



**HAL**  
open science

# Les interactions médiatisées en messagerie instantanée. Organisation située des ressources sociotechniques pour une coprésence à distance

Julie Denouel

## ► To cite this version:

Julie Denouel. Les interactions médiatisées en messagerie instantanée. Organisation située des ressources sociotechniques pour une coprésence à distance. Sciences de l'Homme et Société. Université Paul Valéry - Montpellier III, 2008. Français. NNT : . tel-00452885

**HAL Id: tel-00452885**

**<https://theses.hal.science/tel-00452885>**

Submitted on 3 Feb 2010

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

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

**UNIVERSITÉ MONTPELLIER III – PAUL-VALÉRY**  
Arts et Lettres, Langues et Sciences Humaines et Sociales  
U. F. R. I – Lettres, Arts, Philosophie, Linguistique et Psychanalyse

**DOCTORAT DE L'UNIVERSITE PAUL-VALÉRY, MONTPELLIER III**

Discipline : Sciences du Langage

## **THÈSE**

Présentée et soutenue publiquement par  
**DENOÛËL-GRANJON Julie**

**Titre :**  
**Les interactions médiatisées en messagerie instantanée**  
**Organisation située des ressources sociotechniques**  
**pour une coprésence à distance**

Sous la direction de  
**Mme le Professeur Chantal Charnet**

### **MEMBRES DU JURY**

M. Jacques Bres  
Professeur, Université Paul-Valéry, Montpellier III

M. Bruno Bonu  
Maître de conférences, Université Paul-Valéry, Montpellier III

Mme Chantal Charnet  
Professeur, Université Paul-Valéry, Montpellier III

M. Benoit Lelong  
Chercheur, Orange Labs, Laboratoire TECH/SENSE

Mme Maria Caterina Manes-Gallo (rapporteur)  
Professeur, Université Michel de Montaigne, Bordeaux III

Mme Lorenza Mondada (rapporteur)  
Professeur, Université Louis Lumière, Lyon II

**Octobre 2008**

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

N° attribué par la bibliothèque



*Pour Fabien et Louise : A.L.S.*



## REMERCIEMENTS

---

Qu'il me soit donc permis, en premier lieu, d'exprimer ma dette envers Madame Chantal Charnet d'avoir accepté de diriger cette recherche. De par sa présence et ses conseils, elle a accompagné, nourri et rendu possible l'élaboration d'un travail de plusieurs années dont l'aboutissement est aujourd'hui la présentation de cette thèse.

Ma vive reconnaissance s'adresse aussi tout naturellement à Bruno Bonu, à qui je dois la découverte de l'analyse de conversation et ma formation dans cette discipline. Ses enseignements, ses remarques, mais aussi sa grande disponibilité et son écoute toujours attentive et bienveillante, ont été des biens précieux qui m'ont permis de mener cette thèse à bien.

Je voudrais également remercier les membres du jury, Madame Maria Caterina Manes-Gallo et Madame Lorenza Mondada, rapporteurs de cette thèse, ainsi que Monsieur Jacques Bres et Monsieur Benoit Lelong, d'avoir accepté de participer à la discussion finale de mon travail.

Je tiens à remercier Valérie Beaudouin, ancienne responsable du laboratoire TECH/SENSE à Orange Labs-France Télécom Recherche et Développement, de m'avoir accueillie au sein de son équipe entre 2004 et 2007. Grâce au contrat de recherche qui m'a été accordé, j'ai pu réaliser cette thèse dans de très bonnes conditions.

Je remercie vivement Arnaud Chapuy, documentaliste de la bibliothèque universitaire de Rennes II, pour ses relectures attentives et son aide dans mes recherches bibliographiques.

Je ne remercierai jamais assez Armelle Bergé, Josianne Filliol et Christian Hervé (respectivement marraine, grand-mère et oncle de ma petite Louise), qui se sont montrés présents chaque fois que les nourrices se faisaient rares. Sans leur concours, notamment au terme de ce parcours, il m'aurait été impossible de conclure ce travail de façon satisfaisante.

Dans cette aventure qui a parfois des airs d'échappée solitaire, Fabien, mon époux, s'est révélé un compagnon de route inégalable. Nos discussions, mais aussi ses commentaires avisés de sociologue de terrain, ont été pour moi une source intarissable de richesses. Cette thèse lui doit beaucoup plus qu'il ne peut l'imaginer. Que ma plus profonde gratitude lui soit ici témoignée.



## RÉSUMÉS

---

Cette recherche porte sur les interactions médiatisées en messagerie instantanée (MI). Les MI sont des outils de communication écrite et quasi-synchrone dont la particularité est de s'articuler autour d'un répertoire de contacts (*buddy list* en anglais) regroupant des partenaires préalablement co-ratifiés, et de fournir un ensemble d'indicateurs de présence. Ainsi, nombreux sont les travaux à s'être intéressés à la *buddy list* et les icônes de connexion « en ligne » visibles dans ce répertoire, montrant par là-même que la perception de ces icônes contribue à faire émerger une sensation de coprésence entre les partenaires distants.

Notre étude vise à prolonger la discussion concernant la coprésence à distance en MI par le prisme d'une approche praxéologique, multimodale et incarnée. Prenant appui sur un corpus audiovisuel d'interactions ordinaires en MI, nous accordons une attention particulière aux actions temporellement situées, ainsi qu'aux différentes ressources (interactionnelles, discursives et techniques) que les participants mobilisent pour entrer en contact. Au moyen d'un système d'analyse pluridisciplinaire (analyse de conversation d'inspiration ethnométhodologique, analyse de discours, action située, cognition distribuée, interactionnisme goffmanien), nous démontrons ainsi que la coprésence en MI constitue, non pas une sensation liée à la saisie perceptive de la *buddy list* et de ses composantes (comme l'icône de connexion « en ligne »), mais avant tout un accomplissement pratique lié à l'organisation située de ressources sociotechniques, qui favorise l'instauration de différentes formes de rencontres à distance.

### MOTS-CLÉS :

Action située ; analyse de conversation ; analyse de discours ; cognition distribuée ; communication médiatisée par ordinateur ; coprésence ; messagerie instantanée ; rencontre ; texte-en-interaction

---

### TITRE ET RÉSUMÉ EN ANGLAIS :

*Forms of copresence in instant messaging.  
A praxeological approach of computer mediated communication*

This research deals with instant messaging (IM) mediated interactions. IM can be defined as writing and quasi-synchronous communication artifacts, whose specificity is to be based on a list of contacts (or *buddy list*) gathering previously co-ratified partners and to provide a series of presence indicators. Thus, a large number of works has been carried out with a special interest in buddy lists and in icons bearing witness of "on line" connections in this repertory, showing that the perception of these icons contributes to creating a feeling of copresence among the distant participants.

The aim of our study is to carry on the discussion about distant copresence in IM through a multimodal and praxeological perspective. While resorting to an audiovisual corpus of mundane IM interactions, we pay a particular attention both to the course of situated actions and to the various local resources (interactional, discursive and technical) participants employ in order to get in touch. Using a multidisciplinary approach (conversation analysis, discourse analysis, distributed cognition, Goffman's interactionism, situated action), we demonstrate finally that, rather than being a sensation originating from the perception of the buddy list and its components (*i.e.* the "on line" icon), the copresence in IM is, above all things, a practical accomplishment which results from the embodied and reflexive organization of sociotechnical resources, and which enables different forms of encounters.

Cette thèse a été préparée au sein des laboratoires :

- Praxiling, UMR 5267 CNRS, Université de Montpellier 3  
17, rue Abbé de l'Épée 34090 Montpellier
- TECH/SENSE/Inuit, Orange Labs-France télécom R&D  
38-40, Rue Général Leclerc 92130 Issy les Moulineaux

# TABLE DES MATIÈRES

---

INTRODUCTION.....	13
PARTIE 1.....	27
CADRE D'ANALYSE.....	27
CHAPITRE 1.....	28
LA COPRESENCE MEDIATISEE EN MI.....	28
D'UN QUESTIONNEMENT SUR L' AWARENESS A UNE PROBLEMATIQUE DE LA RENCONTRE SOCIALE.....	28
1.  ÉTAT DE L'ART.....	28
1.1  Interaction & Outeraction : étude de référence sur les usages de la MI.....	28
1.2  Des travaux centrés sur le maintien des relations interpersonnelles.....	33
1.3  MI et awareness.....	34
1.4  MI et coprésence à distance.....	38
2.  COPRÉSENCE À DISTANCE ET RENCONTRES MÉDIATISÉES EN MI.....	44
CHAPITRE 2.....	49
METHODOLOGIE.....	49
1.  CADRE D'OBSERVATION ET PROFIL DES ENQUETES.....	50
1.1  Des situations domestiques ordinaires.....	50
1.2  Une campagne d'enregistrement en deux temps.....	51
2.  DISPOSITIF D'ENREGISTREMENT.....	52
2.1  L'enregistrement d'une parole vive, non manipulée, saisie dans tous ses détails.....	53
2.2  L'apport de l'enregistrement audio en Analyse de conversation.....	54
2.3  Des enregistreurs audiovisuels pour saisir des phénomènes multimodaux.....	58
2.4  La fabrication du corpus vidéo : une procédure incarnée et réflexive.....	62
2.5  Fabrication d'un corpus en situation interactionnelle médiatisée écrite.....	66
3.  TRANSCRIPTION DES DONNÉES.....	73
3.1  Rôle du processus de transcription dans une recherche en AC.....	73
3.2  Un format vertical favorable à la représentation du transfert des tours.....	75
3.3  Transcription des interactions médiatisées, écrites et quasi-synchrones.....	77
4.  MODE D'ANALYSE.....	82

CHAPITRE 3 .....	84
CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE .....	84
1. L'INTERACTIONNISME D'ERVING GOFFMAN .....	86
1.1 Les termes de la rencontre en coprésence.....	87
1.2 Entre l'interactionnisme et l'AC : une influence réciproque.....	92
2. LE RAISONNEMENT ETHNOMÉTHODOLOGIQUE .....	93
2.1 Intelligibilité des actions.....	94
2.2 Compétences, membership et allants-de-soi.....	95
2.3 Indexicalité et réflexivité.....	97
2.4 De l'ethnométhodologie à l'AC.....	97
3. ANALYSE DE CONVERSATION.....	98
3.1 Allocation des tours.....	100
3.2 L'organisation séquentielle de la parole.....	101
3.3 Analyse conversationnelle d'échanges écrits, médiatisés par ordinateur.....	108
4. LES OBJETS DANS L'INTERACTION.....	113
4.1 La théorie de l'action située.....	115
4.2 De l'action située à l'AC.....	119
4.3 La cognition distribuée.....	126
5. ANALYSE DU DISCOURS ET DIALOGISME.....	131
5.1 De Bakhtine à la praxématique.....	132
5.2 De quelques marqueurs dialogiques.....	135
6. CONCLUSION.....	136
PARTIE 2.....	137
LA COPRESENCE A DISTANCE EN MI .....	137
CHAPITRE 4 .....	139
LA RENCONTRE MEDIATISEE NON FOCALISEE.....	139
1. BUDDY LIST ET COPRÉSENCE MÉDIATISÉE.....	141
1.1 Une liste de coparticipants pré-ratifiés.....	141
1.2 L'icône en ligne.....	144
1.3 L'identifiant.....	145
2. AUTO-IDENTIFICATION ET PRÉSENTATION DE SOI.....	147
2.1 Identification-reconnaissance dans l'ouverture conversationnelle.....	147
2.2 Identification et référenciation aux personnes.....	148
3. L'IDENTIFIANT : L'OUTIL DE LA RENCONTRE NON FOCALISÉE.....	151
3.1 Identifiant construit à partir d'un prénom ou d'un surnom.....	152
3.2 Identifiant sans marque d'identification personnelle.....	158
4. CONCLUSION.....	164

CHAPITRE 5 .....	166
DE LA RENCONTRE NON FOCALISEE A L'ENTREE EN COPRESENCE FOCALISEE .....	166
1.    ENTRÉE EN INTERACTION À PARTIR DE LA BUDDY LIST .....	168
1.1    Transfert d'une rencontre non focalisée à focalisée.....	168
1.2    Engagement et réengagement interactionnel à travers la buddy list .....	171
1.3    Positions participatives et identités pour la conversation en MI.....	173
2.    ENTRÉE EN INTERACTION AU MOYEN DE LA NOTIFICATION « X-conversation» .....	175
2.1    Un engagement dans l'interaction chronologiquement distribué .....	180
2.2    Lien entre la notification et l'icône de présence « en ligne » .....	184
3.    ENTRÉE EN INTERACTION AU MOYEN DU POP UP « X vient de se connecter ».....	187
3.1    Une ouverture inscrite dans la transformation graduelle du pop up.....	190
3.2    Une invitation à agir, dépendante de pratiques incarnées .....	194
4.    CONCLUSION.....	200
CHAPITRE 6 .....	203
DE LA RENCONTRE FOCALISEE A LA MULTICONVERSATION MEDIATISEE.....	203
1.    TEMPORALITÉ ET ENGAGEMENT DANS LE CHAT MULTIPARTITE .....	205
1.1    Les conséquences de la quasi-synchronie dans la distribution des tours .....	205
1.2    Écriture, tempo et marques d'engagement interactionnel.....	208
2.    PROCÉDÉS DE COORDINATION LOCALE DANS LE DIALOGUE.....	211
2.1    Instrumentation continue de la prise de tour.....	212
2.2    Segmentation des tours en des points de complétude syntaxique.....	214
2.3    Distribution séquentialisée des procédures de lecture et de rédaction .....	218
2.4    La rencontre focalisée en MI : un texte-en-interaction .....	223
3.    PROCÉDÉS DE COORDINATION LOCALE EN MULTICONVERSATION .....	224
3.1    Instrumentation continue du transfert entre les tâches .....	225
3.2    Complémentarité des outils techniques soutenant la coordination locale .....	227
3.3    Polyfocalisation et aménagement de l'espace graphique.....	235
4.    CONCLUSION.....	241
CONCLUSION GÉNÉRALE .....	243
BIBLIOGRAPHIE .....	255
INDEX DES PRINCIPAUX AUTEURS.....	274



## **INTRODUCTION**

---

L'expansion du réseau des réseaux et des connexions illimitées à haut débit ont favorisé le fort développement de l'internet et, avec lui, la conception de nouveaux dispositifs de communication médiatisée par ordinateur (CMO). Courriel, *chat*, messageries instantanées, listes de diffusions, pages personnelles, blogs, forums de discussion et téléphonie IP forment aujourd'hui les principaux supports de communication distante. Reposant sur des configurations techniques différenciées, ces dispositifs permettent aux usagers de s'inscrire dans des cadres de participation variés (dyadique ou multipartite) et des temporalités interactionnelles multiples, allant de l'asynchrone (courriel ou blog) au synchrone (visiocommunication et téléphonie IP), en passant par le quasi-synchrone (*chat*, messagerie instantanée).

C'est dans ce contexte de dissémination des outils informatiques à des fins interactionnelles qu'ont émergé de nouveaux terrains pour les sciences humaines et sociales. Ainsi, le milieu des années 90 donne lieu à de nombreux ouvrages et travaux prenant la CMO comme objet central de recherche. Dans le domaine des sciences du langage, le recueil coordonné par Susan Herring *Computer-Mediated Communication : Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives* constitue une référence en la matière. Bien que quelques articles aient pu être publiés auparavant, cet ouvrage est souvent considéré comme le point de départ des recherches linguistiques traitant de la communication médiatisée. Décrivant des phénomènes alors inédits et affirmant la pertinence de la CMO comme objet d'analyse pour les sciences du langage, il constitue un document programmatique dont nombre de chercheurs ont pu s'inspirer par la suite<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> À cet égard, la revue *Journal of Computer Mediated Communication*, dirigée par Susan Herring, offre un espace de publication remarquable qui, depuis maintenant plus de dix ans, témoigne de

### ***Communication Médiatisée par Ordinateur et Sciences Humaines et sociales***

En écho au programme de recherche proposé par Susan Herring, Jacques Anis (1998, 1999) ouvre la voie, dans le champ francophone des sciences du langage, à l'analyse du *langage électronique* produit au sein de communications médiatisées par ordinateur. « Matériau conjoignant la nouveauté d'un objet, la nouveauté des technologies, la nouveauté d'une dissémination sociale, et la nouveauté (ou la reconfiguration) des questions adressées à la linguistique générale » (Gadet, 2007 : 6), la communication électronique est apparue comme un terrain de recherche fertile, offrant de nouveaux horizons d'enquête et de nouveaux objets d'analyse, dont nombre de journées d'études, colloques, revues et thèses ont favorisé le développement<sup>2</sup>. De façon globale, ces multiples travaux ont fait émerger un ensemble conséquent de termes, dont la particularité est de décrire les conditions de production particulières des énoncés produits dans un contexte de communication médiatisée. Du célèbre *netspeak* proposé par Crystal dans le champ anglophone (2001) au *discours électronique médié* développé par Panckhurst (1997, 2006), en passant par la *communication électronique scripturale* (Anis, 2002), les *nouvelles formes de communication écrites* (Véronis et Guimier de Neef, 2006) ou la *communication médiatisée par ordinateur* (Marcoccia, 2000) – qui se place comme la traduction la plus proche de la formulation anglaise *Computer Mediated Communication* –, chacun de ces désignants témoigne du souci d'éclairer la portée interactionnelle de ces discours écrits et le contexte technologique dont ceux-ci sont issus.

Par ailleurs, l'on remarque très tôt que l'essor des communications médiatisées par ordinateur s'associe à des changements linguistiques importants. Fondés sur l'écrit, les énoncés produits sur internet présentent néanmoins des traits considérés comme typiquement oraux – des marques de phonétisation par exemple –, tendant ainsi à les éloigner des normes orthographiques, lexicales et syntaxiques généralement attendues dans des productions écrites (Anis, 1999 ; Panckhurst, 1999a, 1999b). En raison de cet aspect *hybride*, situé à mi-chemin entre l'oral et l'écrit, l'analyse du langage

---

l'évolution des études anglophones dans le domaine des CMO. Électronique et gratuite, cette revue est accessible par le lien suivant : <http://jcmc.indiana.edu/>

<sup>2</sup> Pour les principaux ouvrages de la recherche linguistique francophone en CMO, voir Anis (1999), Fraenkel et Marcoccia (2003), Mourlhon-Dallies, Rakotonoelina et Reboul-Touré (2004), Gerbault (2007) et Pierozak (2007a).

électronique a été structurée pour une large part autour de l'opposition oral/écrit. À travers la description et l'identification des caractéristiques discursives, textuelles et linguistiques des énoncés produits dans un contexte de communication médiatisée, l'objectif a été de déterminer précisément leur nature et ainsi de savoir s'ils étaient plutôt oraux ou plutôt écrits. Cette démarche s'est appuyée sur l'examen des éléments à la fois nouveaux et spécifiques au langage électronique, comme les didascalies électroniques (Mourlhon-Dallies et Colin, 1999) dont les *smileys* font partie (Marcoccia, 2000 ; Marcoccia et Gauducheau, 2007 ; Pierozak, 2007c), les items graphiques produits dans les *chats* (Anis, 1999) ainsi que le langage « texto » (Anis, 2001 ; Pierozak, 2003). Aujourd'hui, le débat « écrit/oral » reste encore largement ouvert (Gerbault, 2007). Cela dit, les travaux récents présentés dans les *Carnets de Cediscor* (Mourlhon-Dallies *et alii*, 2004) et la revue *Glottopol* (Pierozak, 2007) montrent que les chercheurs tendent à se détacher du projet initial visant la description du langage électronique pour appréhender les discours de l'internet comme lieux de questionnement de la pertinence des modèles théoriques. Cette dynamique s'observe en linguistique textuelle (Lautenbacher, 2007), en sociolinguistique (van Compernelle et Williams, 2007 ; Feussi, 2007 ; Hatifi, 2007) mais aussi en analyse du discours, dont les notions centrales de *genre du discours* (Colin et Mourlhon-Dallies, 2004 ; Mourlhon-Dallies, 2007) et de *discours rapporté* (von Münchow, 2004) ont fait l'objet de mises en perspective approfondies.

Du point de vue de l'analyse de conversation, l'émergence de la CMO a constitué une vraie gageure car elle a permis d'interroger la transposition des outils d'analyse du parler-en-interaction (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974 ; Schegloff et Sacks, 1973) pour l'étude d'échanges écrits, caractérisés par la distance des corps et des regards. À quelques exceptions près (Mondada, 2001), la recherche en AC a été centrée sur les interactions produites dans des salons de *chat* (IRC ou *webchat*). Par rapport à d'autres outils de communication médiatisée par ordinateur comme le courrier électronique ou les forums<sup>3</sup>, le *chat* est un canal de communication autorisant des conversations écrites en temps réel, entre deux ou plusieurs participants distants.

---

<sup>3</sup> Les échanges produits par ces outils ont été analysés par Mondada (2001).

Des questions centrales de l'AC, comme la distribution et la construction des tours, l'organisation séquentielle de la conversation, les ouvertures et clôtures d'échange, les méthodes de catégorisation et procédures de réparation ont alors été posées à partir d'un examen incarné. Cependant, l'organisation temporelle de l'activité conversationnelle dans le *chat* a rapidement montré les limites de certains outils analytiques, construits avant tout pour l'étude d'interactions verbales synchrones (en face à face ou médiatisées par un téléphone). Le déploiement de catégories indexées à ce contexte médiatisé et distant, telles que la *conversation persistante* (Herring, 1999), la *quasi-synchronie* (Garcia et Jacobs, 1999) et *l'engagement intermittent* (O'Neill et Martin, 2003), a alors permis de prendre en compte les transformations radicales imposées par le dispositif technique sur la structure locale et globale de la conversation et d'ouvrir le champ à l'analyse de formats interactionnels inédits, spécifiques à ce contexte d'activité. Corrélativement, ces catégories ont formé de précieux outils pour comprendre comment, malgré l'absence de coprésence physique et la structuration temporelle quasi-synchrone, les participants parviennent à s'ajuster aux conditions de production et de réception d'une situation technologisée et à construire, tour après tour, leur activité conversationnelle commune.

Les travaux centrés sur le cours endogène de l'interaction ont aussi ouvert de nouvelles perspectives quant à la dialectique oral/écrit. À cet égard, les recherches doctorales de Bays (2001) offrent probablement les résultats les plus intéressants. S'écartant du débat sur l'opposition oral/écrit, Bays souligne que les procédés de phonétisation du langage électronique, observables de façon récurrente, témoignent avant tout de stratégies interactionnelles et situées : les co-participants dans le *chat* attribuent à leurs contributions écrites des marques de prosodie et de rythme afin d'indiquer leur engagement dans la conversation médiatisée. Pour cette auteure, ces signes d'*oralité* sont nécessairement incarnés et n'ont d'autre fonction que celle de manifester la présence de chacun des correspondants distants au sein de l'espace interactionnel médiatisé.

## Le cas des échanges en messagerie instantanée

Dans ce champ de recherche, les échanges produits au sein des dispositifs de messagerie instantanée constituent un cas intéressant. Solutions logicielles permettant à des usagers distants de mener des échanges écrits par le biais d'un ordinateur, les messageries instantanées (désormais MI) sont assez proches d'autres outils de communication écrite comme les salons de *chat*. Mais à la différence de ces derniers, les MI ont la particularité de s'articuler autour d'une liste de partenaires (ou *buddy list* en anglais) regroupant des correspondants s'étant préalablement enregistrés et co-ratifiés en tant que « contact »<sup>4</sup>. Privilégiant les échanges conversationnels entre ces contacts, les MI sont ainsi configurées avant tout pour le format d'interaction dialogale. Les pages de conversation MI ne peuvent être visibles et mobilisables que par les partenaires les ayant conjointement ouvertes. D'autre part, elles se caractérisent par les indicateurs de présence qui sont implémentés au sein de la *buddy list*, et qui se composent d'icônes signalant l'état de connexion (*en ligne, hors ligne*) des différents contacts enregistrés. Ainsi, les MI s'organisent autour de deux espaces graphiques : la *buddy list*, qui forme la page d'accueil de la MI et signale l'état de connexion des contacts enregistrés (*cf.*, fig. 1), et la *page de conversation*, constituant l'espace de dialogue écrit à proprement parler (*cf.*, fig. 2).

---

<sup>4</sup> Différents termes nous permettront de désigner les individus prenant part à une interaction médiatisée en MI. De façon générale, ceux-ci seront appréhendés en tant qu'« usager », sinon en tant que « correspondant » ou « partenaire ». Nous ferons également appel aux notions de « participant » et de « coparticipant » issues du cadre d'analyse développé par Goffman (1963), qui participera de la structuration de notre thèse.

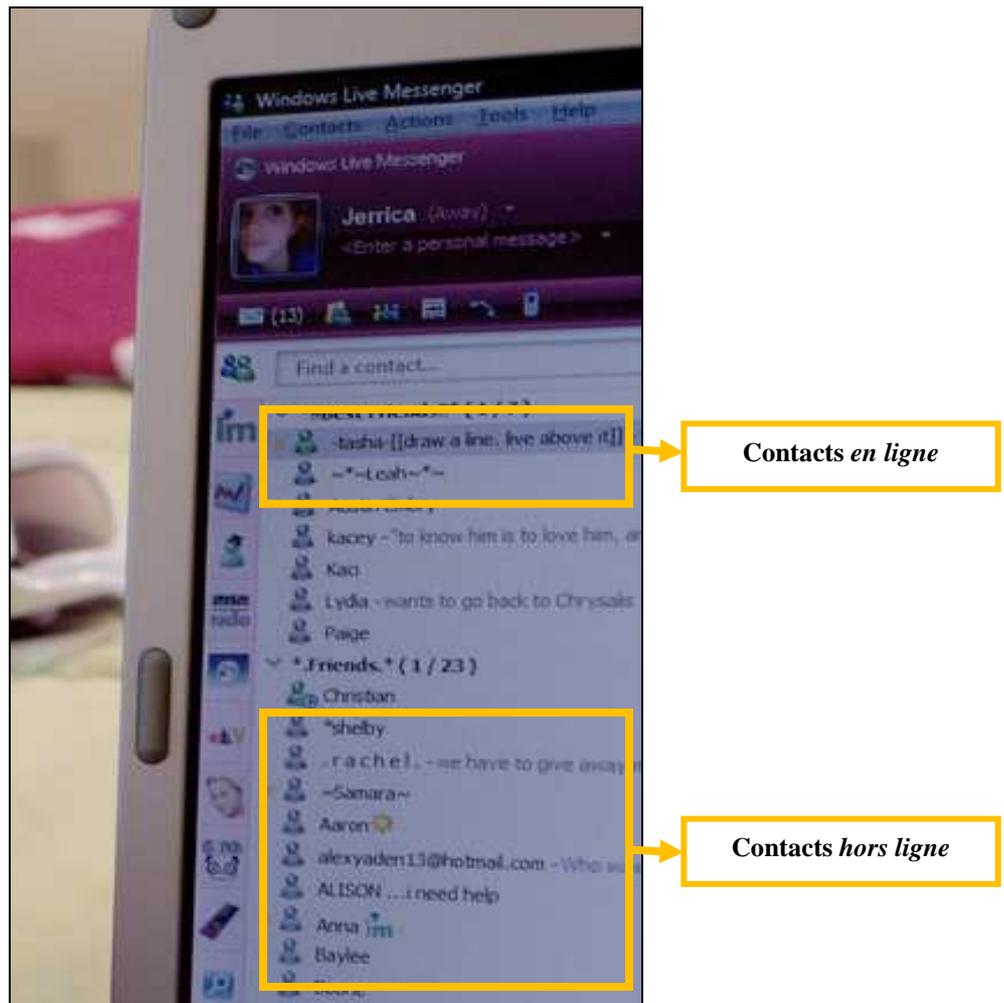
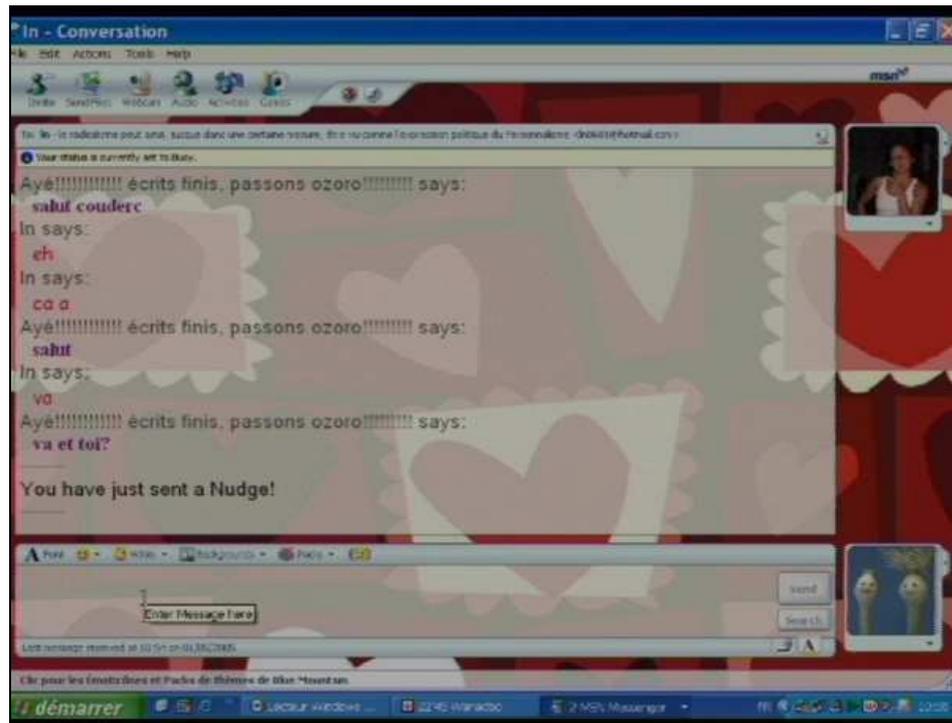


Fig. 1 : exemple d'une *buddy list*



**Fig. 2 : un exemple de page de conversation**

Comme d'autres outils de communication médiatisée en *chat*, les MI permettent l'ouverture de plusieurs fenêtres de conversation de façon concomitante. Mais, au regard de ces dispositifs, elles soutiennent l'engagement simultané des correspondants dans un espace multiconversationnel en prenant en charge des aspects de la réception qui sont généralement absents des conversations médiatisées distantes et écrites. Par un ensemble de fonctionnalités visuelles et/ou interactives, comme les notifications (fig. 4) et les *pop up* (fig. 5) visibles en bas d'écran ou les « rapports d'action » inscrits dans la page de conversation (fig. 6), elles signalent la connexion d'un contact, une proposition d'engagement interactionnel produite par un correspondant, ou l'inscription d'une nouvelle contribution dans une page de dialogue laissée en arrière plan.

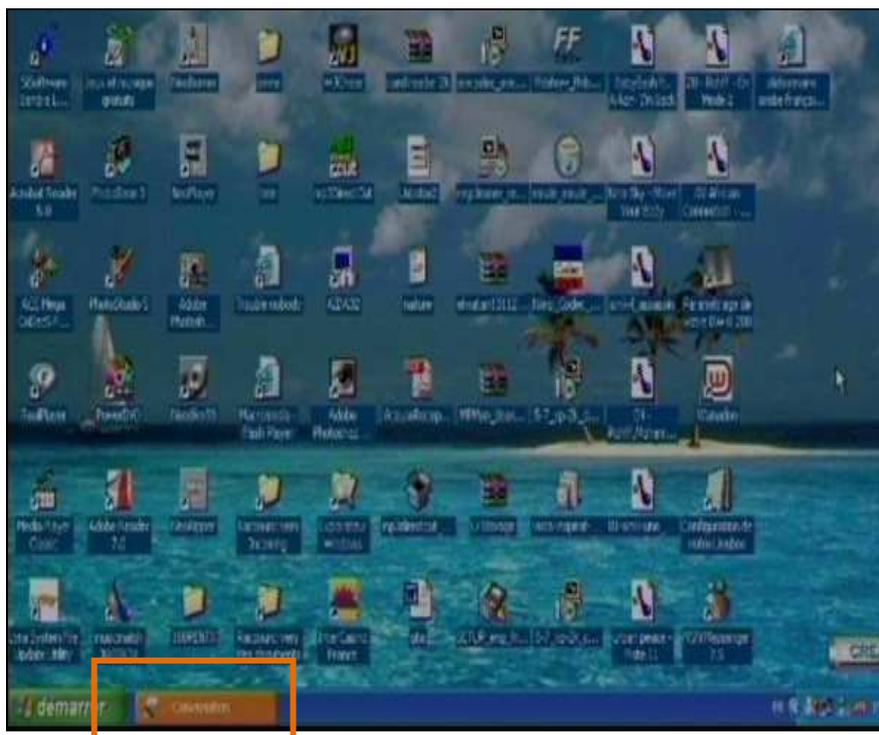


Fig. 3 : une notification « X-conversation » en surbrillance dans la barre des tâches, indiquant une proposition d'entrée en interaction

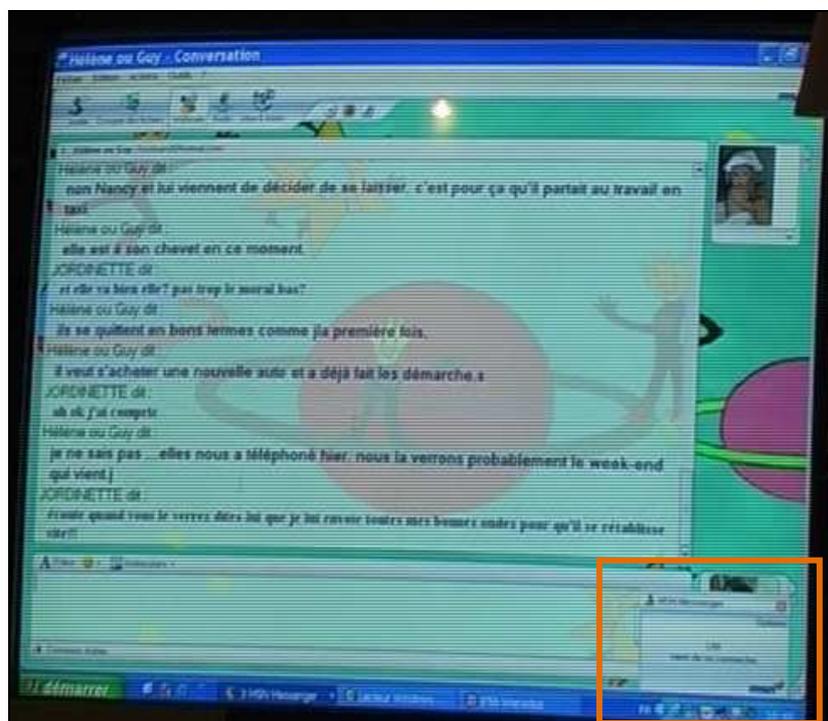
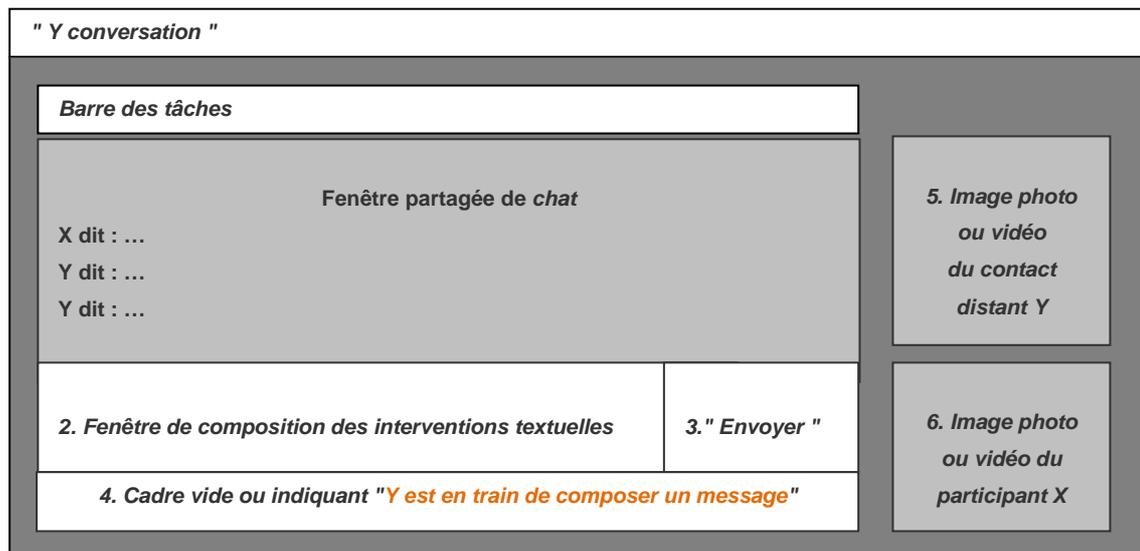


Fig. 4 : Un *pop up* « X vient de se connecter » se superposant à une page de conversation en plein écran



**Fig. 5 : schéma détaillé d'une page de conversation en MI, faisant apparaître le rapport d'action « Y est en train de composer un message »**

Enfin, les MI se définissent par leur dimension « multi-canal », car elles permettent la combinaison simultanée de plusieurs canaux de communication : l'échange en *chat*, la visiocommunication, le transfert de fichier en *Peer-to-Peer*<sup>5</sup>, les jeux en ligne et le partage d'un document qui peut être modifié par les partenaires l'ayant conjointement ouvert.

Le recours à ces applications s'est accompagné de nouvelles pratiques interactionnelles, innovantes et technologisées, propres à favoriser les effets de coprésence à distance. Si ces usages ont été relativement peu questionnés dans des perspectives linguistiques ou conversationnelles, ils ont ouvert de nombreuses pistes de recherche dans les courants de l'IHM (interaction homme-machine) et du CSCW<sup>6</sup> (Handel et Herbsleb, 2002 ; Isaacs, Walendowski, Whittaker, Schiano, et Kamm, 2002 ; Nardi, Whittaker et Bradner, 2000). Construits à partir d'appareils

<sup>5</sup> Le principe du *Peer to Peer* (ou P2P) est de mettre en relation deux internautes pour qu'ils puissent échanger des fichiers numériques.

<sup>6</sup> Le champ de recherche du CSCW (*Computer Supported Collaborative Work*) s'applique aux procédés de coopération assistés par ordinateur dans des contextes professionnels. Pour une présentation détaillée de ce courant, cf. Cardon (1997).

méthodologiques pluriels et hétérogènes (quantitatifs avec des données statistiques tirées de questionnaire et d'analyse de *logs* et/ou qualitatifs au moyen d'entretiens ou d'observations ethnographiques), ces travaux fournissent une cartographie détaillée des conditions de possibilité techniques de la mise en relation des correspondants distants. Ils montrent par ailleurs comment la MI favorise une *attention partagée* (ou *awareness* en anglais<sup>7</sup>) entre des agents distants et soutient leur collaboration dans des activités professionnelles communes. Dans cette démarche, l'attention a été focalisée, pour une large part, vers la gestion des icônes de connexion *en ligne/hors ligne*, visibles dans la *buddy list*. On a pu souligner que, malgré l'absence de partage d'un environnement visuel commun, la connexion des participants au réseau MI et la perception des icônes *en ligne* garantit une accessibilité continue des contacts et favorise une « sensation » de coprésence à distance (Denis et Licoppe, 2006). De fait, l'instrumentation de l'accessibilité mise à l'œuvre en MI à travers les icônes de connexion a été définie comme un élément central pour la coordination locale de collaborateurs séparés géographiquement.

### **Coprésence médiatisée en MI**

Eu égard à ces différentes études, l'ambition première de notre travail doctoral est de nous intéresser aux interactions médiatisées en MI et de prolonger la discussion concernant la coprésence à distance, en abordant le phénomène, non pas d'un point de vue « technocentré » (Belisle, 1998), mais par le prisme d'une approche praxéologique, multimodale et incarnée. Dans ce cadre, nous accorderons une attention particulière aux actions temporellement situées, et, par là-même, aux différentes ressources (interactionnelles, discursives et techniques) que les participants mobilisent dans le cours leurs échanges.

---

<sup>7</sup> L'*awareness*, thème multiforme mais central du CSCW, décrit l'ensemble des pratiques qui, dans des activités professionnelles coopératives, autorisent l'ajustement des agents et la régulation collaborative de l'action de façon tacite et non intrusive (Schmidt, 2002). Cette notion a trouvé en français des traductions relativement diverses, oscillant entre les expressions de *conscience mutuelle* (Cardon, 1997) et celles d'*attention partagée* ou d'*attention distribuée* (Darfeld, *et alii*, 1993 ; Heath et Luff, 1994). Pour notre part, nous préférons conserver la formulation en anglais, dans la mesure où la traduction française n'offre aucun équivalent propre à représenter l'ensemble du réseau sémantique de l'item anglais et l'instrumentation technologique à laquelle il est désormais souvent associé.

Le choix d'une telle perspective fait écho aux propositions énoncées par le linguiste Rodney Jones (2004), dans le cadre d'une interrogation sur le *contexte* en situation de communication médiatisée, et plus particulièrement en MI. Cet auteur constate à cet effet que, si une démarche technocentrée n'est pas suffisante pour appréhender des phénomènes qui sont pourtant centraux des échanges médiatisés en MI, une démarche « logocentrée » ne s'en trouve pas pertinente pour autant. Les différentes possibilités de contrôle et d'accessibilité mutuelle qu'offrent le dispositif technique, la façon dont les usagers mobilisent ces procédés pour rester sensibles les uns aux autres et manifester leur coprésence malgré la distance sont autant d'objets de recherche qui, selon Jones, méritent d'être analysés au moyen d'une approche multimodale du discours. Au terme de cet article, Jones invite ainsi les linguistes à aller plus avant dans cette voie. Notre thèse tentera de répondre à cette invitation, en traitant la multimodalité de l'action d'un point de vue incarné.

En fait, l'objectif de notre étude est de montrer que la coprésence en MI constitue, non pas une sensation liée à la saisie perceptive de la *buddy list* et de ses composantes, (comme l'icône de connexion *en ligne*), mais avant tout un *accomplissement pratique* (Garfinkel, 2007) lié à *l'organisation située de ressources sociotechniques*<sup>8</sup> qui favorise l'instauration de différentes formes de *rencontres* à distance.

Inscrite dans une perspective praxéologique, cette recherche est construite sur l'examen de situations attestées, ayant été d'abord enregistrées sur un support audiovisuel, puis transcrites. Ce système, qui permet de préserver la constitution temporalisée de l'ensemble des activités produites à l'écran, offre un accès privilégié aux méthodes de mise en contact convoquées par les participants dans le cours de leurs différentes actions. Corrélativement, notre thèse s'appuie sur un appareillage théorique polycentrique, structuré principalement autour de l'interactionnisme d'Erving Goffman

---

<sup>8</sup> Au terme « multimodal » circulant en sciences du langage – celui-là même qui est évoqué par Jones –, nous préférons ici le terme « sociotechnique », qui est souvent associé à la sociologie des usages (Jouët, 2000), puisqu'il nous permettra de décrire clairement la multiplicité des ressources mobilisées par les participants (discursives, conversationnelles, spatiales, visuelles, et interactives), les différentes combinaisons mises en œuvre dans le cours des interactions et la façon dont elles concourent à l'entrée en coprésence à distance.

(1973, 1988) et de l'analyse de conversation d'inspiration ethnométhodologique (Schegloff et Sacks, 1973 ; Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974), mais se nourrissant également de l'action située (Suchman, 1987, 2007) et la cognition distribuée (Hutchins, 1995) pour l'examen des objets dans l'action, ainsi que des travaux portant sur le dialogisme en discours (Bakhtine, 1970 ; Bres *et alii*, 2005) pour l'analyse des énoncés produits en MI.

La conjugaison de ces différentes voies de recherche se révélera propice pour définir la *coprésence médiatisée à distance* en des termes renouvelés. En indiquant d'emblée qu'elle est accomplie, non pas *par*, mais *en* messagerie instantanée, nous proposons un point de vue où elle est interrogée en fonction de la configuration spécifique du contexte technologique dans lequel elle s'incarne et au moyen duquel elle est construite. Cette orientation nous amènera à considérer la notion de *coprésence médiatisée* comme un phénomène interactionnel, pratique et hétérogène, reposant sur des modes d'engagement différenciés. Au fil de l'analyse, il apparaîtra en effet que les interactions en MI impliquent différentes formes de *rencontre*, incarnées en différents lieux de l'activité interactionnelle, eux-mêmes inscrits en différents lieux du bureau numérique :

- soit dans la *buddy list* à travers les marques de présentation de soi,
- soit la page de conversation à travers la progression coordonnée du dialogue,
- soit l'espace global de l'écran à travers l'aménagement continu du contexte spatial (transformations et déplacements des fenêtres graphiques) et la mobilisation des différentes composantes techniques (visuelles et interactives) qui soutiennent la mise en contact des correspondants distants.

En somme, notre thèse aura pour principale perspective la caractérisation de ces rencontres à distance.

Le présent manuscrit sera structuré en deux parties. La première d'entre elles sera consacrée à l'exposition du cadre d'analyse. La place relativement importante qui lui est dévolue témoigne du travail préparatoire conséquent qu'il a été nécessaire de mettre en œuvre pour appréhender un objet de recherche protéiforme. Ces différentes

opérations en amont, que représentent la fabrication de corpus et l'établissement d'un mode de transcription indexicalisé, ont impliqué des questionnements pratiques qui ont largement contribué à la structuration de notre problématique et, réflexivement, nous ont amenée à adopter un appareillage théorique multipartite. Nous proposons de retracer ce parcours et d'en fournir une mise en perspective approfondie au sein de cette première partie. La seconde s'orientera vers l'analyse incarnée de divers formats de participation en MI. En examinant différents types d'engagement interactionnel, oscillant entre la rencontre non focalisée et la rencontre focalisée, nous pourrions déterminer les modalités de la coprésence médiatisée en MI et, *in fine*, participer d'une réflexion globale sur l'implication des outils de communication distante dans le maintien des réseaux de sociabilité.

## **PARTIE 1**

---

### **Cadre d'analyse**

# Chapitre 1

---

## **La coprésence médiatisée en MI**

*D'un questionnaire sur l'awareness à une problématique de la rencontre sociale*

### **1. ÉTAT DE L'ART**

Les premiers travaux sur les usages de la MI sont publiés aux alentours de l'année 2000 et s'inscrivent pour la plupart dans le courant du CSCW qui, rappelons-le, s'intéresse aux procédés de coopération assistés par ordinateur en milieu professionnel. De ce fait, c'est avant tout vers des usages produits dans un contexte de travail que les observations ont été posées, afin d'évaluer la capacité de cette application télématique à soutenir la coopération entre des collaborateurs plus ou moins distants.

#### ***1.1 Interaction & Outeraction : étude de référence sur les usages de la MI***

L'article de Nardi, Whittaker et Bradner (2000) marque le point de départ d'une importante série de travaux portant sur les usages de la MI en milieu professionnel. Présenté lors d'une conférence annuelle du CSCW, il décrit les pratiques qui sont mises à l'œuvre par les membres d'une même entreprise.

Faisant écho à des travaux ayant exposé le rôle central des conversations informelles dans l'organisation de la coopération au travail (Whittaker, Frohlich et Daly-Jones, 1994), les auteurs signalent que la MI entre dans la gamme des outils de

communication distante qui favorisent les échanges d'ordre informel (défini ici comme « impromptu, bref et dyadique », *op. cit.* : 79) et soutiennent le travail collaboratif. À cet égard, la *buddy list* est décrite comme un élément clé ce processus, car elle regroupe généralement des personnes proches ou familières, avec qui les échanges peuvent légitimement s'inscrire dans un registre non formel.

Fondé sur l'analyse d'un corpus composé d'entretiens, d'observations ethnographiques et de captures d'écran, cet article présente par ailleurs une typologie des principales fonctions communicationnelles de la MI en milieu professionnel. Le classement proposé s'ordonne selon quatre entrées principales. En premier lieu, il est montré que la MI est mobilisée pour poser de courtes questions et demander des clarifications au sujet du travail en cours. Pour des échanges nécessitant des explications rapides et brèves, l'on préfère avoir recours à ce dispositif plutôt qu'au courriel, dont le délai d'attente d'une réponse peut parfois s'avérer long. Dans un second temps, la MI est dépeinte comme un outil facilitant les procédures de coordination et la prise de rendez-vous, au moment même où chacun des partenaires peut être engagé dans d'autres tâches. Il est également indiqué que la MI favorise l'organisation de réunions présentiels impromptues, dans la mesure où la *buddy list* rend visibles les partenaires connectés, ceux-là même qui sont présents au sein du bureau, et avec qui il devient possible d'arranger rapidement une entrevue. En dernier point, les auteurs précisent que la MI contribue au maintien du contact avec ses proches (membres du cercle amical et familial) et permet ainsi de solidifier les liens interpersonnels. En somme, la MI est considérée dans cette étude comme un outil de communication « flexible » (*Ibid.* : 83), exploité moins pour discuter et échanger des informations que pour gérer les problèmes organisationnels de disponibilité des contacts qui sont des collaborateurs, préparer les interactions en face à face alors qu'on est engagé dans d'autres tâches simultanément, et rester en relation continue avec ses pairs malgré la distance.

La seconde partie de l'article s'intéresse à des usages originaux de la MI, ou tout du moins inattendus par les auteurs. Nardi, Whittaker et Bradner regroupent ces nouvelles pratiques sous le terme d'*outeraction*. Cette notion s'oppose à celle

d'*interaction*, qui, pour eux, repose essentiellement sur la réunion physique de personnes et suppose une conversation visant l'échange de renseignements et d'informations. À partir de cette conception spécifique, les auteurs précisent que la MI fournit un espace de communication externe à l'interaction en face à face, mais néanmoins favorable à sa préparation. Irrémédiablement liée à l'*interaction* tout en étant détachée, l'« *outeraction* » désigne alors toute modalité d'échange distant visant à tester la disponibilité des correspondants ou relevant d'une forme de coordination.

Attirer l'attention de son collaborateur sans interrompre les cours d'activités dans lesquels il est engagé est, selon les auteurs, une tâche délicate à laquelle les usagers de cette enquête accordent une attention toute particulière (*Ibid.* : 83). Ces derniers semblent en effet très soucieux de ne pas perturber les tâches conduites par leurs partenaires et évitent, à cet effet, de trop mobiliser le téléphone qui ne donne aucune information sur la disponibilité de son correspondant au moment de l'appel. *A contrario*, la MI forme un outil pratique pour s'assurer de la présence et de la disponibilité de ses partenaires. Dans cette démarche, la *buddy list* est à nouveau décrite comme un outil central en tant qu'elle permet de visualiser les collaborateurs présents dans les locaux professionnels et de tester leur état de disponibilité en dehors de tout dialogue en face à face.

De plus, cette étude signale que le grand avantage de la MI se situe pour la « réception », soit les correspondants qui reçoivent des messages. Grâce à ce dispositif, il est possible de gérer de façon cohérente le flux des sollicitations écrites qui apparaissent à l'écran, en y répondant au moment considéré le plus pertinent. Nul besoin de répondre immédiatement, précisent les auteurs, car les règles de politesse qui prévalent dans ce cadre de communication médiatisée diffèrent largement de celles qui président l'échange en face à face. Corrélativement, Nardi, Whittaker et Bradner remarquent que nombre des messages envoyés *via* la MI prennent la forme de « préfaces » (comme par exemple « Susi ?? »), qui n'ont d'autre dessein que d'évaluer la disponibilité du correspondant distant. Entre le moment où la question est envoyée et le moment où la réponse est fournie, plusieurs minutes, plusieurs heures – voire plusieurs jours dans des cas d'absence non annoncée – peuvent s'écouler sans que cela nuise nécessairement à l'équilibre de la relation entre les deux correspondants. Mais

dès l'instant où la réponse attendue est affichée à l'écran, le contact auteur du message indique publiquement à son correspondant qu'il est disponible et prêt à s'engager sur un nouveau foyer d'attention. Dans ce cadre, la réponse énoncée fait alors fonction de « contrat attentionnel » (*Ibid.* : 85). Par ailleurs, la MI permet de mener plusieurs échanges en parallèle, d'être par exemple engagé dans une conversation téléphonique tout en réglant des points de coordination par la MI. Pour les auteurs, ce phénomène autorise les usagers à rester sensibles et attentifs aux différents événements qui peuvent se produire simultanément, et d'y réagir rapidement sans avoir à interrompre une première action en cours. De façon générale, ce dispositif de communication donne davantage de contrôle aux destinataires qui peuvent choisir le moment opportun de répondre aux sollicitations qui leur sont faites, mais qui peuvent également gérer plusieurs problèmes avec différents partenaires de façon concomitante.

Au travers des entretiens, les auteurs ont aussi remarqué que les usagers préfèrent interagir par le biais de la MI, plutôt que d'autres média comme le téléphone fixe ou le mobile, car elle autorise une plus grande souplesse dans les modalités d'engagement et permet, avant tout, de s'inscrire de façon intermittente dans l'échange (*Ibid.* : 87). Selon eux, la connexion à la MI fait émerger une « zone de communication », dans laquelle il est possible d'entrer et dont il est possible de sortir de façon très fluide, sans nécessairement avoir à traiter interactionnellement ces arrivées et ces départs. Accessible aussi longtemps que la connexion au réseau est active, cette zone de communication en MI implique de fait des plages d'échange étendues, qui rendent possibles des conversations dont les tours sont distribués selon des rythmes plus ou moins soutenus. Toutefois, si le thème de la discussion nécessite des explications détaillées ou un engagement plus important, le transfert vers d'autres outils de communication permettant l'initiation d'échanges synchrones est alors observable. Dans ce cas, les conversations se caractérisent par des procédés de *media switching*, qui témoignent d'un travail d'ajustement des participants à la progression de leur échange, en sélectionnant les dispositifs les plus adéquats à la situation (*Ibid.* : 89).

L'émergence d'une forme d'*awareness*, c'est-à-dire de sensibilité et d'attention à la présence des autres à la conduite de leurs actions, est un autre élément constitutif

du phénomène d'*outeraction*. Nardi, Whittaker et Bradner précisent en effet que l'usage de la MI se conjugue aussi au maintien des relations interpersonnelles, et ceci en dehors de toute conversation. Ce constat s'appuie principalement sur la description de la perception des usagers, suite à la consultation de la *buddy list* et des icônes de connexion. En voyant leurs correspondants connectés à la MI, ceux-ci déclarent avoir une sensation de proximité malgré la distance physique, qu'ils comparent parfois à celle émergeant des rencontres imprévues dans les espaces professionnels collectifs (hall d'entrée, couloirs, cafétéria). Dans cette même perspective, les auteurs notent l'échange récurrent de salutations qui ont pour fonction, non pas d'orienter vers l'ouverture d'une conversation focalisée, mais seulement de manifester son attention envers l'autre et de consolider les liens interpersonnels entre deux correspondants.

À plusieurs titres, cette étude nous paraît problématique car, en mobilisant la théorie de l'information comme système général d'interprétation, elle met en œuvre une appréhension de l'*interaction* par trop restrictive. L'AC, comme nous le verrons ultérieurement, a démontré précisément que l'*interaction* ne doit pas être définie comme un contenu d'informations mais avant tout comme une *situation*, impliquant l'action réflexive, incarnée, progressive et collaborative de participants. Ainsi, les procédures d'*outeraction*, qui sont définies par Nardi et ses collaborateurs en tant que « préfaces » indépendantes de la conversation en face à face, sont considérées en AC comme des unités constitutives de l'interaction car, pour les usagers, elles participent pleinement du maintien des relations à distance et de l'entrée en conversation focalisée.

Cela dit, les pratiques qui sont décrites dans cet article offrent de précieux éclairages sur les usages routiniers de la MI en milieu professionnel. En rendant compte du rôle de la *buddy list* dans la gestion des problèmes de disponibilité, de l'émergence d'une zone active de communication médiatisée à travers la MI, de la possibilité d'avoir des échanges intermittents dans un espace de multiactivité et de l'implication de la MI dans la chaîne plurielle des artefacts de communication, Nardi, Whittaker et Bradner ont ouvert des pistes de recherche intéressantes. Ainsi, si la problématique de l'*outeraction* n'a pas été réexploitée dans le champ, nombreux sont

les travaux à s'être saisis des thèmes de la coordination et de la disponibilité en MI pour alimenter une discussion plus globale sur l'*awareness*.

### **1.2 Des travaux centrés sur le maintien des relations interpersonnelles**

Pour une large part, les travaux relatifs aux pratiques de la MI s'inscrivent dans le prolongement de l'étude de Nardi, Whittaker et Bradner (2000). De ce fait, c'est principalement d'un point de vue sociotechnique que les usages de la MI ont été appréhendés, avec pour objectif d'alimenter une discussion globale sur l'*awareness* et les procédés de coopération entre des équipes de travail distantes. En ce sens, d'aucuns confirment la nature exclusivement informelle des conversations médiatisées par MI (Handel et Herbsleb, 2002). D'autres précisent dans quelle mesure la nature informelle de ces échanges, que l'on pourrait considérer comme des éléments négligeables, ont un rôle central dans les processus de coordination et de collaboration au travail (Cho et alii, 2005 ; Herbsleb et alii, 2002 ; Isaacs et alii, 2002; Muller et alii, 2003 ; Quaan-Hase et alii, 2005). À cet égard, l'attention a été portée sur la capacité de ce dispositif à favoriser la création et le maintien des relations interpersonnelles, proximales ou distantes, dans des activités professionnelles (Handel et Herbsleb, 2002 ; Herbsleb et alii, 2002 ; O'Neill et Martin, 2003).

Par ailleurs, cette question a été réintroduite dans le cadre d'observations des communications médiatisées en milieu scolaire ou universitaire. Des travaux en psychologie cognitive et en analyse multimodale du discours (Scollon, 1999) portant sur des interactions entre adolescents ou étudiants, rendent compte de l'impact de cet outil de communication dans la structuration locale et globale des liens interpersonnels entre pairs (Bryant et alii, 2006 ; Jones, 2004 ; Jones et alii, 2001 ; Grinter et Helridge, 2002 ; Grinter et Palen, 2002 ; Hu et alii, 2004). De son côté, la recherche en didactique et en apprentissage-enseignement à distance a largement exploité l'articulation entre TICE, MI et liens sociaux pour développer des outils d'apprentissage à distance innovants et performants, qui permettent aux enseignants de créer et stabiliser des collectifs d'apprenants polylocalisés (Charlier et Péraya, 2003 ; Charnet, 2006).

Quoique ces études puissent relever de disciplines, d'approches et de méthodologies pour le moins diverses, on constate une préoccupation commune visant à questionner l'articulation entre la configuration du dispositif technique et le maintien de l'attention et des relations interpersonnelles entre des partenaires plus ou moins distants. Cela dit, l'on remarque aussi que ces travaux s'inscrivent très souvent dans des formats de publication courts valorisant l'étude de cas et le suivi d'innovations. Faisant la part belle à des descriptions détaillées de contextes d'observation complexes et hétérogènes, ces articles mettent en exergue des objets de recherche originaux et pertinents dont le lecteur n'a cependant qu'un examen généralement fragmenté. La force de ces études est alors de révéler les usages émergents sans travailler forcément à la constitution d'une plus-value analytique. N'enlevant rien à la qualité démonstrative de ces travaux, on regrettera néanmoins que seule une petite poignée d'articles propose un questionnement approfondi de ces pratiques et mettent en application des orientations théoriques conséquentes.

Dans la suite de cette section, nous nous intéresserons aux travaux qui ont fait de l'*awareness* les objectifs séminaux de leurs recherches. Puis nous accorderons une attention particulière aux textes de Denis et Licoppe (2006) et de Jones (2004) qui ont interrogé plus précisément la notion de *coprésence*, et ainsi largement participé à la structuration des objets de recherche de cette thèse.

### **1.3 *MI et awareness***

Inscrite au cœur du CSCW, la question de l'*awareness* témoigne des procédés de coopération dans des espaces professionnels informatisés. Dans un article désormais célèbre, Schmidt (2002) offre une description pertinente de l'*awareness*. Programme de développement tout autant qu'objet de recherche, la notion d'*awareness* décrit l'ensemble des pratiques qui, dans des activités professionnelles coopératives, autorise l'ajustement des agents et la régulation collaborative de l'action de façon tacite et non intrusive ; « conscience » qui, selon cet auteur, relève de deux procédures complémentaires : la surveillance plus ou moins diffuse des événements qui se produisent dans la situation, et notamment l'activité des autres opérateurs, et, dans le même temps, la mise en visibilité des aspects de sa propre activité qui peuvent

être pertinents pour les autres. En rendant observables certains traits de son travail, chacun des opérateurs signale à ses collaborateurs qu'il est attentif à la progression des tâches qu'ils sont en train de mener, à leurs préoccupations, ainsi qu'à leurs attentes et intentions<sup>9</sup>. Loin d'être appréhendé comme un processus cognitif interne, l'*awareness* est ainsi défini comme un phénomène pratique, intelligible et remarquable, qui, favorable à la coordination et la coopération au travail, peut être instrumenté par des dispositifs techniques et autres outils de communication.

### 1.3.1 Travaux centrés sur la *buddy list*

La conception d'un dispositif de communication comme la MI s'étant incarnée précisément dans cette perspective, nombre de chercheurs se sont orientés vers l'analyse de la gestion par les usagers des icônes de connexion *en ligne/hors ligne* et des indices de disponibilité (*absent, au téléphone, en réunion, parti manger*) qui sont visibles dans la *buddy list*.

Nombreux sont ceux qui se sont intéressés en priorité à l'indice de connexion *en ligne* et aux effets de cette connexion dans la coopération entre collaborateurs distants. S'inscrivant le plus souvent dans des études de cas ou des suivis d'innovation, ces travaux présentent la notion d'*awareness*, moins comme un outil favorable à une mise en perspective du contexte d'observation, qu'un outil de description. Les deux premiers que nous présenterons relèvent de ce cas de figure. Menés par des sociologues et des linguistiques, ils décrivent l'évolution du projet de conception, font part des transformations techniques et, *in fine*, des modes d'appréhension de cet artefact par les usagers auxquels ils étaient destinés. Précisons par ailleurs que les deux projets dont ces travaux rendent compte ont pour comme caractéristique commune l'adjonction d'un dispositif de géolocalisation au sein de la *buddy list*, afin de permettre à des équipiers distants de rester sensibles à leur présence « en ligne », à la situation géographique et au déplacement de chacun d'eux. Le développement de l'interface *WebWho* dans un campus universitaire suédois s'inscrit ainsi dans cette configuration. Dans ce cas, un examen linguistique (Ljungstrand et Segerstad, 2002) des échanges produits au moyen de ce logiciel signale que l'outil de localisation

---

<sup>9</sup> Pour une explication approfondie de l'articulation entre *awareness* et intelligibilité de l'action, voir Salembier et Zouinar (2004).

permet de recomposer rapidement des collectifs de travail alors que les partenaires sont dispersés sur le site, de sélectionner des formats conversationnels ajustés aux indices de localisation, et de soutenir finalement des processus de coopération entre partenaires de travail. Relevant d'un projet de conception analogue, l'interface *Hubbub* (destinée aux membres d'une entreprise répartie sur plusieurs continents) présente un répertoire de contacts construit autour d'indices de connexion et de géolocalisation. Prenant part au processus d'élaboration de cet artefact, une équipe de sociologues (Herbsleb *et alii*, 2002) a eu pour objectif de questionner les procédés d'*awareness* mis à l'œuvre dans les usages. À partir d'un corpus de données hétérogènes (données statistiques, entretiens, et *logs* d'écran), les auteurs ont pu montrer que cette application, peu utilisée dans les premiers mois de son installation, est devenue un outil central de coopération à partir du moment où le marqueur de localisation a été intégré. Finalement, leurs résultats démontrent que la connexion au réseau MI et l'emploi de la géolocalisation ont des conséquences majeures pour la mise en contact des partenaires distants : en rendant visible le déplacement de chacun, ce dispositif autorise un certain nombre d'inférences sur la progression des tâches menées par chaque collaborateur, favorise le développement d'échanges informels et soutient finalement la coopération au travail.

D'autres travaux, s'inscrivant également dans les sciences du langage, ont tenté de questionner plus avant la gestion de l'icône « absent » visible dans la *buddy list*, ainsi que toutes les transformations du message d'absence que les usagers peuvent produire (Baron *et alii*, 2005 ; Grinter et Palen, 2002 ; Natri *et alii*, 2006). Construites principalement à partir de relevés statistiques, ces analyses interrogent l'articulation entre la mobilisation des marqueurs protéiformes d'absence et la configuration des liens interpersonnels. Si d'aucuns présentent la transition vers l'icône d'absence comme un élément de coordination entre les correspondants inscrits dans le répertoire (Baron *et alii*, 2005), d'autres (Natri *et alii*, 2006) traduisent l'alternance des marqueurs de disponibilité en tant qu'*acte de communication* (Austin, 1970). Selon ces derniers auteurs, cette transformation de l'état de présence fonctionne, en effet comme un outil performatif propre à fournir de nouveaux thèmes conversationnels (« alors

comment ça tu t'en vas... »), aiguiller les contacts vers de nouvelles actions, et favoriser le maintien des relations interpersonnelles.

### **1.3.2 Ouverture vers l'ensemble des procédés d'*awareness***

Dans l'ensemble, on a pu remarquer que la recherche portait de façon quasi-exclusive sur la *buddy list* et ses icônes de connexion. Pour un lecteur et/ou usager non averti, ceci laisserait à penser que seule cette composante de la MI serait à même d'autoriser une attention partagée entre des collaborateurs distants. L'article de Tran, Yang et Raikundalia (2005) offre à cet égard des perspectives intéressantes, en tant qu'il propose une typologie des différentes modalités de mise en relation des participants distants dans un environnement MI.

Inscrite dans l'analyse des IHM (interactions homme-machine), cette étude cible en effet les différentes composantes techniques par lesquelles ces modalités sont relayées pour créer des foyers d'attention communs et aider les usagers à percevoir un contexte d'action partagé. Ici, les auteurs déclinent la notion générale d'*awareness* en sous-domaines : s'ils circonscrivent le problème de la *presence awareness* à l'exploitation de la *buddy list* et de son système d'indication de présence, les changements de pseudo ou les indicateurs de progression dans le *chat* (« X est en train de composer un message ») sont appréhendés comme des indices contextuels (*contextual awareness*). Au surplus, les auteurs précisent que certaines composantes de l'application permettent de rétablir une co-visibilité sur l'action pendant la conversation dans le *chat* (e.g. « X vous invite à démarrer l'affichage de l'image *webcam* »). Ces outils, qui sont définis comme des marqueurs d'*attention contextuelle*, sont considérés par les auteurs comme autant d'aides à une « appréciation intuitive du contexte de la conversation » (*Ibid.* : 5-6). Enfin, les annonces du type « X est en train de composer un message » (s'affichant en bas de la page de conversation dès que le correspondant distant commence à rédiger un énoncé), proposées automatiquement par l'interface, fonctionnent en tant qu'indices de prises de tour (*turn taking awareness*). Par ailleurs, Tran et ses collaborateurs s'alignent sur des thèses développées dans le cadre du *chat* multipartite (Derks et alii, 2004 ; Garcia et alii, 1999) pour signaler que

l'expression d'émotions personnelles par la représentation d'émoticônes<sup>10</sup> dans le dialogue inscrit l'échange médié dans un présent « réel, social et partagé » qui accentue la sensation de présence à l'autre. Il apparaît aussi à la lecture de ce texte que la sensation d'*awareness* s'ancre dans les marques d'identité. En développant la notion d'*identity awareness*, les auteurs suggèrent que les pseudos et autres avatars visibles dans la *buddy list* sont autant de données d'identification des participants que des vecteurs de socialisation d'un espace virtuel. Modifiables et fréquemment transformés, ces indicateurs dénotent une forte propension des usagers à investir des formes d'identification distinctes (nom, prénom, surnom) selon les coparticipants avec qui ils interagissent, et ainsi contrôler leur identité sociale dans la zone d'échange de la MI. Les auteurs posent alors pour conclusion que ces pratiques associées à l'utilisation des composantes techniques de la MI tendent à prêter un contexte social à l'espace virtuel et public de la MI, et alors aider la mise en relation des personnes distantes.

En conséquence, Tran, Yang et Raikundalia proposent des pistes de recherche pour le moins intéressantes, car, en décentrant l'attention de la seule *buddy list*, ils parviennent à une description originale de l'*awareness* en MI, construite sur des formes variées de mise en contact. L'on peut regretter néanmoins que les auteurs limitent la discussion à une opposition binaire faisant du « réel » l'exact contraire du « virtuel », qu'ils appréhendent le contexte et les identités comme des catégories d'analyse assez éloignées de leur ancrage pratique, et que leurs explications ne soient pas étayées par des preuves empiriques notables. Si les orientations analytiques qui sont proposées nous semblent donc fort discutables, cet article constitue cependant un point de référence pertinent pour la fabrication du corpus et la constitution d'objets de recherche, qui ne se situent pas uniquement au cœur du répertoire des contacts.

#### **1.4 MI et coprésence à distance**

Le problème de la coprésence médiatisée en MI a souvent été envisagé comme un sous-champ d'une interrogation globale sur l'*awareness*. Or, si ces deux questions peuvent, dans une certaine mesure et selon le terrain d'enquête, être traitées de façon

---

<sup>10</sup> Un *emoticon*, mot-valise anglais composé des mots *emotion* et *icon*, dont la graphie francisée est *émoticône*, est une traduction en caractères typographiques du *smiley*, symbole utilisé dans l'écriture électronique pour qualifier une émotion, une sensation physique, une note d'humour, etc. Pour une description linguistique de ces phénomènes, voir Marcoccia (2000) et Marcoccia et Gauducheau (2007).

conjointe, elles relèvent par ailleurs de pratiques interactionnelles et sociales distinctes. Les textes de Jones (2001, 2004) et de Denis et Licoppe (2006) permettent de saisir ces différentes dynamiques en montrant comment, à travers la MI, les usagers s'orientent avant tout vers le maintien du lien social en créant un *continuum* entre la rencontre en face-à-face et la rencontre à distance. Dans cette démarche, les auteurs empruntent le système d'analyse de Goffman concernant la *situation sociale* qui est décrite par ce dernier « comme un environnement fait de possibilités mutuelles de contrôle, au sein duquel un individu se trouvera partout accessible aux perceptions directes de tous ceux qui sont 'présents' et qui lui sont similairement accessibles » (Goffman, 1988 : 146-147). En faisant référence aux différents travaux de Goffman portant sur l'organisation des situations sociales, Denis, Licoppe et Jones ont pu mettre à jour des phénomènes sociotechniques spécifiques qui ont largement participé à la structuration de notre problématique.

#### **1.4.1 La notion d'« état d'écriture ouvert »**

L'étude de Denis et Licoppe s'intéresse principalement à des pratiques en milieu professionnel, et traitent de l'articulation entre la perception des icônes de connexion « en ligne »/ « hors ligne » et la gestion des écrits d'écran dans le maintien du lien social distant. Ils expliquent d'emblée que « voir l'icône de disponibilité de ses correspondants s'activer, alors qu'on est soi-même connecté, c'est [...] faire l'expérience d'une présence mutuelle, en dehors de tout ajustement des regards, en dehors de tout échange de mots ou de paroles » (Denis et Licoppe, 2006 : 50). En effet, dans le cadre d'échanges en MI, la connexion des contacts au serveur n'entraîne pas systématiquement l'initiation de dialogues. Les partenaires de la liste sont accessibles les uns aux autres à travers l'icône de présence « en ligne ». Ils ont la possibilité d'interagir au sein de fenêtres de *chat*, mais n'y sont néanmoins pas obligés. Et lorsque des dialogues sont en cours, ceux-ci s'inscrivent souvent dans des formats d'échange intermittent. Dépendant de la progression des activités de chacun, l'engagement conjoint dans la conversation MI est discontinu, sans être pour autant problématique. Ici les usagers déclarent s'appuyer sur la dimension écrite et persistante du *chat* MI –

les messages envoyés restant affichés à l'écran – pour garantir la cohérence de leur dialogue et le maintien du lien social distant.

Pour Denis et Licoppe, le cadre de participation déployé en MI présente ainsi de fortes ressemblances avec l'*état de parole ouvert* problématisé par Goffman (1987). En écho à ce système, ils définissent le format d'échange en MI en termes d'*état ouvert d'écriture* et expliquent par là même que l'expérience de coprésence à distance résulte à la fois d'une sensation et d'une action ; « sensation, parce qu'elle naît de l'intégration en un seul flux sensible des perceptions visuelles et sonores associées au changement d'état des icônes de disponibilité et des messages instantanés qui s'affichent sur l'écran. Action, parce qu'elle est aussi interférence des engagements et des coopérations de l'utilisateur et de ses correspondants pour maintenir et aviver de multiples espaces ouverts d'écriture » (*Ibid.* : 52). Finalement, cette étude postule que si, malgré la distance physique des acteurs, une forme de coprésence est possible en MI, celle-ci est principalement liée aux *affordances interactionnelles* (Hutchby, 2001) de l'icône *en ligne*.

Cette analyse propose des perspectives de recherche intéressantes. Tenter de saisir les modalités coprésence en MI par le biais d'une interrogation plus large sur la relation entre la configuration de l'artefact technique et les formes d'engagement dans l'interaction distante est particulièrement convaincant. Cependant, le mode de traitement de ces problématiques révèle quelques omissions et incohérences, qui ont pour conséquence principale d'offrir une explication partielle et discutable du thème proposé.

Tout d'abord, il nous semble problématique de faire écho au travail de Goffman et déployer la notion d'état ouvert d'écriture à partir d'un dispositif méthodologique strictement composé d'entretiens d'élucidation et de récits d'activités produits *ex post*. Rappelons en effet que, pour expliquer l'organisation de l'état de parole ouvert, le recours à un travail d'observations et de descriptions d'actions incarnées a été nécessaire. La démarche interactionnelle et praxéologique, sur laquelle la thèse de Goffman se fonde, implique en effet un appareil d'enquête orienté vers le point de vue des acteurs, dans le cours de leurs activités. C'est avec cette appréhension

située du contexte de l'action que Goffman a pu définir les termes de la rencontre et, dans le cas qui nous concerne, l'état de parole ouvert. Selon lui, cette occasion sociale suppose une situation de coprésence sans attention mutuelle, où l'activité conversationnelle est subordonnée à la progression des tâches professionnelles en cours. Dans ce cas, la parole a un statut particulier. Goffman constate que, parce qu'elle s'inscrit dans un flux continu d'activités coordonnées, les coparticipants n'ont alors nul besoin de mobiliser les rites d'ouverture (du type salutations, ratification réciproque, demandes de disponibilité, etc.) pour se réengager dans l'échange, même après une longue période muette. Dans cette optique, l'état de parole ouvert n'est donc pas entendu comme un état de fait, mais avant tout comme un processus pratique et situé, négocié de façon conjointe et collaborative par les coparticipants. Eu égard à cette démarche, l'argument de l'état d'écriture ouvert aurait donc nécessité d'être étayé par des preuves empiriques notoires, relevant d'un examen, qui évite de « négliger la situation » (Goffman, 1988).

D'autre part, il nous semble pour le moins rapide de traiter la question de l'entrée en coprésence par le prisme de l'affordance interactionnelle. Construite comme une extension du concept d'*affordance* (Gibson, 1979), cette notion a été développée par Hutchby (2001) et s'applique aux composantes des artefacts de communication orientant spécifiquement les acteurs vers l'initiation d'échange médiatisé. Par ce biais, Hutchby rapproche ces artefacts des objets analysés par Gibson et indique qu'ils témoignent d'un ensemble de possibilités pour l'action et d'une *réalité relationnelle* observable hors de la production d'une tâche. Traduisant les problématiques de l'approche écologique de la perception dans le champ conversationnaliste, Hutchby tente ainsi de questionner la relation entre la configuration des objets matériels et l'organisation de l'interaction par le prisme de la potentialité technique. Il précise en effet que « les affordances d'un artefact ne sont pas un déterminant pour l'action, mais délimitent ce qu'il est possible de faire au moyen de cet artefact » (Hutchby, 2001 : 33). Cependant, le déplacement de la notion d'affordance vers un contexte interactionnel médiatisé nous paraît problématique car il est, d'une part, très éloigné des terrains d'observation de Gibson et, d'autre part, il tend à effacer la dimension réflexive et située des actions des participants. Le modèle de

l'affordance défini par Gibson implique que le déroulement de l'action soit guidé par la saisie perceptive d'objets de l'environnement immédiat, qui fonctionnent alors comme autant de repères. Ainsi, la perception de l'eau offre l'affordance de boire, qu'on ait soif ou non ; en percevant un sol plat, la possibilité de la marche se dégage également, même si elle n'est pas exploitée. Le passage à l'action se fait ici sur le mode d'enchaînements perception-action qui opèrent de manière immédiate, sans nécessiter de réflexion ni de délibération. De fait, définir certaines composantes techniques d'une interface de communication sous l'angle de l'affordance interactionnelle suppose que l'organisation de l'échange médiatisé s'accomplit à travers ce seul couplage perception-action, sans prendre en compte les compétences situées mobilisées par les acteurs et les conditions de production spécifiques à chaque contexte. Or, nous verrons dans de prochaines analyses que la potentialité interactionnelle des objets techniques dépend d'une connaissance pratique de l'artefact, de compétences (interactionnelles et techniques) expertes acquises en situation, mais également d'arbitrages incarnés et situés.

#### **1.4.2 La MI comme « site d'engagement »**

Les travaux de Jones offrent également de précieux éclairages sur les procédés de coprésence médiatisée en MI. Ceux-ci s'inscrivent en analyse multimodale du discours (LeVine et Scollon, 2004) et s'intéressent principalement aux usages produits par des étudiants. Dans cette démarche, les phénomènes de coprésence à distance sont interrogés par le prisme de deux problématiques : l'une relative à la MI comme outil de cohésion sociale, l'autre comme organe de polyfocalisation.

C'est dans un article co-signé (Jones, Lou, Yeung, Leung, Lai, Man et Woo, 2001) que l'on trouve le traitement du premier thème. Dans ce cadre, l'analyse porte sur la structure linguistique des pseudos et autres formes d'identification dans la communication médiatisée par MI. Au moyen d'un dispositif méthodologique « multimodal », constitué d'observations ethnographiques, de captures d'écran, de données statistiques et d'entretiens menés auprès de collectifs d'étudiants à Hong Kong, les auteurs ont tenté de questionner premièrement les « liens complexes et souvent indirects qui s'établissent entre le discours et l'action » (Jones, 2001 : 6) puis,

plus largement, la notion de coprésence à distance par le prisme des positionnements identitaires au sein du réseau médiatisé et des procédés permettant la construction d'un contexte interactionnel. Les conclusions de cet examen révèlent que, loin de se limiter aux frontières de l'écran, les identités visibles en MI font la passerelle entre les contextes *en ligne* et *hors ligne* car elles recouvrent des engagements participatifs déjà mobilisés au sein de cercles relationnels présentsiels. Dans ce contexte, apparaître *en ligne* n'est pas un acte anodin puisqu'il permet de signaler la présence de l'utilisateur au sein du réseau médiatisé, et de réactualiser simultanément l'appartenance de ce contact à la communauté de pratiques dont il est membre. En conséquence, la MI n'apparaît pas comme un espace virtuel désincarné, mais avant tout comme un « site d'engagement » au sein duquel les usagers maintiennent et stabilisent à distance leur réseau de sociabilité. Pour Jones, ce dispositif est en effet autant un artefact de communication qu'un outil de cohésion sociale.

Dans un article plus récent (Jones, 2004), Jones vient à questionner le thème de la coprésence médiatisée en MI par le prisme de la *polyfocalisation*. Déployée premièrement dans le cadre des recherches en Analyse multimodale du discours (Scollon *et alii*, 1999), cette notion réintroduit les explications de Goffman quant au caractère composite et hétérogène du foyer d'attention dans certains contextes d'interaction<sup>11</sup>. En complément, Jones a proposé la transposition du cadre de la rencontre coprésentielle polyfocalisée à la communication médiatisée par MI, dans l'objectif de décrire une forme de multiconversation où le dispositif technique est à même de soutenir l'orientation des usagers vers plusieurs foyers d'attention – quand bien même ceux-ci pourraient relever d'activités fort distinctes –. Discutable à certains égards pour manquer d'une mise en perspective approfondie, le principe de *polyfocalisation* décrit par Scollon constitue néanmoins pour Jones un outil d'analyse en tout point pertinent, puisqu'il offre un accès privilégié aux « *possibilités d'accessibilité mutuelle* [...] et différents procédés permettant aux usagers d'être coprésents et sensibles à la présence des autres distants » (Jones, 2004 : 23), au prisme

---

<sup>11</sup> Goffman (1973a : 105) observe que certaines situations de conversation se structurent autour d'une pluralité de « foyers », qu'elles « sont constituées de noyaux distincts ou de groupes d'interaction verbale », et qu'elles sont donc, de ce point de vue, « polyfocalisées ». C'est le cas par exemple des réceptions ou des cocktails, qui se fragmentent en une pluralité de regroupements d'individus, et qui donnent lieu à une multitude de foyers conversationnels juxtaposés.

desquels les procédés d'engagement interactionnel peuvent être finalement interrogés. En ce sens, Jones explique que le trait caractéristique du contexte interactionnel rendu possible par la MI réside tant dans la gestion de multiples foyers d'attention à l'écran, que dans la possibilité de maintenir simultanément plusieurs « engagements premiers » (*primary involvements*). Si ce procédé de polyfocalisation est difficilement envisageable dans une conversation en face à face car il risquerait d'offenser l'interlocuteur et de mettre en péril le cadre de participation émergent, il apparaît néanmoins possible en CMO et autorise la conduite continue de plusieurs activités conversationnelles, dans une relation d'équité, sans aucune hiérarchisation des tâches. Proposant finalement la notion de *chorégraphie attentionnelle* (*Ibid.* : 28) pour décrire ce phénomène d'orientation multiples et simultanées, Jones invite expressément les linguistiques à s'emparer de cet objet pour questionner la réarticulation permanente des engagements premiers et des multiples activités menées à l'écran.

Eu égard à l'ensemble des études sur les usages de la MI, les travaux de Jones nous semblent de loin les plus intéressants et les plus stimulants, en tant qu'ils ouvrent largement la voie à des recherches sur la coprésence médiatisée à distance en tant que *rencontre sociale*. À l'instar des critiques que nous avons pu porter au travail de Denis et Licoppe, l'on regrettera que les résultats proposés ne soient étayés par une analyse procédurale et incarnée des actions menées par les participants. Nous considérons en effet que des observations ethnographiques – même couplées à des entretiens fortement structurés – ne sauraient, dans ce cas, être équivalentes à un appareillage méthodologique et analytique praxéologique, propice à la mise en visibilité des procédures de catégorisation endogènes et des méthodes incarnées d'organisation de la rencontre.

## **2. COPRÉSENCE À DISTANCE ET RENCONTRES MÉDIATISÉES EN MI**

La présente recherche s'inscrit ainsi dans le sillage des travaux de Jones. Elle vise l'explication des procédés sociotechniques permettant l'instauration d'une coprésence médiatisée en MI, en ayant également recours aux travaux de Goffman sur la *situation sociale*.

En réponse aux propositions de Jones, nous porterons une attention particulière à l'*ensemble* des ressources mobilisées par les participants pour entrer en contact. Nous verrons en effet qu'elles ne sont ni strictement techniques, ni exclusivement linguistiques, mais qu'elles recouvrent la combinaison d'éléments discursifs, conversationnels et techniques (cette dernière catégorie pouvant regrouper des unités à la fois visuelles, spatiales, graphiques et interactives). Par la description des méthodes de mise en relation des coparticipants distants et des différentes ressources qu'ils mobilisent à cet effet, nous pourrions déterminer avec précision les modalités des rencontres à distance en MI.

Pour ce faire, l'analyse sera portée vers des cadres d'activité domestiques car, bien que foisonnant d'utilisateurs et d'usages, ils constituent un terrain encore peu exploré. Par ailleurs, les données qui seront traitées dans cette recherche seront uniquement issues d'interactions authentiques et attestées, enregistrées sur un support audiovisuel. Construit à partir de deux angles de vue complémentaires, l'un interne (avec des captures dynamiques d'écran), l'autre externe (avec une caméra ambiante saisissant le contexte écologique des enquêtés), ce dispositif méthodologique nous permet de nous orienter vers le point de vue des acteurs et de sauvegarder les ressources discursives, interactionnelles et techniques qui participent de la mise en contact des coparticipants distants. Corrélativement, nous avons décidé de faire appel à plusieurs orientations analytiques dont la conjugaison permet d'interroger la dimension composite et hétérogène des échanges médiatisés en MI. Cet appareil théorique polycentrique se structure en premier lieu autour de l'interactionnisme d'Erving Goffman (Goffman, 1963) et de l'AC d'inspiration ethnométhodologique (Sacks, *et alii* 1974), mais intègre également la théorie de l'action située (Suchman, 1987), la cognition distribuée (Hutchins, 1995) et l'analyse du discours portant sur le dialogisme (Bakhtine, 1970, 1977 ; Todorov, 1981 ; Bres *et alii*, 2005).

Avec l'interactionnisme goffmanien et l'AC comme systèmes généraux d'analyse, nous aurons recours à deux approches parentes<sup>12</sup> grâce auxquelles il nous sera possible d'appréhender l'organisation locale des interactions médiatisées en MI et

---

<sup>12</sup> La filiation entre les travaux de Goffman et ceux des représentants de l'AC sera explicitée ultérieurement (*cf.* chap.3).

d'en révéler les aspects formels. Parce que la structuration des usages nous amènera à questionner l'implication de la configuration technique dans la structuration locale des faits interactionnels, nous prendrons aussi appui sur les thèses de l'action située et de la cognition distribuée qui sont précisément favorables à l'étude des artefacts techniques dans l'action. Si l'association de ces différents points de vue garantit un examen « multimodal » du corpus, elle révèle également la façon dont nous abordons le problème de l'indexicalité. Dans cette recherche, nous optons pour une approche « radicale » de cette notion (Mondada, 2002b), reprenant par là-même la thèse de l'*indexicalité généralisée* déployée en ethnométhodologie (Garfinkel et Sacks, 1970). Alors que dans certains courants linguistiques, l'indexicalité s'applique exclusivement à une classe particulière d'objets ou d'expressions, Garfinkel et Sacks précisent *a contrario* qu'elle constitue une propriété générale des pratiques langagières, et plus largement sociales : les actions sociales ordinaires sont ancrées dans des circonstances éminemment locales et s'opèrent par l'accomplissement de ressources *situées* et *incarnées*, mobilisées et rendues intelligibles par les acteurs dans le présent de l'interaction. L'indexicalité apparaît comme une ressource pratique et réflexive, qu'il est alors nécessaire de pouvoir considérer dans le détail et le cours de son ordonnancement. Cette perspective a ainsi des conséquences importantes sur la façon dont les données du corpus sont collectées puis examinées. Dans ce cadre, l'analyste doit pouvoir accéder aux pratiques locales construites par les participants et, par là-même, à l'ensemble des ressources contingentes qui contribuent à l'organisation locale et temporalisée des interactions. C'est pourquoi l'examen de l'ordonnancement des rencontres médiatisées en MI nous amènera à traiter des éléments hétérogènes, à la fois interactionnels et techniques.

Cela dit, l'examen des formes d'auto-identification en MI fera émerger des procédures interactionnelles, techniques, mais également discursives, que le cadre conversationnel, situé et distribué que nous avons choisi ne pourra aborder dans tous leurs aspects. De ce fait, nous aurons recours aux travaux d'analyse du discours inscrits dans une perspective praxématique (Détrie, Siblot, Vérine, 2001), et plus particulièrement à ceux s'intéressant au dialogisme (Bres, 1999, 2001, 2005). Par là-même, nous pourrions traiter les indices de référenciation implicites ou explicites à

d'autres discours qui apparaissent dans les marques de présentation de soi et qui participent d'une certaine forme de rencontre à distance. Notons cependant que cette ligne de recherche suppose une approche de l'indexicalité fort éloignée de celle développée en ethnométhodologie, puis reprise par l'AC et l'action située. Si ces dernières défendent la thèse de l'indexicalité généralisée, l'analyse du discours circonscrit ce phénomène à certaines formes linguistiques, notamment les déictiques. Dans ce cadre, l'indexicalité est définie comme « un mode de saturation référentielle d'une séquence linguistique au sein duquel la référence construite est exophorique : l'interprétation référentielle est effectuée par la proximité d'une entité appartenant à la situation dans laquelle l'énoncé est produit » (Barbérís, 2001 : 73). En outre, l'AC et l'analyse praxématique du discours s'inscrivent dans des postures analytiques qu'il semble relativement difficile de faire dialoguer. Néanmoins, nous tenterons de conjuguer ces deux perspectives pour identifier les caractéristiques formelles des marques de présentation de soi en MI et les pratiques interactionnelles, discursives et sociales qu'elles projettent.

En raison du caractère protéiforme des ressources que nous analyserons dans cette thèse, nous préférons convoquer le terme « sociotechnique » pour les qualifier de façon générale, plutôt que celui de « multimodal ». Largement circulante en AC (Bonu, 2004 ; Goodwin et Goodwin, 1996 ; Mondada, 2004) et en AD (LeVine et Scollon, 2004), la notion de *multimodalité* pourrait être considérée comme un désignant pertinent pour figurer les ressources de notre thèse puisqu'elle tend à décrire l'implication d'éléments verbaux, mais également gestuels, posturaux, prosodiques ou matériels dans la construction des discours. Pour autant, cette notion est, dans notre cas, relativement insatisfaisante car elle manque de représenter précisément les différents types d'éléments constitutifs de notre corpus. De ce fait, notre choix se portera de façon préférentielle vers l'adjectif « sociotechnique », en tant qu'il rend compte clairement des dimensions tout à la fois sociales (dans lesquelles nous intégrons les aspects interactionnels et discursifs) et techniques de nos données.

En ayant recours à cet adjectif, nous tenons par ailleurs à faire écho au concept de *médiation* qui traverse des champs de recherche comme la sociologie des usages

(Jouët, 1993), la sociologie de l'innovation ou encore la sociologie de la traduction (Akrich, 1993). Délaissant les perspectives technicistes et culturalistes, ainsi que les approches de la coordination trop exclusivement centrées sur les relations entre acteurs (Thévenot, 1997), le principe de médiation, mobilisée dans ces dernières perspectives, ne s'intéresse pas à de supposées *monades* matérielles ou sociales, mais bien aux relations qui se nouent, se dénouent et se transforment entre les dispositifs techniques et les acteurs avec et par le biais desquels ils interagissent. Le principe de médiation permet, dans ces cadres, de faire glisser les dispositifs techniques du statut de simples prothèses asservies ou sur-structurantes, à celui de dispositifs actifs, chargés d'un potentiel d'action susceptible d'organiser les relations des acteurs sociaux entre eux et avec leurs environnements. C'est précisément cette approche des objets techniques que nous tenterons de réintroduire au moyen d'un système d'analyse, non pas sociologique, mais interactionnel, situé, distribué et discursif.

D'une manière générale, l'extension des pratiques de communication médiatisées au sein des différentes sphères d'activité (domestique, professionnelle, des loisirs, *etc.*), pousse les sciences humaines et sociales à reposer la question de la « logique de l'outil » et, plus particulièrement dans le cadre de cette thèse, celle du rôle de la MI – type spécifique d'objet technique – dans les processus de mise en relation des usagers distants. En décrivant les liens situés et incarnés construits entre les ressources sociotechniques mobilisées dans ces échanges, nous pourrions appréhender les différents procédés locaux de mise en contact et, par là-même, interroger les phénomènes de coprésence en MI. L'objectif de la thèse sera alors de montrer que le phénomène de coprésence médiatisée, tel qu'il apparaît dans le cadre d'interactions en MI, est loin d'être homogène. Relevant en fait de formats de participation distincts, il implique des dynamiques interactionnelles fort diverses, oscillant entre deux formes de rencontre : l'une non focalisée, l'autre focalisée. À travers la description de ces deux formes d'engagement interactionnel et de coprésence à distance, nous pourrions considérer les interactions médiatisées par MI comme des rencontres sociales, en différents degrés ratifiées, construites et incarnées en différents lieux de l'activité interactionnelle, eux-mêmes inscrits en différents lieux de l'écran.

## Chapitre 2

---

### Méthodologie

Les MI offrent un environnement d'action composite qui permet d'interagir par des canaux multiples, selon diverses combinaisons. *Chat*, audio et vidéo, sont les principaux canaux de communication de cet outil. Mais l'on peut aussi jouer sur une MI, échanger des fichiers, en somme interagir dans un sens qui n'est pas restreint au seul format conversationnel. « Multi-canal », la MI s'insère par ailleurs dans un environnement multitâche, au sens où le dispositif informatique global, autrement dit l'ordinateur, est spécifiquement conçu pour que plusieurs activités médiatisées soient accomplies simultanément. Les échanges en MI font alors souvent partie de systèmes organisationnels complexes et multitâches, pas nécessairement centrés autour de l'activité conversationnelle.

Au regard de ce contexte, il nous fallait choisir un dispositif de recueil de données qui puisse retracer le déroulement d'une multiactivité centrée autour d'un écran d'ordinateur, et sauvegarder le caractère protéiforme des tâches accomplies. Un système d'enregistrement audio/vidéo s'est alors révélé le plus adéquat. Avec deux prises de vue – une capture dynamique d'écran, et une caméra saisissant l'espace écologique de l'utilisateur –, nous pouvions avoir accès à l'ensemble des ressources mobilisées par les participants. Néanmoins si l'on s'est accordé autour d'un enregistrement audiovisuel à double entrée, plusieurs types de matériel ont dû être

testés avant de trouver un dispositif à la fois stable, peu encombrant, peu intrusif, facile à manipuler et permettant de longues sessions d'enregistrement.

Les recherches en AC, dont la perspective cadre notre travail, s'appuient sur l'exploitation de données sonores mais aussi audiovisuelles dans leurs développements plus récents (Goodwin, 1981 ; Heath, 1986 ; Heath et Luff, 2000 ; Mondada, 1996 ; Relieu, 1999). L'aspect dynamique du support audiovisuel répond aux attentes spécifiques de ces chercheurs car il permet de saisir la constitution temporelle de l'action, et de préserver les phénomènes locaux et multimodaux (verbaux, gestuels, spatiaux, matériels) structurant l'activité. C'est pour ces mêmes raisons que nous sommes orientée vers ce procédé. Cependant les pratiques de constitution du corpus s'inscrivent dans un processus *réflexif* (Garfinkel, 2007), où les techniques de recueil de données sont ajustées au contexte : elles sont sélectionnées en fonction des activités des participants, de l'écologie de l'espace, mais aussi des objets d'analyse. Mondada précise en effet que « [l]e terrain n'est pas un espace neutre où l'on va simplement recueillir des objets » (Mondada, 1996 : 47), mais qu'il participe d'un processus d'élaboration des données configuré bien avant l'arrivée sur le terrain. Aussi, le choix du profil des enquêtés, la mise en place d'un dispositif d'enregistrement vidéo et la « fabrication » des données de notre corpus se sont inscrites dans un travail de problématisation des pratiques de recherche que nous proposons de retracer dans ce qui suit.

## **1. CADRE D'OBSERVATION ET PROFIL DES ENQUETES**

### ***1.1 Des situations domestiques ordinaires***

Nous avons remarqué précédemment que l'ensemble des travaux produits sur les échanges en MI concerne des contextes d'observation professionnels, sinon institutionnels (à l'université, en situation d'apprentissage ou de travail collaboratif). Pour compléter le panorama des usages de la MI, il nous semble désormais nécessaire de nous détacher du contexte professionnel et d'explorer le terrain domestique, foisonnant mais encore peu étudié. Si cet artefact n'était utilisé que par une poignée d'informaticiens experts il y a encore une dizaine d'années, la démocratisation de l'internet et des connexions illimitées a en effet favorisé l'entrée de la MI dans la

sphère des outils de communication ordinaires, et fait croître très largement le nombre de ses utilisateurs dans un cadre non professionnel. C'est donc dans un contexte d'observation vaste et peu balisé que nous entrons<sup>13</sup>.

### **1.2 Une campagne d'enregistrement en deux temps**

D'un point de vue global, la problématique de la coprésence médiatisée en MI nous a orientée vers l'observation d'utilisateurs experts, utilisant la MI très fréquemment (plusieurs fois par semaine, au moins une heure par jour)<sup>14</sup>. Nous avons ainsi pu enregistrer quinze utilisateurs entre 8 et 30 ans, ayant majoritairement recours à l'application *Msn Messenger*. Par ailleurs, la production du corpus s'est réalisée sur une période de deux ans (entre l'été 2004 et l'automne 2006) et a été organisée autour de deux campagnes d'enregistrement à la fois distinctes et coordonnées, où chacune a fait émerger des phénomènes interactionnels inattendus et des questionnements inédits. La sélection de profils d'enquêtés et des modalités d'enregistrement ont alors été affinées au regard de la campagne précédente, afin d'obtenir les ressources nécessaires à l'analyse située des nouveaux objets saisis.

Notre première session s'est concentrée sur les usages d'une étudiante (*Jo*) et a consisté en enregistrements journaliers de trois heures, trois journées successives par trimestre, durant près d'un an et demi. En configurant cette session dans un format longitudinal, l'objectif était de questionner l'évolution des pratiques et des réseaux de sociabilité visibles dans la *buddy list*, et voir si les transformations de l'application (mises à jour, et nouvelles versions) pouvaient affecter l'organisation des procédures interactionnelles. À travers des échanges quotidiens avec six contacts aux profils

---

<sup>13</sup> Le choix de ce terrain s'accorde par ailleurs avec les projets de recherche des différents laboratoires auxquels nous sommes rattachées. Notre équipe, au laboratoire Praxiling (UMR 5267 CNRS), regroupe des chercheurs en analyse de discours et analyse de conversation, dont l'un des axes s'articule autour des pratiques interactionnelles dans des environnements technologisés. L'équipe Inuit que nous avons intégrée au laboratoire TECH/SENSE (Orange Labs-France Télécom R&D) s'oriente quant à elle vers l'analyse sociologique des usages des TIC dans l'espace résidentiel. La problématique de notre thèse et le choix d'un terrain domestique participent ainsi du développement de ces différents programmes de recherche.

<sup>14</sup> Au début de la recherche, nous avons pensé insérer des usagers novices dans le groupe de personnes enquêtées afin de saisir l'évolution de leurs pratiques et les comparer avec celles d'utilisateurs experts. Or, cette perspective nous aurait nécessairement amenée à intégrer les processus d'apprentissage incarné de l'artefact de communication dans nos objets de recherche. Aussi, nous avons fait le choix de nous départir d'une problématique sur l'appropriation des outils sociotechniques pour nous concentrer sur les formes de coprésence à distance que les usagers experts font émerger.

hétérogènes, nous avons pu repérer des routines spécifiques et des comportements discursifs distincts selon les partenaires. Ces premiers examens nous ont alors orientés vers une deuxième modalité d'enregistrement, saisissant plus spécifiquement le maintien des réseaux de sociabilité à travers l'espace interactionnel de la MI. La seconde campagne s'est alors associée avec l'observation d'un groupe de copains situé en banlieue parisienne (sept adolescents et jeunes adultes, entre 16 et 22 ans), « se retrouvant sur la MI » tous les jours après les cours. Ne disposant que d'une seule source d'enregistrement, nous avons laissé les membres sélectionner le foyer où serait placé le dispositif. Les enregistrements ont alors été réalisés chez l'utilisatrice considérée comme le pivot du groupe (*Farrak*), tous les soirs durant une semaine, durant leur plage horaire habituelle de discussions en MI (entre 18 et 21h).

Bien que des dysfonctionnements techniques aient perturbé le bon déroulement de certaines sessions d'enregistrement, un corpus d'une cinquantaine d'heures d'activités à l'écran et hors-écran a pu ainsi être recueilli.

## **2. DISPOSITIF D'ENREGISTREMENT**

Les caméras ont joué un rôle central dans la construction de cette recherche. Avec l'objectif d'interroger des données sociotechniques, le choix d'un dispositif d'enregistrement audiovisuel s'est en effet révélé nécessaire, voire totalement incontournable. Mais pour traiter notre problématique, une seule caméra ne pouvait suffire. Or, l'installation de plusieurs objectifs au sein des foyers posait d'emblée la question du caractère intrusif de l'observation dans le quotidien des enquêtés. De fait, nous avons opté pour un appareil à double entrée qui, tout en étant léger et discret, a été capable de sauvegarder le déroulement des actions à l'écran et celles accomplies par les participants dans leur contexte écologique.

Si elle est liée de façon réflexive à l'élaboration de notre problématique, la construction de ce dispositif de recherche est également coordonnée à la démarche conversationnaliste d'inspiration ethnométhodologique qui cadre la thèse. Avant d'en expliquer le fonctionnement, nous reviendrons donc d'abord sur les différentes problématiques méthodologiques qui parcourent les travaux en AC et qui ont nourri la fabrication de notre corpus.

## ***2.1 L'enregistrement d'une parole vive, non manipulée, saisie dans tous ses détails***

L'AC est née du travail de Sacks sur les appels d'urgence adressés à un centre de prévention des suicides. Travaillant à partir des bandes enregistrées et des transcriptions sténo de ces échanges, Sacks s'est très vite intéressé à l'organisation des ouvertures téléphoniques et aux méthodes mises en œuvre par les appelants pour éviter de s'identifier. Cette attention pour le caractère méthodique et reproductible des activités interactionnelles ordinaires a marqué le début de l'analyse de conversation. La parole, appréhendée comme une activité en soi, se trouve ici au cœur de la recherche.

Dans cette démarche, le dispositif d'enregistrement occupe une place essentielle (Sacks, 1984). Précisons que l'intérêt pour les données enregistrées a connu un essor sans précédent avec l'émergence du magnétophone portable dans les années 60 ; nombre d'enquêtes en linguistique et en sociolinguistique se sont dès lors fondées sur cet appareil. Offrant des données facilement réécoutables et reproductibles, l'enregistreur donne en effet un accès privilégié à la production de paroles vives et spontanées. Le matériel enregistré, non manipulé et saisi dans tous ses détails, est alors apparu pour Sacks comme un moyen inédit et unique de saisir les éléments fins et discrets de la parole, c'est-à-dire le déroulement séquentiel et les propriétés génériques du parler-en-interaction. Mais, cette importance accordée au matériel doit être également rattachée à la dialectologie américaine, à travers les travaux du linguiste néo-bloomfieldien C. Fries (1952). Souvent méconnue, l'influence de ce courant dans le développement des analyses de Sacks est néanmoins remarquable à plusieurs titres. Dans son ouvrage *Structure of English*, construit à partir de cinquante heures d'enregistrement de conversations téléphoniques auprès de trois cents locuteurs différents, Fries précise que l'implication de données enregistrées dans le processus d'enquête l'a amené à adopter une approche de la phrase différente de son traitement habituel en syntaxe. Par ce biais, les notions d'*énoncé* (*utterance*), de *séquence* et de *tour de parole*, définie comme l'unité minimale de la conversation, ont pu être pour la première fois déployées. Si Sacks s'est d'emblée départi de l'approche néo-bloomfieldienne behavioriste développée par Fries, il s'est néanmoins approprié les

méthodes d'enquête proposées par les dialectologues et a réintroduit les objets mobilisés par Fries dans son analyse, selon une approche réflexive et incarnée<sup>15</sup>.

En AC, le soin conféré aux données enregistrées, issues de situations interactionnelles avérées, rend compte par ailleurs d'un questionnement épistémologique et pratique, concernant la qualité du matériau d'analyse et la place du chercheur dans le processus d'observation. La parole récoltée dans son contexte d'énonciation présente en effet des propriétés et des caractéristiques qui sont absentes des données collectées par introspection ou par des entretiens d'élucidation (Mondada, 2001 ; Schegloff, 2002). Cette méthodologie contraste ainsi fortement avec certains courants linguistiques, dont la recherche se base exclusivement sur des corpus écrits ou des données fabriquées par le chercheur. Le recours à l'enregistrement de données interactionnelles permet en effet de se détacher d'un regard théorisant pour considérer les activités conversationnelles dans leur contexte de production, saisir l'accomplissement situé des ressources linguistiques et découvrir des pratiques langagières et interactionnelles originales. L'élaboration de corpus d'interactions enregistrées a ainsi eu pour effet de réviser nombre de présupposés méthodologiques et théoriques, qui ont finalement permis de redéfinir les objets de la linguistique. À cet égard, les travaux menés en AC et en linguistique interactionnelle (Couper-Kuhlen et Selting, 1996; Mondada, 2001 ; Ochs, Thompson et Schegloff, 1996) éclairent la dimension incarnée et réflexive des catégories d'analyse, en précisant que les outils de la recherche sont construits en fonction des procédures de catégorisation émergeant des interactions. Dans cette démarche, les dispositifs techniques comme les enregistreurs audio ou les caméras vidéo, sont autant d'outils pour préserver la complexité des terrains d'observation et élaborer des matériaux d'analyse ajustés à l'indexicalité des situations.

## ***2.2 L'apport de l'enregistrement audio en Analyse de conversation***

Constitutif du déploiement du cadre d'analyse proposé par l'AC, le recours à des enregistrements d'appels téléphoniques a donc permis à Sacks de réunir un large

---

<sup>15</sup> Dans un article retraçant l'histoire de l'AC, Léon et de Fornel (2000) présentent les différentes perspectives méthodologiques et théoriques dont Sacks s'est nourri, et précisent à cet effet les différents éléments de la dialectologie américaine qui ont contribué à la structuration de l'approche conversationnaliste.

corpus de données naturelles et de développer les problématiques séminales de cette approche. Intéressé par l'organisation procédurale de l'action et de l'interaction ordinaire, Sacks précise dans les *Lectures*, publiés en 1992, que ce type de corpus est sans égal pour l'analyse des propriétés génériques de la conversation car il offre un accès privilégié aux méthodes ordinaires d'ordonnement de l'action et aux procédés de catégorisation endogènes. Il permet en effet de comprendre comment les membres d'une société identifient des activités relevant d'un certain type et d'un certain contexte, comment ils utilisent des méthodes pour les reconnaître et pour les organiser de façon à ce qu'elles soient reconnaissables comme telles (Sacks, 1992, I : 119). Selon Sacks, l'émergence de l'AC est ainsi liée en priorité à l'instauration d'une méthode observationnelle basée sur l'écoute active de données interactionnelles enregistrées, capables d'être discutées ensuite (Sacks, 1992, I : 622).

### **2.2.1 Une observation non motivée**

Pour cet auteur, le recours à l'enregistrement audio implique donc un choix méthodologique s'opposant aux pratiques de recherche intuitives, introspectives, et expérimentales, dans lesquelles la participation du chercheur est de fait active, remarquable et constitutive de la structuration des données (Sacks, 1984). Pour éviter une implication du chercheur qui serait finalement dommageable pour la construction de l'analyse, il est ici nécessaire de procéder à un recueil des données dans leur contexte, sans que ce dernier soit fabriqué, manipulé ou provoqué par l'observateur. Sacks opte ainsi pour l'examen de paroles *vives et spontanées*, enregistrées dans leur contexte de production situé. En utilisant un enregistreur audio, il construit un corpus de données le plus « vierges » possible, comportant une invasivité minimale de l'enquêteur et du dispositif technique<sup>16</sup>. Ce sont des échanges produits dans un contexte ordinaire, qui ne sont ni des entretiens de recherche, ni des illustrations fabriquées ou des interactions orchestrées par l'observateur. L'enregistreur audio consigne ainsi la constitution temporelle des échanges et rend disponible pour l'écoute un corpus de données interactionnelles attestées. Sacks ajoute à cet égard que ce dispositif

---

<sup>16</sup> Cela ne signifie pas que ni la place de l'observateur et ni l'implication du dispositif soient totalement ignorées. Nécessairement incarnées dans le contexte d'observation, elles sont ainsi continûment interrogées comme des ressources constitutives du contexte observé (Goodwin, 1996 ; Mondada, 1998, 2001 ; Relieu, 1999).

méthodologique autorise le déploiement d'une observation non motivée et neutre du cours de l'interaction enregistrée et des évènements interactionnels à analyser (Sacks, 1984 : 27).

Cette approche fait écho à des méthodes utilisées ailleurs en sciences humaines, qui ont apporté des outils efficaces pour saisir des éléments du contexte social qui jusque là n'étaient pas rendus visibles. En anthropologie par exemple, Malinowski (1963) a développé le procédé d'observation participante en incitant ses informateurs à s'immiscer au cœur du terrain. Dans cette démarche, l'observateur participe à la vie quotidienne des communautés indigènes, s'inscrit dans une forme d'apprentissage *in situ* des codes et des pratiques sociales et saisit ainsi des phénomènes spécifiques qu'il n'aurait pu soupçonner autrement. C'est en ce sens qu'il lui est possible de récolter des « données authentiques ». Cela dit, la prise de notes sur le vif, qui est la méthode d'enquête convoquée, présente des effets structurants sur les données, car les notes tendent à témoigner des intérêts et des compétences de l'enquêteur. Mondada signale que dans ce cadre, les notes recueillies « renvoient à l'observateur plutôt qu'au phénomène observé, à sa façon de décrire la situation mais non à la situation elle-même » (Mondada, 1998 : 60). Si le contexte d'observation est non provoqué, on peut néanmoins questionner « l'authenticité » des documents récoltés, dans la mesure où les évènements rapportés sont le fruit d'un point de vue étranger et biaisé. Pour un travail inscrit en AC, cette méthode n'est pas suffisamment adaptée aux objets recherchés.

Même imparfait, l'enregistrement audio de données interactionnelles constitue un dispositif méthodologique efficace car il permet de sauvegarder la constitution temporelle d'échanges avérés et de limiter les effets de catégorisation au moment même de la constitution du corpus. On se détache de la perspective de l'analyste pour saisir ainsi l'interaction telle qu'elle est en train d'être construite par les participants. L'écoute des données permet en effet de se placer du point de vue des membres, et d'adopter un regard neutre, « non informé par des questions préalables » (Mondada : 2001).

### 2.2.2 *L'enregistrement de paroles vives : un « garde-fou » pour l'analyste*

La posture développée par l'AC est ainsi propice à la découverte de détails observables, non imaginables par ailleurs (ten Have, 1999 : 29). L'écoute répétée des bandes audio suppose en effet un *accès illimité* à des faits organisationnels et interactionnels discrets, qui échappent à la prise de note – si précise soit-elle – ou à l'observation instantanée. Elle autorise corrélativement une « plongée », de fréquence tout aussi illimitée, dans la temporalité interactionnelle pour ainsi appréhender les caractéristiques procédurales des activités. Elle rend donc disponibles des phénomènes situés dont la description détaillée par la transcription fournit les objets pour l'analyse. Pour Atkinson et Heritage (1984), l'enregistrement audio de paroles vives constitue ainsi un garde-fou non négligeable. Ces auteurs précisent en effet que ce dispositif instaure une forme de contrôle dans l'interprétation des données puisque les recherches sont menées à partir des données décrites, en se détachant de toute précatégorisation des événements observés. Les commentaires intuitifs du tiers observateur sont circonscrits pour ne considérer que les catégories émergentes mobilisées dans le contexte visité. Dans ce cadre, l'analyse porte exclusivement sur les procédures situées et incarnées émergentes dans le corpus. Corrélativement, le dispositif d'enregistrement a cet avantage de fixer les événements sur un support qui rend les données *publiques*. Accessibles dans leur dimension originale, les données collectées de cette manière peuvent être alors analysées et discutées par d'autres observateurs, ce qui, une fois de plus, permet de limiter – voire d'éviter – des interprétations erronées (Atkinson et Heritage, 1984 : 12).

En conséquence, le type de données recueillies renseigne le lecteur sur le parcours analytique projeté, et aide le chercheur à assurer la rigueur scientifique de ce parcours. Si l'enregistrement audio garantit une observation non motivée, le choix de ce dispositif n'est cependant pas neutre. Il entre dans le processus même de la recherche et répond d'une exigence de *réflexivité*, correspondant également aux soubassements ethnométhodologiques de ces travaux, par laquelle l'analyse doit interroger l'ensemble des ressources tout au long de la recherche. Dans cette perspective, le recours à des appareils d'enregistrement audiovisuel a permis d'ouvrir le

champ aux ressources multimodales mobilisées par les participants dans le cours de l'interaction (Goodwin, 1994 ; Mondada, 2006).

### ***2.3 Des enregistreurs audiovisuels pour saisir des phénomènes multimodaux***

Si c'est d'abord « par hasard » (Schegloff, 2002) que Sacks et Schegloff se sont intéressés aux bandes enregistrées de conversations téléphoniques, le choix de ce corpus s'est vite révélé bénéfique pour l'analyse des procédés génériques de la conversation ; par ce biais, ils avaient accès à des données interactionnelles qui étaient à la fois facilement « réécoutables », reproductibles et exclusivement fondées sur la parole et l'écoute. En examinant ces données, ces auteurs ont pu focaliser leur attention sur les ressources mobilisées par les participants durant le cours des échanges. C'est donc à partir de cette méthode d'enquête qu'ils ont pu aborder la relation entre les procédures de coordination et de synchronisation locales et l'organisation globale de l'interaction, pour finalement dégager la « machinerie » des tours de parole qui structure l'article fondamental de la discipline (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974). Or l'étude d'échanges en coprésence a montré que les interactants font appel à des ressources multimodales, qui ne se limitent pas à des phénomènes logocentrés. Goodwin (1981) et Heath (1986), les premiers, se sont orientés vers l'emploi d'enregistreurs audiovisuels, capables de saisir un ensemble d'éléments auxquels l'analyste disposant de données sur bande audio n'a pas accès. Avec un support vidéo, il est ainsi devenu possible d'analyser des éléments visuels comme les échanges de regard, les positionnements corporels, ou la manipulation d'artefacts, qui constituent des vecteurs d'orientation interactionnelle et des facteurs d'organisation des tours. Le mode d'enregistrement convoqué, audio ou audiovisuel, révèle donc des données de nature relativement distinctes, qui exposent corrélativement des aspects différents du raisonnement et des pratiques des participants. C'est pourquoi le système de recueil de données doit être systématiquement questionné de sorte que le dispositif sélectionné s'ajuste au terrain de recherche, et révèle les ressources interactionnelles qui sont mobilisées dans les échanges et les éléments que le chercheur tient à sauvegarder.

### ***2.3.1 Saisir l'ensemble des ressources pratiques***

La sélection du dispositif d'enregistrement et la collecte des données participent d'un processus réflexif qui vise la saisie des éléments discrets de structuration de l'échange. Dès lors, l'élaboration du corpus doit être également appréhendée comme un accomplissement pratique et situé, où le chercheur se saisit des processus incarnés d'identification et d'ordonnement de l'activité en cours d'élaboration par/pour les participants. Il est alors nécessaire de configurer le dispositif afin de disposer des ressources considérées comme pertinentes par les membres et éviter ainsi toute « perte du phénomène » (Relieu, 1999 : 72).

Dans cette perspective, Charles et Marjorie Goodwin ainsi que Christian Heath ont été moteurs de l'exploitation d'images vidéo pour appréhender des foyers d'attention partagés qui ne pouvaient être saisis par un enregistreur audio. En effet, au début des années 70, Charles et Marjorie Goodwin commencent à collecter des interactions ordinaires sur support vidéo et animent des séminaires thématiques ce nouveau type de données (à Philadelphie, puis en Californie au Summer Institute of Linguistics). L'ouvrage de C. Goodwin (1981) est un témoin manifeste de ces premières recherches : questionnant l'accomplissement des positions de locuteur et auditeur(s) en situation de coprésence, il obtient grâce aux données vidéo des ressources spécifiques et inédites (indices vocaux, pauses ; jeux de regards, positionnements corporels), qui lui permettent de saisir les processus situés de coordination et de synchronisation. De l'autre côté de l'Atlantique, Heath (1986) s'intègre à une problématique nouvelle sur l'organisation des échanges institutionnels et enregistre des consultations médicales. Le résultat de ces analyses converge alors avec celles des Goodwin : les acteurs mobilisent des ressources hétérogènes (verbales, vocales, gestuelles) qu'ils articulent avec la gestion pratique d'objets et d'artefacts.

Ces auteurs précisent alors que la saisie de ces phénomènes s'associe à une configuration spécifique du terrain, qui comprend une exploration préliminaire du contexte d'interaction puis l'indexation du dispositif de recueil en fonction de l'environnement considéré et des objets d'étude. Le principe de réflexivité s'applique aussi aux pratiques de recherche, qui apparaissent alors incarnées et dynamiques.

### 2.3.2 Une analyse renouvelée des positions de locuteur et d'auditeur

L'ouvrage de Goodwin (1981), premier exemple de recherche en AC menée sur la base de données vidéo, précise en quoi le recours à des données vidéo a permis de restructurer les objets de sa recherche et de revisiter le thème des positions de *locuteur* et de *prochain locuteur* dans l'agencement des tours de parole.

Goodwin se place dans la continuité des travaux de Goffman (1973), Kendon (1973), ou Sacks et ses collègues (Jefferson, 1973; Sacks et *alii*, 1974; Sacks, 1973) et, tout comme eux, considère les conversations comme « les manifestations les plus probantes de l'interaction humaine » (Goodwin, 1981 : 12). À cet effet, l'exploitation de données interactionnelles enregistrées sur support vidéo l'autorise à saisir des éléments fins de la structuration des séquences conversationnelles, comme des phénomènes non verbaux (intonation, pause, prosodie) et gestuels (orientation des regards, expressions du visage, mouvements du corps). Goodwin démontre alors que ces micro-phénomènes participent de façon centrale à la reconnaissance située des positions participatives [locuteur-auditeur] et la structuration coordonnée des prises de tour. Cela dit, la sauvegarde de ces phénomènes l'a également amené à adapter ses pratiques d'enregistrement aux conditions de production des échanges et configurer son terrain en fonction des possibilités techniques du dispositif.

Une majeure partie de l'ouvrage (§ 1, 2 et 3) souligne que le travail d'*observation incarnée des regards* – c'est à dire l'examen local de l'attention que porte un locuteur à son interlocuteur – est un élément constitutif de l'ordonnement locale de la conversation en face à face car il soutient l'un engagement coordonné des participants dans l'activité en cours. Goodwin souligne en effet que les regards soutiennent la reconnaissance mutuelle de positions participatives réciproques : au début d'une prise de parole, le locuteur en action a besoin de s'assurer que le regard de son interlocuteur est bien porté sur lui (celui qui parle). Si cette marque d'attention partagée n'est pas garantie, le locuteur peut suspendre son activité verbale pour chercher à intercepter le regard de celui qu'il sélectionne et projette comme co-locuteur. Une attention visuelle réciproque indique un changement de position participative, et montre à celui qui parle que cet interactant est bien engagé dans l'activité proposée : il se place comme coparticipant, ce qui invite le locuteur à

reprandre le développement de son intervention. Le regard est ainsi constitutif de la bonne distribution de la parole, puisque le locuteur s'appuie sur l'attention visuelle qui lui est portée pour signifier qu'un tour est bientôt clos, et amener la sélection verbale ou non-verbale du prochain locuteur. Après une pause, ou une hésitation, l'observation conjointe des participants par le croisement de leurs regards contribue également à assurer l'équilibre du lien interactionnel. Dans cette perspective, l'examen détaillé des vidéos et des documents de transcription montre ainsi que les membres ordonnent collaborativement leur échange par l'étroite conjonction de contributions verbales, vocales et gestuelles (mouvements du corps et des regards). Ces différentes ressources interviennent à un niveau très localisé de l'organisation séquentielle, et soutiennent la coordination du locuteur et de l'auditeur, notamment à des moments où des phénomènes de perturbation émergent. De fait, Goodwin démontre que les phénomènes multimodaux sont mobilisés par les participants comme des éléments constitutifs de l'interaction, au même titre que des items verbaux (Goodwin, 1981 : 93-94).

Le recours à des outils d'enregistrement audiovisuel rend alors possible une démarche *intégrée* (Goodwin, 1981 ; 1994), qui autorise l'exploration des microphénomènes multimodaux participant de la structuration globale des activités. Mais si cette méthode donne accès à des ressources composites et hétérogènes, elle nécessite néanmoins une phase de problématisation et de réglage préalables des aspects techniques de l'enregistrement. Le choix de l'équipement et le positionnement des prises de vue participent activement de la structuration des données. Pour Goodwin, par exemple, l'exigence était double ; il s'agissait pour lui, d'utiliser un appareil qui dispose d'une qualité sonore et visuelle suffisante pour restituer l'ensemble des événements tout en mobilisant un système qui ne soit pas trop intrusif (pour ne pas déranger le déroulement de l'action). Cela dit, il précise dans son ouvrage que le choix des contextes ordinaires observés (dîner familial, pique nique, partie de bridge) a été largement influencé par les possibilités techniques du dispositif d'enregistrement. La luminosité du lieu et la longueur (gênante) des câbles l'ont ainsi amené à enregistrer des séquences dans des zones peu lumineuses ou ombragées, où il était possible de laisser la caméra sur pied. Goodwin signale par ailleurs que le choix du microphone

s'est révélé problématique. Il s'est par exemple refusé à employer un micro-cravate, car, bien qu'il offre une excellente qualité sonore, les mouvements des membres étaient contraints par les câblages de l'appareil d'enregistrement. Pour éviter une intrusion trop importante tout en n'étant pas trop éloigné des sources sonores, il a décidé d'opter pour un micro statique placé au centre du contexte et en hauteur (au plafond, ou à une branche d'arbre par exemple).

À travers ces différentes explications, on remarque finalement que la mobilisation de ce type de dispositif pose un ensemble de questions sur le choix du matériel, les avantages et les limites techniques qu'il engage, puis les procédures d'enregistrement à proprement parler (placement en contexte, prise en compte de contraintes écologiques, agrément des participants). On voit également que les pratiques d'enregistrement conditionnent largement la qualité du matériau, et l'exploitation qui en sera faite. De fait, l'exposition détaillée dans l'analyse des procédures qui ont amené le chercheur à une configuration spécifique de son terrain fait montre du rapport réflexif entre le dispositif de recherche et les objets analytiques relevés. Corrélativement, elle offre des explications techniques pratiques qui peuvent aider d'autres chercheurs dans la fabrication de leur terrain d'observation.

## ***2.4 La fabrication du corpus vidéo : une procédure incarnée et réflexive***

Dans les années 80, les travaux de Goodwin ont donné une impulsion nouvelle aux études menées en AC. L'exploitation des images vidéo fait émerger des thèmes de recherche qui n'avaient pas été explorés jusque là, et permet d'appréhender des organisations complexes articulant des ressources multimodales. Dans cette optique, Heath s'oriente vers l'analyse de situations de travail – les *Work Place Studies* –, avec l'objectif d'appréhender les phénomènes gestuels et les artefacts mobilisés dans le cours des conversations et des actions situées.

### ***2.4.1 Une première étape de familiarisation***

Heath (1986, 1997, 2000) mobilise l'enregistrement vidéo pour fixer l'organisation séquentialisée de consultations médicales, et d'opérations de surveillance du métro londonien (à partir de la salle de contrôle). Il ajoute que la spécificité de ces

contextes demande à l'observateur de préparer son terrain avant de commencer les sessions d'enregistrement. Les acteurs sont en effet amenés à investir les lieux d'une manière singulière et remarquable, et à mobiliser des documents, des objets, des artefacts pour accomplir leurs tâches. Une phase d'observation préliminaire des ces activités constitue alors un moyen pratique de saisir les « ressources potentielles » qui concourent à l'ordonnancement de l'activité, afin d'ajuster le dispositif de recherche au contexte (Heath et Hindmarsh, 2002 : 107).

En d'autres termes, les sessions d'enregistrement doivent être précédées de périodes de *familiarisation*. Ce processus aiguille l'observateur vers des foyers d'attention spécifiques (pas nécessairement conversationnels), qui dirigent à leur tour le placement pertinent des caméras et autres microphones. Dans la situation des entretiens médicaux, cette phase d'observation préliminaire a amené Heath à sélectionner un angle de vue propre à saisir un réseau complexe de ressources constitutives de la tâche professionnelle : les objets situés sur le bureau du praticien, les orientations verbales et corporelles du médecin et du patient. Mais ce processus de sensibilisation au terrain est souvent insuffisant et doit être couplé avec un examen situé des premières bandes enregistrées. Une collecte de données vidéo s'organise selon plusieurs phases, ordonnées par des ajustements et réajustements à l'écologie des contextes. On peut la formaliser ainsi :

- un stade préliminaire d'observation ethnographique ; on repère les potentielles ressources interactionnelles et détermine les lieux pertinents de placement du dispositif technique ;

- une première session d'enregistrement ; l'appareil de recueil des données est placé en fonction des observations produites préalablement ;

- l'examen des images vidéo enregistrées ; le chercheur voit si son dispositif a fonctionné correctement, et évalue la pertinence du matériel et des prises de vue sélectionnées ;

- un retour sur le terrain pour collecter à nouveau des données, en réajustant possiblement les angles de la caméra (en fonction de l'examen précédent) afin de saisir de nouveaux points de vue sur l'activité.

### 2.4.2 Une procédure fractionnée et révisable

En somme, l'enregistrement des données s'inscrit dans un processus dynamique, réflexif et révisable. Oscillant entre des visées rétrospectives et projectives, il témoigne des précautions constantes qui sont prises par les chercheurs pour éviter la perte des phénomènes situés pertinents. Les travaux exploitant des images vidéo laissent d'ailleurs une place remarquable à l'explication des différentes phases qui ont amené vers la stabilisation du dispositif de recueil. La lecture de ces démarches exploratoires rend finalement compte de la thématization systématique des usages de l'appareil technique, et de son appréhension comme un accomplissement pratique.

Les remarques de Relieu (1996, 1999) quant à sa propre pratique dans l'examen de cours de locomotion en contexte urbain illustrent clairement ce dernier point. Ici les leçons observées font intervenir une enseignante et un élève non-voyant. Dans une première phase de la recherche, Relieu s'est tourné vers un enregistreur audio de poche – de taille réduite –, qui lui permettait de saisir les phénomènes verbaux produits et de suivre le déplacement des participants, assez étroitement sans être toutefois trop gênant. Mais très rapidement, ce dispositif, construit autour d'une seule source d'enregistrement, s'est avéré fort problématique car il rendait impossible la sauvegarde d'un nombre important d'éléments constitutifs du cours de l'action et de l'interaction. En effet, qui suivre lorsque la paire [enseignante-élève] vient à se désolidariser pour les besoins d'un exercice ? Comment rendre compte des traits visibles ou perceptibles du contexte urbain dans lequel cet enseignement a lieu et sur lesquels il s'appuie ? Enfin, que relever lorsque l'enseignante observe son élève, sans qu'aucune parole ne soit échangée ? Ici l'absence d'images rendait la situation inintelligible et pouvait laisser place à des interprétations erronées. Le recours à un système d'enregistrement audiovisuel s'est donc révélé nécessaire pour pouvoir capturer et appréhender l'*ensemble* des phénomènes pertinents mobilisés par les acteurs dans le cours leurs tâches.

En conséquence, cet exemple montre que le terrain n'est pas un espace neutre où l'on vient simplement collecter des données (Mondada, 1998). Il s'agit de comprendre et mesurer les activités qui s'y déroulent, contracter les allants de soi mobilisés par les membres, et ceci de façon continue. La sensibilisation au contexte

d'activité des participants n'est donc pas limitée à la phase préalable de familiarisation. Pour garantir la fiabilité des données, la thématization du dispositif méthodologique est systématique et se prolonge durant la fabrication des données.

### **2.4.3 *L'image vidéo comme document de travail***

La construction d'une séquence vidéo répond également des mêmes exigences détaillées précédemment. Dans la mesure où les images vidéo recueillies sont exploitées comme des documents de travail, elles doivent rendre compte de la constitution temporelle de l'activité. « Ces films ou vidéos sont conçus, tournés, réalisés et reçus non comme des documentaires, mais comme des ressources pour l'analyse de l'organisation endogène des activités » (Relieu, 1999 : 70). Les méthodes utilisées pour construire ces films sont alors fort différentes de celles généralement mobilisées dans le genre cinématographique. Le document vidéo n'implique aucune perspective esthétique. De fait, on minimise – voire supprime – les mouvements de caméra, les changements de focale ou d'angle de prise de vue ; les jeux de caméra et les effets sur l'image sont absents. Aucune opération de post-production n'est effectuée au moment du montage. L'objectif premier de la recherche étant l'observation détaillée du déroulement de l'action, ce qu'on retient avant tout du dispositif d'enregistrement vidéo reste sa capacité à capturer et fixer un environnement contextuel selon la progression de l'activité dans lequel elle s'inscrit. On garde ainsi un matériau brut, sans retouche agrémentée<sup>17</sup>.

Le document audiovisuel ainsi produit propose plus de souplesse dans l'observation détaillée du corpus, car elle cesse d'être une activité contemporaine (comme la projection d'un film) au profit d'une activité observée, que l'on peut fractionner et renouveler. « Le document audiovisuel rend l'observation moins singulière, plus collective, et aussi plus mobile. Fixés sur des supports relativement

---

<sup>17</sup> Cela dit, même si les vidéos obtenues impliquent un marquage énonciatif le plus discret possible, elles engagent à l'évidence un point de vue spécifique sur un événement social. En effet, les précautions méthodologiques ne signifient pas qu'on ignore la participation de l'observateur dans le contexte d'action. On minimise le caractère intrusif du dispositif, on rejoint le point de vue des membres, mais on n'efface pas l'indexicalité propre à toute activité (Mondada, 1998, 2001). L'œil de l'observateur est constitutif de l'organisation des données, puisqu'il conditionne le cadrage de la caméra, et corrélativement le regard porté sur l'activité sélectionnée. De fait, la place de l'observateur et le choix du cadrage sont des éléments qu'il est nécessaire d'interroger dans l'analyse.

permanents, de pair avec la technologie appropriée, des visionnements répétés, le film et la vidéo permettent de détacher le moment de l'observation du déroulement de la situation observée *et* de la succession linéaire des images » (Relieu, 1999 : 68). Le visionnage du document audiovisuel s'insère ainsi dans un processus dynamique d'analyse et s'organise autour de repérages et indexations successives. Ces pratiques supposent aussi que les documents vidéo soient reçus selon une orientation analytique, et non spectatorielle. Dans ce cadre, l'observation de la vidéo se couple ainsi à la description détaillée de l'activité, moment par moment. Ce qui, par conséquent, contribue à garantir la validité des analyses, qui sont alors portées sur l'organisation contextualisée d'éléments discrets pertinents que les acteurs sélectionnent et rendent émergents durant l'élaboration conjointe de leur activité.

### ***2.5 Fabrication d'un corpus en situation interactionnelle médiatisée écrite***

Jusqu'ici, les différents travaux en AC s'étant intéressés à l'organisation des conversations médiatisées par ordinateur se sont appuyés sur des dispositifs de recherche capables de préserver le déroulement des activités interactionnelles réalisées à l'écran. La fabrication des corpus s'est opérée selon trois méthodes :

- l'une comprenant des *logs* d'écran issus de l'ordinateur des chercheurs (Bays, 2001 ; Rintel, Mulholland et Pittnam, 2001 ; Schönfeldt et Golato, 2003 ; Werry, 1996). Ce procédé implique de faire des impressions de l'activité d'écran de façon continue, ou tout du moins rapprochée.
- la seconde s'appuie sur des captures dynamiques de l'écran des enquêtés (Garcia et Jacobs, 1999 ; Markman, 2006). Elle suppose l'utilisation d'un logiciel de sauvegarde vidéo des activités produites à l'écran.
- la troisième (Denouël, 2004 ; Bays, de Fornel, Verdier, 2006) est configurée autour de caméras sur pied et/ou à l'épaule filmant l'écran des enquêtés et leur environnement proche.

Chacune de ses méthodes a des conséquences fortement structurantes sur la nature des données. Dans le premier cas, seul ce qui se déroule dans la fenêtre partagée du *chat* est observable ; dans les deux autres, le chercheur a accès à l'ensemble des activités menées à l'écran et aux processus d'écriture des tours. D'une enquête à l'autre, le choix

de la méthode de recueil s'est construit en relation avec l'indexicalité du terrain d'observation, de l'objet d'étude ciblé et des ressources technologiques à la disposition des chercheurs. Précisons en effet qu'en choisissant de capturer les événements visibles dans la fenêtre commune du *chat*, certains chercheurs ont pris le parti d'appréhender les seules ressources interactionnelles lisibles, partagées et traitées conjointement par les participants. Cette solution méthodologique, garantissant à l'analyste un alignement sur les procédures de catégorisation mutuelles et situées, a semblé pertinente pour l'analyse des formes de co-identification des personnes (Werry, 1996), des procédures de catégorisation des participants (ten Have, 2000), de l'organisation des ouvertures (Rintel *et alii*, 2001), ou des séquences de réparation (Schönfeldt et Golato, 2003). Toutefois, cette méthode n'autorise qu'une lecture partielle de la structuration de cet espace interactionnel médiatisé et distant. Certains chercheurs se sont alors orientés vers la saisie intégrale de l'écran des participants, comprenant la fenêtre partagée du *chat* et la fenêtre personnelle de composition des messages. Ils ont pu ainsi cibler et analyser les procédures de construction et de distribution des tours écrits dans les salons de *chat* (Garcia et Jacobs, 1999 ; Markman, 2006), et parfois les relations entre les actions produites à l'écran et celles s'organisation « hors-ligne » (Denouël, 2004 ; Bays *et alii*, 2007)

### **2.5.1 Une enquête préparatoire**

Dans une première phase de la recherche (Denouël, 2004), nous avons eu recours à deux caméras vidéo : une, placée derrière le locuteur, sauvegardait uniquement les activités apparaissant sur l'écran de son ordinateur ; une seconde positionnée sur sa droite, de sorte qu'elle réunissait dans un même champ le participant, son environnement proximal et les mouvements de regard. Dans cette démarche, le placement des caméras a été sélectionné en fonction des critères de découverte des pratiques et raisonnements situés, de la configuration des espaces domestiques des usagers, mais également surtout des sources de lumière naturelle. Le schéma ci-dessous représente succinctement le contexte d'observation, en figurant la position des caméras:

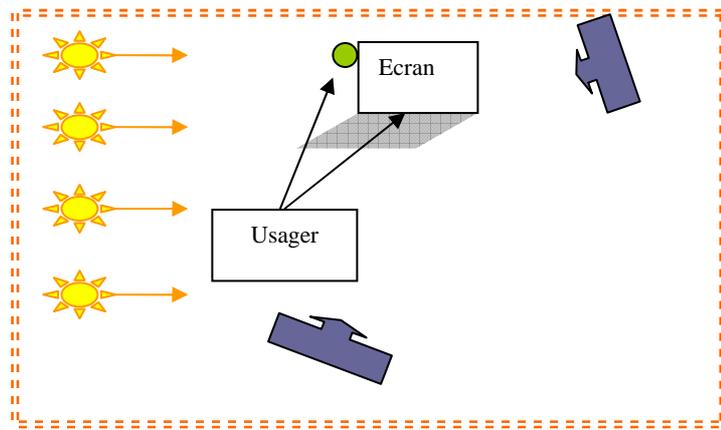


Fig. 6 : 1<sup>ère</sup> configuration du dispositif d'enregistrement<sup>18</sup>

Dans ce contexte, les contraintes locales étaient relativement fortes puisque les sources lumineuses naturelles impliquaient un effet de contre-jour important. Pour palier ces difficultés et obtenir une qualité d'image suffisante (l'objectif était de recueillir un matériau vidéo exploitable ensuite), nous n'avions d'autre choix que de positionner une des caméras derrière l'utilisateur. De fait, le dispositif de recherche entrait dans le champ de la *webcam*, et devenait explicitement visible pour les participants. Nombre des échanges récoltés ensuite avaient pour thème l'intrusion du dispositif dans l'espace interactionnel. Loin de l'ignorer, nous avons fait écho aux textes de Mondada (1998, 2001) et porté notre attention sur l'intégration de cet élément dans le réseau des ressources interactionnelles contingentes. Suivant les outils d'enregistrement dont nous disposions et l'écologie spatiale des usagers, ce positionnement des caméras était acceptable. Mais dans le cadre d'un programme de recherche doctorale, il nous est apparu nécessaire de construire un système d'enregistrement plus léger, maniable et discret que celui mobilisé dans le cadre de notre mémoire de DEA. Ce travail de thèse a donc eu pour point de départ le test de différents appareils d'enregistrement vidéo, dans l'objectif de fabriquer un système méthodologique ajusté à notre problématique.

<sup>18</sup> Les formes pleines bleues représentent la position des caméras et leur angle de vue, le point vert la webcam, les flèches noires l'orientation du regard de l'utilisateur ; les symboles jaunes accompagnés de flèches oranges indiquent les sources naturelles de lumière et l'orientation des rayons lumineux par rapport à l'organisation de l'environnement domestique.

### 2.5.2 Un dispositif d'enregistrement « à deux têtes »

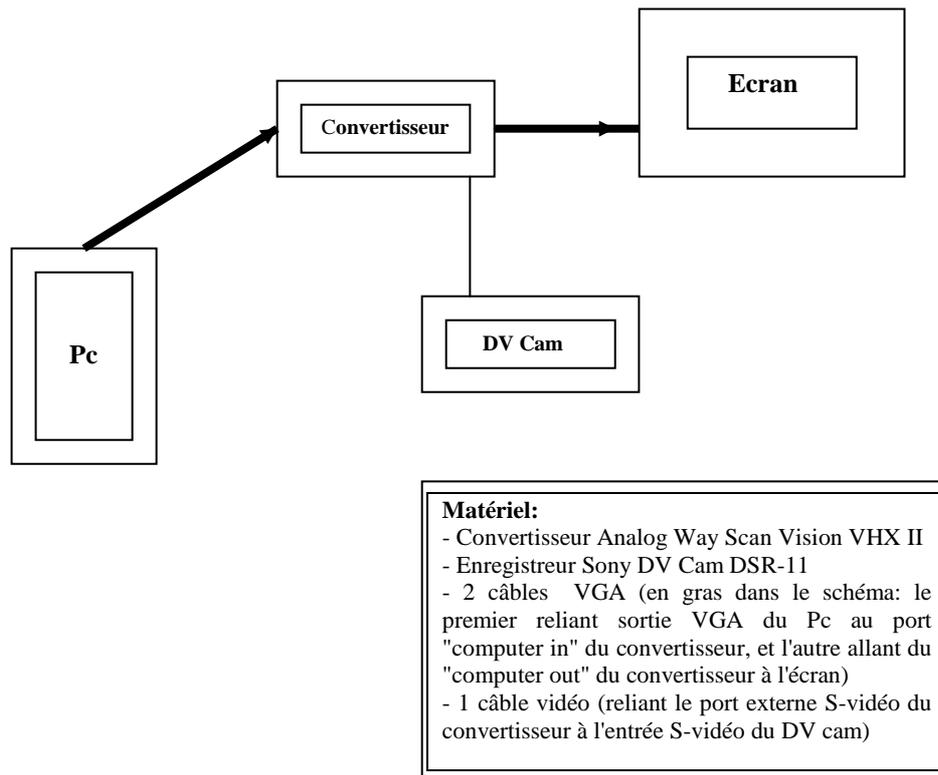
Le problème principal se situe dans la capture de ce qui se déroule à l'écran, là où l'échange en MI est produit. Le recours à une caméra orientée vers l'écran n'a pas été réitéré pour des raisons d'encombrement dans l'espace des usagers, de contre-jours chroniques, de défilements d'écran qui modifient la qualité du document vidéo final<sup>19</sup>, et surtout de présence de l'observateur pendant les sessions d'enregistrement. Il nous fallait trouver un système de capture vidéo dont le technicien puisse être totalement désolidarisé. Deux types d'appareil se sont vus mobilisables :

- un logiciel de capture dynamique d'écran (comme Camtasia, Captivate, etc.), qu'on relie à un disque dur externe. L'avantage de ce dispositif est qu'il est peu encombrant, laisse un contrôle manifeste à l'utilisateur pour gérer les périodes de collecte des données, et permet de sauvegarder de longues sessions (avec un enregistrement de données vidéo et audio- sons entrant et sortant). Les données que l'on obtient sont directement numérisées (format Avi) et sauvegardées dans un même espace d'archivage ; cette procédure suppose un gain de temps non négligeable pour l'observateur. Il demeure cependant un inconvénient puisque l'application doit être installée sur la machine de l'utilisateur, et qu'elle peut ralentir les performances de l'ordinateur durant l'enregistrement. Ce dispositif n'a donc pas été retenu principalement pour cette dernière raison.

- un dispositif un peu plus complexe, mais finalement moins intrusif. C'est en fait un circuit de dérivation placé entre l'unité centrale de l'ordinateur et l'écran de l'utilisateur. Le signal sortant du Pc allant vers l'écran traverse un convertisseur analogique, qui le transmet à un magnétoscope numérique (*cf.* fig. 7).

---

<sup>19</sup> En effet, même si les caméras Sony XM2 peuvent être paramétrées pour effacer le défilement d'écran, l'image produite n'est jamais tout à fait nette.



**Fig. 7 : configuration du dispositif d'enregistrement audiovisuel de l'écran**

Ce système a plusieurs avantages. En comparaison des logiciels de capture numérique, cet appareil ne demande aucune base de stockage additionnelle<sup>20</sup>, est indépendant du système informatique des enquêtés, et leur laisse un contrôle continu sur l'organisation de la collecte des données. D'un point de vue méthodologique, il permet de retracer le déroulement d'une multiactivité à l'écran, de préserver la multimodalité des tâches qui y sont accomplies, et d'éviter la présence d'un observateur durant l'enquête. De plus, ce dispositif présente l'intérêt de pouvoir enregistrer de longues sessions – les bandes autorisant des enregistrements de trois heures –, et d'ainsi favoriser l'observation de longues séquences d'activités à l'écran. Nous avons en effet fait le choix de ne pas limiter le temps de l'enregistrement à la temporalité d'une

<sup>20</sup> Le recours à des logiciels de capture dynamique nécessite en effet d'utiliser des périphériques ayant de grandes capacités de stockage, puisque les données sont enregistrées sous des formats bruts. Il est certes possible de paramétrer les applications afin d'obtenir des données compressées, mais les images recueillies sont généralement de qualité inférieure, difficilement exploitable pour l'analyse.

interaction. Enfin, ce système fournit une excellente qualité d'image, indispensable pour la saisie de micro-phénomènes interactionnels.



**Fig. 8 : un exemple de capture d'écran ouvert sur deux fenêtres graphiques, l'une présentant une page de conversation (en taille réduite au premier plan à gauche), l'autre un répertoire de fichiers.**

Notre choix s'est donc porté sur ce second dispositif. Les données vidéo sont alors recueillies sur des cassettes DV. Cette configuration demande des opérations de numérisation et de montage des séquences, qui augmentent sensiblement la durée d'exploitation des données. Cependant elles s'accordent avec une phase constitutive de visionnage et d'observation du document audiovisuel, qui entre dans le processus de la recherche. Ce qui pouvait être un inconvénient s'est révélé finalement peu contraignant.

Reste enfin la seconde prise de vue, qui concerne la saisie de l'espace écologique des usagers. L'idée d'exploiter une caméra vidéo sur pied a très vite été abandonnée car elle est à la fois trop encombrante et trop visible dans des espaces domestiques souvent restreints. Préférant un système plus réduit, nous avons opté pour

l'utilisation d'une micro-caméra (associée à un micro-cravate) fixée dans un coin de la pièce. La caméra et le micro sont ensuite reliés à un enregistreur vidéo *Archos*, qui sauvegarde les données en format numérique (Avi). C'est un outil pratique car il permet de programmer les sessions d'enregistrement, laissant les enquêtés libres de toute intervention sur ce dispositif.

En outre, la construction de notre dispositif vidéo répond de choix tant épistémologiques que pratiques. Elle s'est nourrie des différentes expériences et réflexions épistémologiques relatées au sein de travaux en AC. Les recherches menées depuis une vingtaine d'années nous ont en effet offert un éclairage remarquable sur la constitution dynamique, indexicalisée et réflexive du corpus, en tant que la place du chercheur, le type de matériel sélectionné et le placement du dispositif technique contribuent à la structuration des données recueillies. La production du corpus implique une configuration spécifique du terrain que l'enquêteur doit nécessairement questionner. C'est donc dans cette perspective que nous avons appréhendé notre terrain et fabriqué notre corpus. Le dispositif d'enregistrement audiovisuel « à deux têtes » qui a ainsi été mis en place répond de cette démarche. Conçu en relation avec l'écologie du contexte des enquêtés, nos objets de recherche et nos exigences pratiques (légèreté obligatoire du dispositif), celui-ci s'est avéré satisfaisant puisqu'il nous a donné un accès privilégié aux phénomènes de coprésence à distance dans le cours même de leur production à l'écran. Cela dit, les deux orientations de ce système d'enregistrement n'ont pas été mobilisées de façon équivalente. Si la capture de l'écran a constitué un lieu central d'observation, le point de vue fourni par la caméra ambiante s'est révélé davantage comme un complément, voire un garde-fou lorsque la compréhension des activités était équivoque. En effet, c'est principalement l'orientation vers l'ordonnement local et temporalisé des interactions médiatisée qui nous a permis d'appréhender le thème de la coprésence à distance. Sans elle, il nous aurait été difficile, voire probablement impossible, de dégager les différentes formes de rencontre médiatisée par lesquelles les usagers distants entrent en coprésence. De ce fait, ce sont principalement des photographies de l'écran qui viendront soutenir notre analyse.

### 3. TRANSCRIPTION DES DONNÉES

Suite à la campagne d'enregistrement, vient la transcription des données enregistrées, qui constitue une étape décisive de la recherche en AC. Ces deux activités, intimement corrélées, soutiennent en effet la découverte et l'isolement de phénomènes interactionnels discrets, qu'on ne pourrait saisir autrement. Ordonné suivant le modèle déployé par Jefferson (1985), le travail de transcription reste systématiquement thématisé et indexé au contexte d'observation car il a pour exigence de rendre disponibles les ressources organisationnelles constitutives de l'interaction (ten Have, 1999, 2007). La transcription se place ainsi comme une procédure aussi délicate qu'exigeante, à laquelle l'analyste doit accorder un soin particulier.

Dans cette optique, le n°9 des *Cahiers de praxématique*, numéro coordonné par Bruno Bonu (2002), traite spécifiquement ce thème et offre un panorama synoptique des solutions méthodologiques apportées par les chercheurs à un ensemble de problèmes pratiques rencontrés durant ce travail. Ces articles, qui insistent de façon unanime sur la dimension incarnée et située du processus de transcription, ont d'ailleurs participé de façon conséquente à la structuration de notre mode de transcription. Au regard des contingences écrites, médiatisées, quasi-synchrones et globalement multitâches de contextes interactionnels en MI, nous avons ostensiblement modifié le modèle de transcription jeffersonien afin d'exposer la multimodalité des phénomènes et les différents modes d'engagement interactionnel observables.

Avant de présenter ces transformations, nous préciserons le rôle de la transcription au sein de la recherche en AC et expliquerons en quoi le format vertical du modèle jeffersonien s'accorde avec la « mentalité » analytique de la discipline.

#### 3.1 *Rôle du processus de transcription dans une recherche en AC*

Si la transcription implique, de façon générique, un travail de représentation écrite des paroles vives que l'on a pu fixer sur des bandes enregistrées, elle s'opère en AC selon des méthodes spécifiques, qui visent la transposition, sans pré-catégorisation analytique, de l'ensemble des ressources interactionnelles constitutives des échanges examinés, tout hétérogènes soient-elles (Psathas et Anderson, 1990 : 80). Dans cette

démarche, le cours de la conversation doit en effet pouvoir être appréhendé dans ses moindres détails.

Dans un premier temps, ce sont principalement des phénomènes vocaux et verbaux vers lesquels l'attention a été portée, puisqu'ils étaient extraits de corpus de conversations téléphoniques, fondées exclusivement sur la parole et l'écoute. Dans cette démarche, le système de conventions déployé par Gail Jefferson (1973, 1985), combinant une orthographe modifiée à un format vertical favorisant l'observation du déroulement séquentiel des tours de parole, a autorisé la saisie minutieuse des procédés locaux d'organisation du parler-en-interaction. Construite en fonction de problématiques spécifiques mais également de l'indexicalité des terrains, cette méthode de transcription a ainsi été rapidement considérée comme un dispositif constitutif de la recherche en AC.

Même si l'accès à des ressources multimodales issues d'interactions enregistrées sur des supports vidéo a ouvert le champ à des procédures plus uniquement verbales, le système de Jefferson est resté un outil de référence car, au-delà des techniques de transcription qu'il propose, c'est également le problème plus global de la *disponibilité des ressources* qu'il permet d'interroger. Dans l'ouvrage cité *infra* (Mondada, 2002), Mondada précise en effet que « la question posée par la transcription n'est pas simplement un problème technique visant à résoudre le problème de comment passer de l'oral à l'écrit ou à optimiser la présentation sérieuse, convaincante ou adaptée au public des données du chercheur. La question interroge plus radicalement *les modes de disponibilité* des phénomènes pour l'analyse »<sup>21</sup> (Mondada, 2002 : 62). Ceci explique en d'autres termes ce que Jefferson résume ainsi : « le problème ici n'est pas la transcription *per se*, mais plutôt ce que l'on cherche à décrire » (Jefferson, 1985 : 25).

Fonctionnant comme un « agent révélateur » (Ten Have, 1999 : 78), la transcription en AC doit en effet répondre à un objectif double, voire triple, qui est de transposer de façon exhaustive les cours d'interactions recueillis et produire un document d'analyse qui reste accessible au chercheur, puis ensuite au lecteur – averti ou novice – (Atkinson et Heritage, 1984 : 12). Elle constitue ainsi l'étape inaugurale de la recherche. Cependant, elle n'est jamais détachée de l'écoute et/ou de l'observation

---

<sup>21</sup> Souligné par l'auteur.

des bandes enregistrées qui, répétées, permettent d'isoler des éléments interactionnels fins et discrets et d'enrichir par là-même le document de transcription. Transcrire c'est alors s'inscrire dans « un parcours sans cesse recommencé où le transcripteur consigne progressivement les « découvertes » qu'il fait, inscrit les résultats de l'affinement de son regard sur ce qui se passe » (Mondada, 2002 : 70). De fait, la transcription ne peut être un substitut autonome de l'enregistrement car, construite dans un constant va-et-vient avec les données enregistrées, elle garantit un mode d'accès privilégié aux pratiques interactionnelles situées. De plus, la transcription est appréhendée comme un travail, à travers lequel l'observateur est invité à découvrir et restituer les pratiques sélectionnées et rendues émergentes par les coparticipants dans le cours de l'action.

### ***3.2 Un format vertical favorable à la représentation du transfert des tours***

Mais si l'objectif de ce mode de transcription est d'accéder à la parole dans tous ses détails, il ne s'agit pas pour autant de la représenter de façon littérale. « Comme tout système de transcription est nécessairement sélectif [...], [le modèle jeffersonien] est, pour ce qui le concerne, particulièrement favorable à la saisie de l'organisation séquentielle de la parole », précisent Atkinson et Heritage dans la préface d'un ouvrage qui est une référence en AC (Atkinson et Heritage, 1984 : 12). De fait, il s'accorde avec la trajectoire analytique développée par Sacks et Schegloff (1973), visant à dégager les procédés génériques du parler-en-interaction.

En effet, l'autre caractéristique de la transcription, telle qu'elle est envisagée par Jefferson, est qu'elle s'inscrit dans un format vertical et permet, à ce titre, une mise en forme spécifique des données, rendant visible la constitution temporalisée de l'échange conversationnel, le transfert de la parole et les procédés de coordination entre les tours ; les tours de parole apparaissent ici de manière consécutive. Ce format donne alors un accès privilégié aux développements des actions suivies ou simultanées, et aux procédures situées mobilisées par les acteurs dans le cours de l'activité interactionnelle. Cette pratique rend également visibles les lieux de transfert des tours, ainsi que les points de superposition de parole, qui sont alors balisés dans le document par des crochets. Grâce à ce système de transcription, l'analyste peut découvrir les procédures qui justifient les effets de superposition et déterminer ensuite le statut interactionnel

incarné du chevauchement – s’il présente un caractère interruptif dans le cadre d’une lutte pour la parole, ou s’il vient anticiper la fin du tour du locuteur en action.

Le modèle jeffersonien implique par ailleurs un *système orthographique standard modifié*, mobilisé pour représenter les phénomènes vocaux tels qu’ils apparaissent en contexte. Les modifications substantielles que subit l’orthographe standard concernent un emploi non traditionnel des éléments de ponctuation, dont la fonction initiale est déviée au profit d’une indexation rythmique et prosodique nouvelle. Ces transformations ont pour objectif d’illustrer la complexité dynamique des formes verbales et vocales produites dans une interaction, d’intégrer les effets de contextualisation locale et les caractéristiques directement liées à l’activité de production verbale (répétitions, reprises, réparations, pauses, etc.). En voici un exemple (Jefferson, 1973: 65) :

[Goldberg :II :1 :10]	
Cathy:	... he's getting t'be quite a, big bo:y, he's ·hhh Oh I'd say he's about what five three enna half = Arentchu Ronald,
Ronald:	Five ( <i>fou:r</i> ).
Cathy:	Five four en 'e weighs about a hunnerd'n thirty five pounds. =
Ronald:	= AAUUGGH! WHADDA- / / (L-LIE)!
Cathy:	Well how- =
Cathy:	= Owright? How much d'you weigh.
Ronald:	One <i>twenty</i> five.
Cathy:	Oh one <i>twenny</i> / / five.
Gene:	What'r yuh tryina make a fatty out'v'm?

**Fig. 10 : transcription produite selon le modèle de Jefferson**

Rendant possible la découverte et l’isolement des aspects fins et discrets qui conditionnent l’organisation progressive du parler-en-interaction, le système jeffersonien permet également une lecture linéaire du déroulement de l’activité. Ceci a comme avantage de pouvoir s’accorder avec la temporalité interactionnelle, de saisir les trajectoires interactionnelles que les participants peuvent projeter, ainsi que les liaisons normatives construites entre les actions et les tours de parole. Facilement ajustable à l’indexicalité de l’interaction, il peut par ailleurs être enrichi de codes *ad hoc*, dans le but de représenter des phénomènes endogènes inédits, spécifiques à certains contextes d’observation. Dans le processus de recherche en AC, le système de transcription jeffersonien constitue de fait un outil à toutes fins pratiques.

### ***3.3 Transcription des interactions médiatisées, écrites et quasi-synchrones***

Pour ce qui nous concerne, l'enjeu de cette seconde partie du travail méthodologique a été de concevoir un système de transcription qui soit tout à la fois ajusté aux conditions de production écrites et médiatisées des interactions en MI et capable de présenter l'ordonnancement des actions à l'écran et l'organisation séquentielle des tours dans le *chat*. De fait, le format que nous proposons ici s'inspire de trois modèles de transcription : le modèle de Jefferson, le modèle de Suchman développé dans la théorie de l'action située (Suchman, 1987) et le modèle déployé par Garcia et Jacobs (1999) pour l'examen des échanges multipartites dans les salons de *chat*. Tous trois inscrits dans une démarche conversationnaliste, chacun figure cependant une perspective spécifique sur l'organisation de la conversation, ajustée de façon réflexive à l'indexicalité des interactions observées et la problématique de l'analyse. La combinaison de ces trois modèles, complétée de quelques codes *ad hoc*, nous a permis de rendre compte dans le document de transcription des procédés sociotechniques mis en œuvre par les participants dans le cours de leurs échanges (focalisés et non focalisés) en MI.

Du format de transcription de Jefferson, nous avons conservé essentiellement la configuration verticale. Favorable à une représentation de l'ordonnancement séquentiel des tours de la conversation, il garantit par ailleurs une représentation objective des données enregistrées et prévient les phénomènes de pré-catégorisation lors de l'observation. Il s'accorde de fait aux fins pratiques de cette recherche. Et pour ce qui concerne les contributions écrites produites par les participants dans le *chat*, elles ont été retranscrites telles qu'elles apparaissent dans la fenêtre de dialogue.

En complément de ce système, nous avons intégré le modèle mobilisé par Suchman (1987, 2007) dans les travaux qu'elle a menés en action située. Focalisant son attention sur les procédures d'interprétation de la situation mises en œuvre dans l'interaction verbale, Suchman a pour objectif, dans cette démarche, de saisir le rôle spécifique des artefacts techniques dans la connaissance pratique. Son analyse est ainsi fondée sur une observation incarnée d'échanges conversationnels enregistrés sur des bandes vidéo. La transcription qu'elle propose alors s'appuie sur le système développé par Jefferson et ajoute, à droite d'une colonne réservée à l'interaction verbale, une

colonne représentant l'emplacement et la manipulation située des objets et des artefacts techniques dans le cours de l'échange. En voici un exemple, tiré de son ouvrage *Plans and situated actions* (p. 153) :

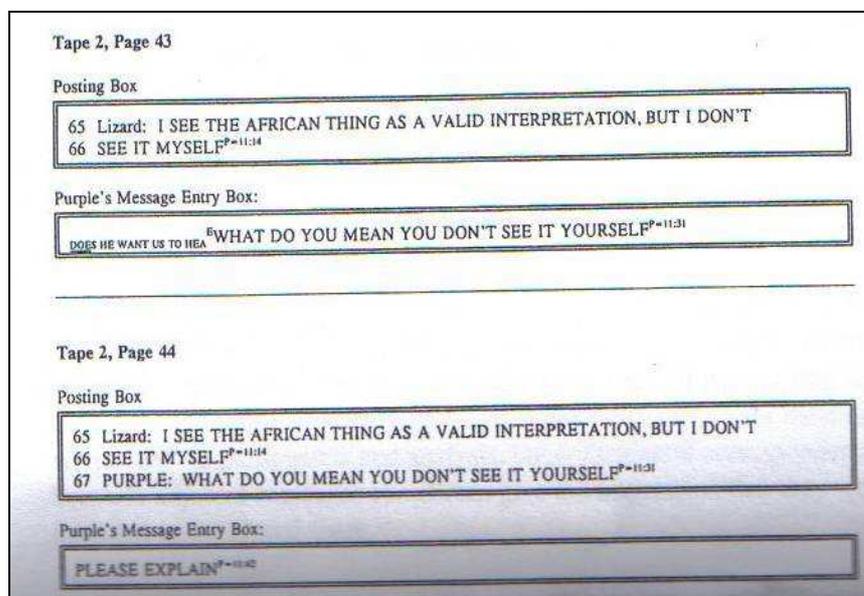
Sequence XVIII. C and D are making 4 one-sided copies of an unbound document, using the RDH.

THE USERS		THE MACHINE	
Not available to the machine	Available to the machine	Available to the user	Design rationale
C: Okay, and face up, Right? First page?		DISPLAY 7	Instructions for copying an unbound document: Place all originals in RDH.
	DOCUMENT PLACED IN DOCUMENT HANDLER		
"Press the Start button." Where's the Start button? (Looks around machine, then to display)		DISPLAY 8	Ready to print
D: (Points to display) Start? Right there it is.			
C: There. (laughs)			
D: Okay.			
C:	SELECTS START	STARTS	Document is being copied
		DELIVERS COPIES	Job complete
Ta:: Oh, it comes right back out.		DISPLAY 9	Removing originals
	REMOVES DOCUMENT		

Fig. 11 : transcription selon le modèle de Suchman

Ce système représente de façon intelligible l'articulation entre la parole, la gestuelle et la saisie d'objets techniques.

Le modèle proposé par Garcia et Jacobs (1999) pour l'analyse des interactions dans les salons de *chat* a également constitué une référence séminale dans la fabrication de notre système de transcription. Dans cette étude, Garcia et Jacobs précisent d'emblée que l'utilisation d'une capture vidéo en continu de l'écran des participants et la création d'un système de transcription *ad hoc* ont été nécessaires pour la problématisation du système de production-réception des tours dans les *webchats*. Au système de transcription jeffersonien favorisant la publication de l'ordonnancement des actions conjointes et du transfert des tours (Jefferson, 1985), les auteures ont inséré en contrepoint les cartouches de composition des interventions écrites. L'ajout de ces cadres dans le document a alors eu pour avantage de rendre compte des rapports réflexifs entre la fenêtre privée de composition des messages et l'espace interactionnel public contenu dans la fenêtre partagée du *webchat*. Ici, la configuration spatiale de l'interface est figurée dans le document et rend disponible pour l'analyse le lien construit entre ces deux espaces interactionnels. Elle offre au surplus des indices temporels, marquant le début et la fin du processus de composition d'un message, ou le moment d'apparition de chacune des contributions dans le *chat*. En voici un exemple :



**Fig. 12 : transcription d'une interaction produite dans un salon de *chat* selon le modèle de Garcia et Jacobs**

Grâce à ce nouveau système de transcription, Garcia et Jacobs ont pu ensuite déployer la notion de *quasi-synchronie* et, par là même, le système organisationnel des conversations médiatisées par ordinateur. Placée à mi-chemin entre la synchronie et l'asynchronie, cette notion témoigne en effet des contraintes techniques modifiant la constitution temporalisée de l'échange en *chat*. Dans cette situation, la médiation technique prend en charge la transmission des tours et provoque un décalage sensible entre le processus de composition des interventions et le moment de leur réception dans la fenêtre partagée du *chat*. De fait, le document de transcription déployé par ces auteures rend compte de façon très claire de ce décalage systématique et constitutif de la structuration locale des échanges en *chat*. Par rapport à d'autres dispositifs de transcription mis en place pour l'examen de situations interactionnelles écrites et médiatisées (Schönfeldt et Golato, 2005), ce système accorde ainsi une place remarquable au contexte spatial et technique dans le déroulement local de l'échange, tout en étant relativement intelligible pour le lecteur. C'est principalement à cet égard que ce système nous a paru pertinent.

En outre, le modèle de transcription que nous proposons ici articule et traduit les principales exigences des trois dispositifs précédemment cités, nous permettant ainsi de mettre en exergue les liens réflexifs entre l'organisation interactionnelle, temporelle, technique et spatiale de l'échange en MI. Pour rendre compte des usages observés, des colonnes et quelques codes *ad hoc* ont ainsi été ajoutés. D'emblée, nous avons marqué une nette distinction entre les différents modes d'interaction et priorisé les échanges dans le *chat*. En réservant une colonne à l'activité interactionnelle textuelle, il a été possible de la dissocier des manipulations techniques de l'interface (6<sup>ème</sup> colonne), tout en gardant la structure séquentialisée de l'activité. Du point de vue temporel, nous avons gardé la deuxième colonne pour la ligne chronologique, qui montre à quel moment les tours apparaissent dans le *chat*<sup>22</sup>. Au regard de la multiconversation possible à l'écran, il a été nécessaire de préciser pour chaque tour qui en est l'auteur (3<sup>ème</sup> colonne) et à qui il s'adresse (4<sup>ème</sup> colonne). Enfin, toutes les

---

<sup>22</sup> Sachant que la quasi-synchronie, caractéristique de ces échanges, implique une organisation temporelle spécifique, structurée autour d'unités visibles durant leur accomplissement et d'autres, apparaissant achevées et non modifiables, il nous a fallu représenter le temps chronologique au sein du temps interactionnel. Cet indice constituera un outil central à l'analyse de la progression interactionnelle de ces échanges.

manipulations de l'interface, les changements de fenêtre graphique et autres mouvements corporels visibles par les deux participants (lorsque le lien visiophonique est activé) ont été indiquées de façon précise dans la sixième colonne. En voici un exemple :

[C1-250205#I2]<sup>23</sup>

*Ici, Jojo(J) est en train de clore un échange avec Hélène(H), lorsqu'un pop up (un indice graphique et sonore apparaissant subitement à l'écran) annonce la connexion du contact identifié LN. En cliquant sur cet indice graphique, Jojo ouvre alors une nouvelle page de conversation et s'oriente vers l'initiation d'un nouvel échange avec LN. Le document de transcription présente ensuite l'engagement de Jojo dans ces deux interactions et montre le transfert entre les deux fenêtres de dialogue au moyen des indices graphiques ou notifications (not°), clignotant dans la barre des tâches (BDT).*

	Temps	Auteur	Dest.	Interaction dans le chat	Fenêtres et manipulations de l'interface
1	0.28	J	H	écoute quand vous le verrez dites lui que	
2				je lui envoie toutes mes bonnes ondes	
3				pour qu'il se rétablisse vite	
4	0.29				pop up « LN vient de se connecter »
5	0.31	J			clique sur le pop up
6	0.32				ouverture de la page « LN conversation »
7	0.33	J			tape « salut coudrec »
8	0.35	J	LN	salut coudrec	
9	0.36				not° « H-conv » clignotant dans la BDT
10	0.36				clique sur la not° « H-conversation »
11	0.37				ouverture de la page « H conversation »
12	0.37	H	J	ok merci.	
13	0.41	J			tape « et tiens moi au courant! »
14	0.44	J	H	et tiens moi au courant!	
15	0.46				not° « LN-conv » clignotant dans la BDT
16	0.47				« H is writing a message » s'affiche à l'écran
17	0.49	H	J	ui	
18	0.50	J			clique sur la not° « H-conversation »
19	0.50				ouverture de la page « LN conversation »
20	0.50	LN	J	hej	
21	0.50	LN	J	ca va	

Le recours à ce type de transcription fournit un outil de travail puissant, car il répond à trois objectifs centraux dans notre recherche : d'une part, rendre compte des relations entre des éléments multimodaux dans la distribution des tours et des tâches à l'écran, d'autre part, être facilement manipulable durant le processus analytique et, *in fine*, rester lisible pour le lecteur.

<sup>23</sup> Le procédé d'indexation de la transcription que nous mobilisons repose sur quatre critères : présenter en premier lieu le corpus dont la séquence est extraite (C1 pour l'étudiante, C2 pour le groupe de copains en banlieue parisienne), la date d'enregistrement, la prise de vue (I pour interne, E pour externe) puis un numéro identifiant la sous-séquence.

Faisant la traduction de trois modèles de transcription antérieurs, le système de transcription que nous avons construit pour cette recherche vise l'isolement de différentes ressources (conversationnelles, discursives et techniques), organisées dans un environnement technologisé, graphique et interactif. Il témoigne de fait d'une problématisation réflexive et incarnée du travail méthodologique. Sachant que les applications de messagerie instantanée offrent un environnement d'action composite centré autour de l'interaction dans le *chat*, il nous a fallu rendre ces multiples aspects intelligibles dans le document de transcription. La reconfiguration hiérarchisée des colonnes et l'ajout de codes spécifiques correspond ainsi précisément au besoin d'indexation du dispositif d'enquête au contexte d'observation. Elle s'accorde par ailleurs avec les perspectives analytiques de notre ligne de recherche, centrée sur l'examen des procédés permettant l'instauration d'une rencontre à distance.

#### **4. MODE D'ANALYSE**

Avant d'entrer plus avant dans la présentation de notre cadre théorique, nous préciserons la stratégie de recherche qui sera employée tout au long de cette étude. Le problème de la coprésence médiatisée en MI sera abordé à partir de l'examen détaillé et approfondi de différents cas. Ce mode d'analyse, qui repose sur l'« étude d'un cas unique » (Schegloff, 1987), correspond à l'une des deux stratégies de recherche à partir desquelles l'approche conversationnaliste a pu se développer (ten Have, 2007 ; Bonu, 2008).

De façon générale, l'AC s'inscrit dans une démarche comparatiste. Celle-ci a été déployée selon deux perspectives complémentaires. La première, qui est au fondement de la discipline, vise l'analyse de collections de séquences. Elle s'accorde avec l'entreprise de découverte des propriétés génériques du parler-en-interaction qui a été initiée par Harvey Sacks (1992) et Emmanuel Schegloff (1968, 1986, 2002) à travers l'analyse des ouvertures de conversations ordinaires<sup>24</sup>. La comparaison de séquences interactionnelles en AC a ainsi porté sur le cadre de l'interaction –

---

<sup>24</sup> L'analyse qui est proposée par Schegloff dans sa thèse de doctorat s'appuie sur la comparaison de cinq cents cas d'ouvertures téléphoniques.

institutionnel ou quotidien –, sur la distribution et le placement structurel des tours de parole – en ouverture ou en clôture –, mais aussi sur les procédures de base dans l'appariement des actions formées par des questions et des réponses, des invitations et des acceptations, *etc.* (ten Have, 2007). La seconde perspective s'oriente vers l'étude approfondie d'un « cas unique » et vise à rendre compte des phénomènes organisationnels qui contribuent à l'ordonnement local de l'interaction observée. Même si elle suppose de ne s'intéresser qu'à une seule séquence, cette stratégie de recherche reste inscrite dans une dynamique comparatiste. En effet, l'objectif ici est de comparer les aspects formels qui ont été dégagés dans un contexte interactionnel spécifique à des phénomènes génériques issus de l'examen de collections de séquences. Dans cette optique, il s'agit donc de faire écho à des travaux précédents et participer d'une perspective de recherche globale, visant à décrire les propriétés organisationnelles d'interactions sociales ancrées dans des contextes différenciés.

En outre, notre thèse s'inscrit dans cette seconde démarche. À partir de l'étude détaillée de différents cas, extraits d'échanges médiatisés en MI, nous pourrions d'abord découvrir un ensemble de procédures constitutives des interactions en MI, et, par là-même, les différentes formes de rencontre qui favorisent l'instauration d'une coprésence à distance. Corrélativement, la description de ces pratiques interactionnelles nous permettra de traiter des thèmes de recherche centraux en AC, comme les procédures d'auto-identification (chap. 4), l'organisation des ouvertures interactionnelles (chap. 5), ou la structuration locale et coordonnée des dialogues (chap. 6). Le choix de cette démarche aura des conséquences sur la construction de notre texte. En ouvrant certains chapitres sur la recension de travaux qui ont problématisé le thème auquel nous nous intéresserons ensuite, nous pourrions procéder à des mises en perspectives approfondies et éclairer les traits caractéristiques des interactions médiatisées en MI.

## Chapitre 3

---

### Cadre théorique de l'étude

Pour interroger les différentes formes de coprésence médiatisée en MI, nous avons décidé de faire appel à plusieurs orientations analytiques dont la conjugaison permet d'appréhender les ressources tout à la fois discursives, interactionnelles et techniques qui participent de la mise en relation des coparticipants distants. Cet appareil théorique polycentrique se structure en premier lieu autour de l'interactionnisme d'Erving Goffman et de l'AC d'inspiration ethnométhodologique, mais intègre également la théorie de l'action située, la cognition distribuée et l'analyse du discours (portant sur le dialogisme). Inscrite dans une dynamique globale pluridisciplinaire, notre thèse repose ainsi sur l'association de points de vue distincts mais néanmoins complémentaires, au moyens desquels nous pourrions traiter la dimension protéiforme de notre objet de recherche.

Avec l'interactionnisme (Goffman, 1963) et l'AC d'inspiration ethnométhodologique (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974) comme systèmes généraux d'observation, nous aurons recours à deux approches parentes<sup>25</sup> qui permettent d'appréhender l'organisation endogène et locale des interactions médiatisées. Dans cette optique, les éclairages apportés par Goffman sur la structuration des *situations sociales*, c'est-à-dire des réunions d'individus en coprésence physique, constitueront

---

<sup>25</sup> La filiation entre les travaux de Goffman et ceux des représentants de l'AC sera explicitée dans la suite de cette section.

pour nous des points de référence centraux. Par la mise en perspective de notions relatives à la *rencontre* et aux *rassemblements focalisés/non focalisés*, il nous sera possible de traiter le problème de la coprésence médiatisée en MI en questionnant les différentes formes de mise en relation par lesquelles elle est accomplie (§ 4, 5 et 6). Corrélativement, le travail apporté par l'AC formera une ressource primordiale dans le déploiement de notre analyse. En convoquant les notions d'*espace interactionnel* et de *recipient design*, qui sont au cœur de cette approche, nous serons en mesure de saisir la construction séquentielle et temporalisée des échanges (focalisés ou non), de considérer les procédures réflexives qui sont mises en œuvre par les participants pour initier et maintenir un espace interactionnel médiatisé en MI, et d'interroger *in fine* les méthodes locales qui sont mobilisées pour organiser la rencontre à distance (§ 5 et 6).

Pour appréhender l'implication de la configuration technique dans l'organisation locale de l'activité interactionnelle en MI, nous prendrons également appui sur les thèses de l'action située (Suchman, 1987) et de la cognition distribuée (Hutchins, 1995) qui sont précisément favorables à l'analyse des artefacts techniques dans l'action. Prolongeant toutes deux le raisonnement ethnométhodologique de Garfinkel (2007)<sup>26</sup>, les perspectives développées par l'AC et l'action située ont souvent été associées durant ces deux dernières décennies. Dans des recherches portant sur le caractère multimodal des conversations (en situation de travail technologisé, par exemple), elles ont autorisé le déploiement d'analyses dites « intégrées » traitant de ressources à la fois conversationnelles, techniques et spatiales dans le cours même de leur production. Il a pu ainsi être démontré que la façon dont les individus gèrent leur présence et organisent le cours de leurs interactions verbales est dépendante de la structuration des tâches individuelles et collectives mais aussi de la configuration spatialisée et temporalisée des objets et des artefacts qu'ils mobilisent (Goodwin et Goodwin, 1996 ; Heath *et alii*, 2000 ; Suchman, 1987 ; et plus récemment, Bonu, 2004 ; Mondada, 2006, 2007). Le recours à la démarche « intégrée » se révélera ainsi fort efficace pour décrire et analyser les différentes méthodes sociotechniques qui concourent à la création et au maintien d'espaces interactionnels médiatisés en MI. Cela dit, nous ajouterons une perspective distribuée à ce cadre analytique

---

<sup>26</sup> Les relations entre ces deux approches seront également explicitées dans la suite de ce chapitre.

conversationnel et situé car nous pourrons ainsi questionner le rapport entre les propriétés des artefacts techniques et l'accomplissement des interactions médiatisées (en ouverture – *cf.* § 5 –, ou dans le cours du dialogue écrit – *cf.* § 6).

Enfin, notre thèse proposera de coupler l'AC et l'analyse de discours portant sur le dialogisme (Bakhtine, 1970, 1977 ; Todorov, 1981 ; Bres *et alii*, 2005). Cette conjugaison est relativement inédite, car, jusqu'ici, les deux approches sont restées assez éloignées l'une de l'autre, pour des motifs qui relèvent autant des objets de recherche sélectionnés que des positionnements théoriques adoptés. L'examen des marques de présentation de soi exposées au sein de la *buddy list* (*cf.* § 4) montrera en revanche que le dialogue entre ces deux perspectives peut être fécond, permettre de dégager des phénomènes complexes fort intéressants mais aussi participer à des discussions ancrées dans le domaine de la sociologie des usages, comme celle relative à l'apport des outils de communication dans le maintien des réseaux de sociabilité (Licoppe et Relieu, 2004 ; Smoreda, 2007).

En outre, ce chapitre expose les notions et perspectives de recherche issues de ces six lignes d'analyse (l'interactionnisme de Goffman, l'ethnométhodologie, l'AC, l'action située, la cognition distribuée et l'analyse de discours) celles-là même auxquelles nous ferons référence par la suite et dont nous proposerons une mise en perspective conséquente. Corrélativement, cette présentation retracera l'histoire de ces multiples points de vue, pour mieux comprendre les enjeux, à la fois théoriques et pratiques, qui les lient ou parfois les disjoignent. À travers ces explications, nous aurons également pour objectif de situer précisément l'orientation analytique que nous déployons dans cette thèse.

## **1. L'INTERACTIONNISME D'ERVING GOFFMAN**

Le thème de la coprésence trouve une explication précise dans les travaux sociologiques d'Erving Goffman (1973, 1974, 1987, 1988). Nourri de tous les acquis de l'école de Chicago — et spécialement des apports de G. H. Mead et de C. H. Cooley auxquels il ne cesse de se référer –, Goffman s'est intéressé en priorité aux « relations syntaxiques qui unissent les actions de diverses personnes mutuellement en présence »

(Goffman, 1974 : 8). Pour cet auteur, l'interaction est avant tout une affaire de rencontre, sociale, incarnée et ritualisée. C'est ainsi vers les conventions et normes sociales structurant les interactions en face à face que l'attention a été portée. La démarche de Goffman se caractérise ainsi par l'examen systématique des événements situés remarquables (gestes, postures et énoncés verbaux), qui participent de l'élaboration d'un échange focalisé et par lesquels les participants se montrent engagés dans une tâche interactionnelle commune.

Dans le cadre de cette étude, nous réintroduirons le problème de la *situation sociale*, tel qu'il a été défini par cet auteur. Par là-même, nous aborderons les thèmes relatifs au caractère public de l'interaction et au cadre de participation, car ils nous fourniront des outils efficaces lorsqu'il s'agira de décrire les différentes configurations interactionnelles sur lesquelles reposent les échanges médiatisés en MI. La distinction que propose Goffman entre *rencontre focalisée* et *rassemblement non focalisé* fera d'ailleurs l'objet d'une mise en perspective conséquente. D'autre part, nous exposerons le point de vue de cet auteur sur l'état de parole dans une situation de coprésence physique<sup>27</sup>. Les explications qui sont fournies à cet effet constitueront des points de référence dans l'examen suivant des procédés d'engagement et de désengagement dans une activité interactionnelle médiatisée et distante.

### **1.1 Les termes de la rencontre en coprésence**

L'axe de recherche proposé par Goffman consiste en l'analyse des procédés mis en œuvre par les acteurs sociaux pour organiser leurs *rencontres*, entendues ici comme des interactions en coprésence physique. Impliquant une démarche naturaliste, cette approche s'appuie sur un tandem méthodologique composé d'observations et de descriptions, qui vise la restitution du travail situé et pratique de *mise en forme*, de *mise en scène* et de *mise en sens* (Goffman, 1991) effectué par les acteurs de l'intérieur des structures de leur expérience et de la *situation sociale* dans laquelle ils s'inscrivent.

---

<sup>27</sup> Précisons que nous avons déjà évoqué ce point dans la revue des articles de Denis et Licoppe et de Jones. Cf., §1, 1.3.

### 1.1.1 *Situation sociale, coprésence physique et cadre de participation*

La notion de *situation sociale* se trouve ici au cœur du problème. Elle est définie « comme un environnement fait de *possibilités mutuelles de contrôle*, au sein duquel un individu se trouvera partout accessible aux perceptions directes de tous ceux qui sont ‘présents’ et qui lui sont similairement accessibles » (Goffman, 1988 : 146-147). Goffman précise, à cet égard, qu’une situation sociale « se produit dès que deux ou plusieurs individus se trouvent en présence mutuelle immédiate, et se poursuit jusqu’à ceux que l’avant dernière personne s’en aille. Ceux qui se trouvent dans une situation donnée peuvent être définis agrégativement comme un rassemblement même s’ils semblent isolés, silencieux, distants ou encore seulement présents de manière temporaire. Des règles culturelles régissent la manière dont les individus doivent se conduire en vertu de leur présence dans un rassemblement. Quand elles sont respectées, ces règles de brassage organisent socialement le comportement de ceux engagés dans la situation » (*Idem.*). En affirmant ainsi que « la vie sociale est une scène » (Goffman, 1987 : 10), Goffman marque une étroite relation entre la situation sociale dans laquelle les acteurs prennent part, la vie publique et la coprésence corporelle. Pour lui, les actions ordinaires sont organisées de façon remarquable pour un public – singulier ou pluriel, reconnu ou anonyme, visible ou invisible – continûment appréhendé comme présent. Clef de voûte de son cadre théorique, l’argument du caractère public de la rencontre externalise le principe d’organisation des conduites sociales et démontre que les acteurs sociaux agissent non pas en fonction de leur intériorité (motivations, intentions, calculs, etc.) mais eu égard à la situation dans laquelle ils sont présents corporellement. Le fait qu’ils sont observables, qu’ils peuvent se percevoir mutuellement et qu’ils sont conscients de cette perceptibilité mutuelle devient une ressource pour la conduite de leur affaire en commun. Ainsi, la proximité des corps, en différents degrés incarnée et ratifiée dans un espace remarquable, définit un ensemble de territoires interactionnels et délimite les frontières situées de l’activité sociale.

En conséquence, les « pratiques, conventions et procédures » permettant l’organisation de la coprésence constituent des lieux centraux d’observations et d’analyses. Ceux-ci structurent autour de deux problématiques corrélées :

*l'engagement* et les *cadres de participation*. Dans le second volume de *La mise en scène de la vie quotidienne*, Erving Goffman (1973b) fait remarquer que les rassemblements d'individus sur la scène publique peuvent donner lieu à des cadres de participation très variables. Il propose à cet égard de distinguer deux modalités de regroupements : les rassemblements non focalisés (*unfocused gathering*) et les rassemblements focalisés (*focused gathering*). La première configuration, dont les piétons ou les patients d'une salle d'attente constituent des exemples emblématiques, consiste en de simples juxtapositions d'individus seuls ou « ensemble », qui partagent une même situation sociale et un espace perceptuel commun, mais sans pour autant l'investir d'un engagement réciproque et mutuellement ratifié autour d'un enjeu collectif. La seconde configuration concerne en revanche des individus qui, non seulement partagent une situation sociale, mais encore l'investissent d'une « rencontre », et qui ainsi « se ratifient mutuellement comme soutiens autorisés d'un objet particulier d'attention visuelle et cognitive » (Goffman, 1988 : 147). La conversation, les jeux ou la danse permettent d'illustrer cette seconde catégorie. En complément à cette distinction, Goffman (1973 : 105) observe que certaines situations d'interaction se structurent autour d'une pluralité de « foyers », qu'elles « sont constituées de noyaux distincts ou de groupes d'interaction verbale », et qu'elles sont donc, de ce point de vue, *polyfocalisées*. C'est le cas par exemple des réceptions ou des cocktails, qui se fragmentent en une pluralité de regroupements d'individus, et qui donnent lieu à une multitude de foyers conversationnels juxtaposés.

En écho à ces observations produites dans un contexte de coprésence physique, nous proposerons d'analyser les différents cadres de participation et formes de «rassemblement» qui peuvent être mobilisés par les usagers en situation d'interaction médiatisée et distante.

### **1.1.2 La rencontre focalisée : une situation sociale à géométrie variable**

Corrélativement, le déploiement de cette ligne de recherche a permis d'intégrer dans le paradigme de la rencontre focalisée des dynamiques interactionnelles fort diverses, dont la conversation constitue un cas à la fois exemplaire et particulier. La conversation se construit en effet sur la base de *ratifications réciproques*, rendues

publiques en divers lieux de l'échange verbal, qui témoignent de façon remarquable de l'engagement des acteurs sur le foyer d'attention commun et garantissent l'équilibre du lien social focalisé. À travers ces multiples indices de reconnaissance, ces derniers se positionnent comme *co-participants* de l'interaction dans laquelle ils s'engagent publiquement. Cette perspective est précisée dans l'extrait suivant : « dans toute société, chaque fois que surgit la possibilité matérielle d'une interaction verbale, [...] [les participants] s'accord[ent] sur le lieu et le moment de la conversation, sur les thèmes d'ouverture et sur l'identité des interlocuteurs admis. [Ils] se servent d'un ensemble de gestes significatifs, afin de marquer la période de communication qui commence et de s'accréditer mutuellement. Lorsque des personnes effectuent cette ratification réciproque, on peut dire qu'elles sont *en conversation*<sup>28</sup> ; autrement dit, elles se déclarent officiellement ouvertes les unes aux autres en vue d'une communication orale et garantissent conjointement le maintien d'un flux de paroles. Il existe également des gestes significatifs grâce auxquels un ou plusieurs nouveaux participants peuvent officiellement se joindre à la conversation ou s'en retirer, et d'autres qui permettent de clore l'échange. En général, les pensées, les paroles et les regards se concentrent sur un objet unique qui résume légitimement la rencontre » (Goffman, 1974 : 33). Goffman remarque par ailleurs que la mobilisation de *rituels interpersonnels* – comme les salutations (en ouverture et en clôture d'échange), les demandes de nouvelles, les remerciements, etc. – implique la production d'actions réciproques, complémentaires et remarquables, qui sont autant de ressources pratiques pour accréditer de façon publique et coordonnée la participation de chacun dans la rencontre, selon une forme reconnaissable. La réalisation d'une rencontre focalisée de type conversationnel s'appuie ainsi sur un ensemble de procédures de coopération et de pratiques d'ajustement réciproque, au moyen desquelles les partenaires disposent d'un cadre ratifié pour la conduite ordonnée de leur action en commun.

En complément, Goffman a pu dégager des cas de rencontres reposant sur des états intermédiaires d'attention et de coprésence. L'*état de parole ouvert* constitue un cas de figure de ce type de rencontre. Expliqué dans l'ouvrage *Façons de parler* (Goffman, 1981), cet auteur décrit par là-même une situation hybride impliquant un

---

<sup>28</sup> Souligné par l'auteur.

état de coprésence sans attention mutuelle, où l'engagement conjoint des coparticipants et la progression de l'activité verbale sont subordonnés à l'organisation située d'une activité coordonnée, conjointe par endroits et séparée par d'autres. Ce phénomène se trouve précisé dans le passage suivant : « Notant plus haut qu'une conversation peut être subordonnée à un travail en cours, autrement dit ajusté à ce que la tâche permet, j'ai admis que les participants peuvent délaissier à tout moment leur échange de paroles pour les besoins du travail, puis, probablement, le reprendre dès que cela est visiblement possible. Dans de telles circonstances, on peut conjecturer que le ritualisme habituel des rencontres est mis en veilleuse, et qu'il peut se produire des silences de durée variable qu'il est difficile de définir soit comme des interludes entre des rencontres distinctes, soit comme des pauses à l'intérieur de la même rencontre. Il peut donc se développer dans ces conditions (comme dans bien d'autres) un « état de parole ouvert » tel que les participants ont le droit mais non l'obligation de se lancer soudain dans un bref échange, puis de retomber dans le silence, et cela sans le moindre marquage rituel visible, comme s'ils ne faisaient qu'ajouter un nouvel échange à une conversation chroniquement en cours. Il y a là quelque chose qui n'est ni la participation ratifiée, ni l'état de tiers, mais un entre-deux particulier » (Goffman, 1981 : 144)<sup>29</sup>.

C'est précisément ce cas de figure de la rencontre focalisée que Denis et Licoppe ont réintroduit dans leur article sur les usages de la MI en entreprise, afin d'expliquer les délais remarquables – mais potentiellement non problématiques – entre les différentes contributions d'un échange écrit en MI. Bien qu'il soit attrayant, le parallèle entre une situation d'« état de parole ouvert » et une situation d'interaction médiatisée en MI ne nous semble pas satisfaisant car il ne décrit pas de façon assez précise l'ordonnancement de ces échanges. Cela dit, la question de l'« entre deux particulier » est centrale dans un contexte de communication distante en MI. Par un redéploiement de la notion de *rencontre*, nous tenterons ainsi d'apporter des éléments de réponse complémentaires concernant l'organisation locale et incarnée des états

---

<sup>29</sup> Notons d'ailleurs que ce format de participation ne s'applique pas uniquement aux situations de travail collaboratif. Par exemple, les échanges dans les espaces domestiques, plaçant en coprésence les membres d'une même famille ou un collectif de relations ancrées, s'inscrivent souvent dans ce système interactionnel (La Valle, 2007).

intermédiaires de présence en MI. Pour ce faire, nous ferons également appel aux travaux produits en AC sur les interactions synchrones et quasi-synchrones.

### **1.2 Entre l'interactionnisme et l'AC : une influence réciproque**

Même si ces deux approches sont relativement proches, les relations entre Goffman et les représentants de l'AC ont souvent été tendues et complexes. Néanmoins les travaux dont chacune d'elles témoigne révèlent leur influence réciproque continue.

Premièrement, l'interactionnisme Goffman constitue un des fondements théoriques de l'AC. Ayant été l'étudiant de Goffman à Berkeley, Sacks – fondateur de l'AC – s'est en effet largement nourri des cours et travaux délivrés par son professeur<sup>30</sup>. Cependant, Sacks s'est rapidement détaché de la ligne conceptuelle interactionniste. Alors que Goffman porte une attention particulière aux cadres et rites émergeant des interactions en face à face, Sacks oriente d'emblée ses recherches vers le *parler-en-conversation*, qu'il définit comme un objet digne d'être analysé. Or Goffman ne s'est jamais intéressé à la conversation en tant que telle. De plus, il n'a cessé de désapprouver les méthodes d'enquête empruntées par Sacks, dont l'objectif premier est d'appréhender la parole dans tous ses détails ; ainsi, le système de transcription mobilisé en AC n'a pas son équivalent dans les travaux interactionnistes. Néanmoins, les multiples références à l'AC dans l'œuvre de Goffman montrent que ce dernier a su engager un dialogue critique avec ce courant, dont la forme la plus visible est sans doute le recueil d'articles *Forms of Talk* (1981), traduit en français sous le titre *Façons de parler* (1987).

Partageant les options principales de l'ethnométhodologie (Garfinkel, 2007), l'AC s'est éloignée de l'examen des rituels dans l'interaction mis en œuvre par Goffman interactionniste pour appréhender l'activité de parole comme premier objet de recherche et mettre en évidence les propriétés génériques du *parler-en-interaction*. Dans cette optique, l'attention porte sur l'organisation générale des conversations, et à travers elle, la gestion du transfert de la parole et l'agencement séquentialisé des tours

---

<sup>30</sup> L'article « Notes on police assessment of moral character », publié par Sacks en 1972, est probablement le témoignage le plus manifeste de leur filiation scientifique. Fondée sur l'analyse des manuels de procédure de la police, cette étude fait écho à l'utilisation par Goffman des manuels d'étiquette dans ses recherches.

(Schegloff, 1999). Ainsi, le problème de la *rencontre* posé par Goffman a fait place à l'analyse des méthodes d'élaboration d'un *espace interactionnel* commun. De plus, les questions interactionnistes relatives au caractère public et à la mise en forme de l'interaction, aux formats de participation, aux rituels d'ouverture et de clôture (comme les salutations ou les au-revoir), ainsi qu'aux problèmes d'engagement et de ratification interactionnelle ont été réexaminées par le prisme de la *séquentialité* des actions<sup>31</sup>. Faisant écho à l'analyse ethnométhodologique des procédures d'ordonnancement local de l'action sociale, l'objectif de l'AC est de montrer que, s'ils constituent « un ensemble de ressources disponibles pour élaborer des occasions singulières d'interaction et leur conférer leur identité reconnaissable » (Relieu, 2006 : 19), les modes de structuration de la conversation s'inscrivent simultanément dans des dynamiques incarnées et séquentialisées.

S'inscrivant dans le prolongement des travaux de Garfinkel, la « mentalité analytique » de l'AC, qui cadre notre thèse, nécessite d'être éclairée en premier lieu à partir des différentes notions qui structurent le raisonnement ethnométhodologique. Avant d'explorer plus avant le cadre déployé par l'AC, nous présenterons donc ces références analytiques et pratiques.

## 2. LE RAISONNEMENT ETHNOMÉTHODOLOGIQUE

L'AC puise pour une large part dans les travaux ethnométhodologiques développés par Harold Garfinkel (1963). La notion d'*ethnométhodologie*, mot-valise fondé sur les trois racines *ethno-*, *méthodo-* (au sens de procédure) et *-logie*, définit d'emblée les termes du contrat analytique que Garfinkel s'est fixé : étudier le fonctionnement du savoir ordinaire et des raisonnements pratiques mobilisés par les individus. Déployée au début des années 60, cette théorie renouvelle en profondeur les modalités d'analyse de l'action sociale car elle s'oppose au cadre fonctionnaliste de la socialisation (Parsons, 1937) – à l'époque généralement admis –, s'intéresse à l'organisation locale et incarnée des événements sociaux et prend les activités

---

<sup>31</sup> A cet effet, l'ouvrage collectif, *Le parler frais d'Erving Goffman*, recueil des actes du colloque à Cerisy en 1987, offre de précieux éclairages sur le cadre théorique développé par Goffman ainsi que les liens entre l'interactionnisme, l'ethnométhodologie et l'AC.

ordinaires comme support de l'analyse. Ce qui distingue l'ethnométhodologie d'autres approches sociologiques tient dans le fait qu'elle cherche à examiner le monde social non pas tel qu'il est donné mais tel qu'il est continuellement en train de se faire, en train d'émerger, comme réalité objective, ordonnée, intelligible et familière. Dans la préface de la traduction française des *Recherches en Ethnométhodologie*, Barthélémy et Quéré (2007) précisent à cet égard que l'objectif de Garfinkel est de « retrouver le travail vivant et méthodique – réalisé progressivement et temporellement en situation, sans référence expresse à des règles ou des modèles – d'ordonnement, d'enquête, de mise en forme et de mise en sens, bref d'organisation dynamique, qui constitue [les] faits [sociaux] comme réalités objectives » (Barthélémy et Quéré, 2007 : 13). Les aspects incarnés, situés, procéduraux, coordonnés et routiniers de l'action sociale, qui jusque-là étaient considérés comme des objets peu pertinents, entrent ainsi au cœur du questionnement sociologique.

Ainsi, l'innovation centrale du travail de Garfinkel a été d'élaborer une description des propriétés du savoir de sens commun, des interprétations partagées et des actions sociales ordinaires, qui puisse être développée en un programme cohérent de recherche empirique. À travers les notions d'*accountability* (que l'on traduit en français par les termes d'*intelligibilité* ou *descriptibilité*), de *réflexivité*, d'*indexicalité*, et de *membre*, Garfinkel construit un dispositif de recherche efficace pour accéder aux pratiques mobilisées par les acteurs dans l'accomplissement de leurs activités ordinaires (Garfinkel, 2007 : 51).

### **2.1 Intelligibilité des actions**

L'intelligibilité (ou *accountability*) rationnelle des actions ordinaires constitue donc l'objet central des recherches ethnométhodologiques. Appréhendée comme un accomplissement pratique, elle suppose qu'à tout moment les *membres* engagés dans une action se rendent mutuellement visibles ce qu'ils font, comment ils le font, comment ils interprètent le « faire » en cours. C'est une ressource contingente qu'ils convoquent continûment dans la réalisation coordonnée de tâches ordinaires.

Dans un ouvrage détaillant le programme ethnométhodologique, Heritage (1984) indique que l'originalité de cette approche se situe dans la théorisation d'outils

pratiques et situés, qui sont mobilisés par les acteurs de manière systématique dans le cours de leurs activités. En effet, l'intelligibilité des procédures et l'observabilité des structures de l'action forment pour les membres un agent rationnel et réflexif d'organisation de l'action. Résultat d'opération et cette opération elle-même, l'intelligibilité de l'action émerge d'un mouvement de symétrie entre les méthodes de production de l'action et la reconnaissance de ces mêmes méthodes. Heritage explique que cette symétrie est « à la fois supposée et accomplie par les acteurs dans le contexte des activités sociales ordinaires » (*Ibid.* : 178-179). Il ajoute à cet effet que « cette supposition permet aux acteurs de construire leurs actions en relation avec leurs circonstances de façon à permettre aux autres, en prenant en compte méthodiquement ces circonstances, de reconnaître l'action pour ce qu'elle est » (*Idem*). Cette symétrie apparaît alors comme un accomplissement contingent et pratique car « car la production et la reconnaissance des actions sont à la charge des parties prenantes qui fournissent – et qui font confiance à l'autre pour fournir – une panoplie d'hypothèses implicites pour établir le sens reconnaissable d'une action » (*Ibid.* : 179). Autrement dit, rendre cette symétrie publique c'est, pour les acteurs sociaux, rendre compte des procédés coordonnés d'interprétation, de compréhension et de production de l'action et, pour le chercheur, accéder à ces méthodes incarnées.

## ***2.2 Compétences, membership et allants-de-soi***

À partir du cadre intelligible, rationnel et pratique de l'action sociale, Garfinkel propose corrélativement une qualification nouvelle de l'acteur social. Si Goffman l'appréhende comme un *participant*, Garfinkel voit tout individu engagé dans une action comme un *membre*. Cette notion trouve une définition précise dans l'article « Les structures formelles des actions pratiques », écrit en collaboration avec Sacks : « nous n'utilisons pas le terme [de membre] en référence à une personne. Cela se rapporte plutôt à la maîtrise du langage commun, que nous entendons de la manière suivante. Nous avançons que les gens, à cause du fait qu'ils parlent un langage naturel, sont en quelque sorte engagés dans la production et la représentation objectives du savoir de sens commun de leurs affaires quotidiennes en tant que phénomènes observables et reconnaissables » (Garfinkel et Sacks, 2007 : 436). Dans la terminologie

ethnométhodologique, le *membership* (autrement dit ce qui définit une personne comme membre) se construit ainsi par la mobilisation de compétences, « un ensemble de savoir-faire, de maîtrises d'un certain type d'opérations à faire » (Quéré, 1992 : 49). La compétence, qui caractérise réflexivement les membres, recouvre alors cette capacité à mobiliser de manière ajustée au contexte des *allants de soi* (*taken for granted*, en anglais), correspondant aux règles, procédures et interprétations communément partagées qui autorisent l'ordonnement intelligible et incarné de l'action ordinaire. Ressources pour l'organisation locale et coordonnée des actions et des interactions, elles constituent corrélativement un moyen pour les acteurs de rendre publique leur *membership*.

De fait, Garfinkel précise que la vie sociale ordinaire constitue en fait un accomplissement ordonné de par la conjugaison de l'intelligibilité pratique des actions ordinaires et les compétences incarnées et situées que les membres mettent en œuvre de façon continue. Garfinkel, dans le passage qui suit, résume clairement ce procédé : « Par descriptible, j'entends observable et rapportable au sens où les membres disposent de leurs activités et situations à travers ces pratiques situées que sont voir – et – dire. J'entends également que de telles pratiques consistent en un accomplissement sans fin, continu et contingent ; qu'elles sont réalisées, et provoquées comme des événements, dans le cadre des affaires courantes qu'elles décrivent tout en les organisant ; que ces pratiques sont faites par ceux qui participent à ces situations d'une manière telle que, de façon obstinée, ils tablent sur leur compétence, la reconnaissent, la considèrent comme allant de soi ; par compétence, j'entends la connaissance qu'ils ont de ces situations, leur habilité à les traiter, et le fait qu'ils ont qualité pour faire le travail détaillé en quoi consiste cet accomplissement ; et que le fait même qu'ils considèrent leur compétence comme allant de soi leur permet d'accéder aux éléments particuliers et distinctifs d'une situation et, bien évidemment, leur permet d'y accéder aussi bien en tant que ressources qu'en tant que difficultés, projets, etc. » (Garfinkel, 2007 : 51).

### ***2.3 Indexicalité et réflexivité***

Garfinkel précise par ailleurs que le travail conjugué de production et de reconnaissance de l'action produit par les membres rend compte simultanément de l'indexicalité et de la réflexivité de cette même action.

Sous l'angle ethnométhodologique, l'action sociale est en effet appréhendée dans une relation d'interdépendance au contexte dans lequel elle émerge. La signification d'un objet s'opère en effet par référenciation aux circonstances dans lesquelles il est produit, dans ce qui est présupposé, ou dans ce qui est perçu, voire indiqué. L'action est alors accomplie de manière située et incarnée, continument indexée au contexte de production.

Quant à la notion de réflexivité, elle documente les procédures d'indexation de l'action dans les circonstances locales de la situation, supposant un travail continu de reconnaissance et d'interprétation de l'action en cours. En somme, la réflexivité contribue au mouvement symétrique de l'intelligibilité dans la mesure où l'activité productrice du sens des actions apparaît, pour une part essentielle, par le sens qu'elle produit. Les « comptes rendus » de l'action (*accounts* en anglais) sont ainsi des témoins manifestes des processus d'indexation et d'intercompréhension produits par les membres dans le cours de l'action. Outil pratique distribué dans les *accounts*, la réflexivité contribue à la structuration située, mutuelle et coordonnée de l'action. Pour Garfinkel, « les comptes rendus des membres sont liés de façon réflexive et essentielle, pour ce qui est de leurs caractéristiques rationnelles, aux occasions socialement organisées de leur usage, pour cette raison qu'elles sont des éléments de ces occasions » (Garfinkel, 2007 : 54). La réflexivité s'articule alors à une propriété singulière des actions et circonstances pratiques, de la connaissance commune des structures sociales et du raisonnement sociologique pratique.

### ***2.4 De l'ethnométhodologie à l'AC***

Ce constat a des implications méthodologiques importantes pour l'analyse de l'action sociale, et de l'interaction en général. Les éléments qui composent une situation sont en effet ceux rendus publics, pertinents et disponibles dans l'accomplissement pratique de l'interaction ou dans ses descriptions par les membres.

Selon Garfinkel, ceux sont ces mêmes ressources observables et traitées dans l'interaction qui doivent être considérées comme traits constitutifs de la description et de l'analyse produite par le chercheur. La démarche ethnométhodologique suppose alors que le point de vue de l'analyste s'accorde avec les orientations situées des acteurs pendant le cours de l'action. L'observation est portée sur l'organisation locale de la vie sociale, pour ensuite extraire les procédures de coordination et les raisonnements pratiques mis en œuvre dans l'action dynamique et réciproque des membres.

C'est précisément cette perspective qui a été prolongée par l'analyse de conversation pour l'étude du *parler-en-interaction*, et par la théorie de l'action située (Suchman, 1987, 2007) pour interroger les conditions de production du savoir pratique dans l'accomplissement de l'action ordinaire. Toutes deux ont en effet pris comme point de départ la description détaillée de la constitution incarnée et située d'action et/ou d'interaction, dans le but de saisir l'ensemble des *accounts*, ces procédures d'organisation de l'action mobilisées et rendues visibles par les membres dans l'accomplissement de leurs activités.

### **3. ANALYSE DE CONVERSATION**

En premier lieu, l'Analyse de conversation s'intéresse à l'organisation formelle des conversations ordinaires (Schegloff et Sacks, 1973 ; Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974). Inscrite dans le prolongement des travaux ethnométhodologiques, tout en faisant écho à l'interactionnisme goffmanien, l'objectif de cette approche est de déceler les propriétés génériques convoquées par les participants engagés dans un échange verbal et révéler ainsi les méthodes systématiques d'organisation du *parler-en-interaction*. Pour Sacks, Schegloff et Jefferson, qui sont les fondateurs de cette voie de recherche, l'interaction se définit comme un accomplissement pratique, produit par l'agencement local et coordonné des tours de parole. La notion de *machinerie des tours*, qui constitue un argument central de l'AC, démontre clairement ce phénomène en tant qu'elle dévoile le caractère ordonné de l'activité conversationnelle ; elle recouvre l'ensemble des méthodes de structuration de l'interaction, celles qui,

localement, permettent aux participants d'alterner la parole de manière intelligible et cohérente, et de créer, globalement, un espace interactionnel mutuel et stable.

La notion d'espace interactionnel est ici centrale, et se trouve intimement liée aux procédés d'organisation du *contexte séquentiel*. Elle suppose une zone de perception et de participation progressivement déployée dans la distribution coordonnée des tours de parole. Loin d'être une zone géographique préalablement délimitée et préexistant à l'échange, l'espace interactionnel regroupe un ensemble de ressources interactionnelles pratiques, séquentiellement ordonnées par les participants. Ainsi, l'élaboration du contexte pour la conversation s'opère suivant l'articulation processuelle et collaborative des tours, à travers laquelle les participants s'assurent une attention réciproque et se rendent mutuellement intelligible le sens de leurs actions. En AC, les problèmes relatifs à l'espace interactionnel et à la coprésence sont donc appréhendés d'un point de vue endogène à la conversation, à travers l'alternance de la parole, la structuration séquentielle des tâches et les trajectoires interactionnelles observables. Corrélativement, cette démarche implique une conception spécifique de la coprésence, qui se définit avant tout par les marques d'engagement rendues publiques dans le cours d'échanges verbaux. Ici la notion de coprésence comprend des situations allant de l'interaction en face à face à la conversation distante et médiatisée (*i.e.*, téléphonique).

De fait, nous introduirons les différentes pistes de recherche qui sont corrélées à l'analyse de *l'espace interactionnel*. Après avoir abordé les problèmes de distribution de la parole dans la conversation, d'organisation séquentialisée des tours (notamment dans les ouvertures) et de « *recipient design* » tels qu'ils ont été traités dans les travaux de « première génération », nous nous intéresserons à des développements plus récents de ces mêmes questions. Inscrites dans une démarche *intégrée* (Goodwin et Goodwin, 1996) impliquant l'appréhension de données multimodales enregistrées sur un support audiovisuel, ces études décrivent et interrogent les procédures mises en œuvre par des coparticipants distants pour créer des espaces interactionnels dans des situations de communication médiatisée par des technologies (synchrones ou quasi-synchrones). Par la suite, ces analyses constitueront pour nous autant d'éclairages qui guideront notre examen des formes de coprésence médiatisée en MI.

### 3.1 Allocation des tours

L'article de référence de l'AC, « A simplest systematics of the organization of turn-taking in conversation » (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974) expose les différentes règles, *vues mais non remarquées*, qui concourent de façon systématique à l'organisation des échanges conversationnels. L'argument central de cet article – qui est aussi le *nomos* de l'AC – stipule que le parler-en-interaction est un phénomène social ordonné et, plus précisément, un *accomplissement pratique* construit au moyen de méthodes de régulation de la parole qui sont autant de procédures de coordination des locuteurs. Ces méthodes, règles ou procédures<sup>32</sup> se regroupent autour de systèmes de structuration complémentaires : la distribution des tours de parole par l'alternance des locuteurs et la structuration séquentialisée des tâches interactionnelles. Ainsi, les premières règles présentées sont les suivantes :

1. le changement de tour de parole est visible et observable ;
2. dans la mesure du possible, chaque locuteur parle à son tour ;
3. la prise de tour s'opère avec le moins de chevauchement ou d'espace possible.

En exposant ces méthodes à la fois génériques et pratiques, Sacks, Schegloff et Jefferson dégagent successivement la fonction du tour de parole comme unité minimale dans l'organisation de la conversation. Le tour correspond en effet à un espace privilégié de parole et d'action dans lequel le locuteur désigné ou auto-sélectionné a des droits exclusifs sur le maintien de la parole (*Ibid.* : 706). Cela dit, les auteurs observent qu'un tour ne commence ni ne se termine à n'importe quelle place, ni à n'importe quel moment. À chaque fin possible d'un tour, la sélection du prochain locuteur peut se réaliser et la transition s'effectuer. Il y a donc des moments visibles – ou pour le moins sensibles – dans un tour de parole qui désignent les fins possibles de ce tour, où le changement de locuteur peut avoir lieu. Autour de ces points de transition, le droit à la parole s'ouvre aux autres locuteurs en présence qui peuvent ratifier ces points pertinents de transition (ou TRP, *Turn Relevant Point*) et initier un

---

<sup>32</sup> Ici la référence à l'approche ethnométhodologique est explicite.

nouveau tour (Sacks *et alii*, 1974 ; Ochs, Schegloff et Thompson, 1996 ; Léon, 1999 ; Bonu, 2001). Mais en dehors de ces zones de transfert, l'auditeur doit s'abstenir de prendre la parole s'il ne veut pas courir le risque de provoquer des interruptions. Dans cette perspective, le tour de parole « n'est [donc] pas une unité grammaticale comme un énoncé, une phrase, mais une unité interactive co-construite par les conversants » (Relieu et Brock, 1995 : 81). L'échange entre les participants consiste donc en une gestion localisée des tours qui permet une alternance cohérente de la parole et la progression coordonnée des thèmes de la conversation : pendant son tour, chaque locuteur rend visibles des points spécifiques de transition (TRP) que le co-locuteur peut ratifier en prenant la parole et poursuivant l'action commune en cours. Le procédé de prévisibilité du tour émergeant des TRP constitue de fait un outil pratique d'ordonnement conjoint et séquentialisé de l'activité. Parce que la distribution des tours est négociée par les interactants moment par moment, le tour de parole apparaît alors comme une unité interactionnelle co-construite et située, la conversation comme un espace interactionnel élaboré conjointement.

### ***3.2 L'organisation séquentielle de la parole***

En expliquant l'agencement temporalisé – à la fois prospectif et rétrospectif – des tours de parole, l'AC définit de façon conséquente le caractère séquentialisé de la conversation. Inscrite dans une réflexion sur l'organisation générale de l'échange, la problématique de la séquentialité a trouvé une place de choix dans l'examen des méthodes mobilisées par les participants pour ouvrir, maintenir et clore une conversation focalisée. Ici l'analyse comparée des phases d'ouverture et de clôture a permis de démontrer que la structuration ordonnée et coordonnée des tâches participe du développement collaboratif et cohérent des espaces interactionnels émergents.

Dans un article de 2002, Schegloff présente un bilan de ses travaux sur les ouvertures conversationnelles et expose, par là-même, les circonstances qui ont favorisé la structuration des notions de *paire adjacente* et de *contexte séquentiel*. Il explique alors comment l'examen d'appels à un centre d'urgences lui a progressivement permis de s'intéresser aux premiers tours de parole de conversations téléphoniques, qui en étaient les « premiers énoncés » sans en être les « premières contributions »

(Schegloff, 2002 : 289). En comparant l'ordonnement de ces tout débuts d'ouverture, il a pu relever que le premier tour était toujours produit par l'appelé et qu'il prenait toujours la forme d'une *réponse*, que l'auteur identifiait comme la réponse « à un signal dont la fonction [est] d'attirer l'attention d'un locuteur » (*Ibid.* : 290). De fait, la sonnerie a été définie comme l'élément inaugural de l'ouverture des échanges téléphoniques car, en tant que *sommation*, elle constitue la première partie d'une paire d'actions destinée à assurer la mise en contact de deux personnes : dès qu'il retentit, ce signal sonore projette la réalisation d'une action complémentaire, impliquant le décroché du combiné puis la production d'une contribution verbale. Généralement sous forme de « allo », la réponse du correspondant distant s'accorde avec cette première sonnerie et vient confirmer à l'appelant le partage du canal de communication et l'entrée conjointe dans l'interaction distante.

Précisons à cet égard qu'ici, ce ne sont pas les propriétés techniques du téléphone auxquelles Schegloff a pu s'intéresser, mais plus exactement « le type de séquence interactionnelle générique dans lequel [la sonnerie téléphonique] prend place » (Relieu, 2006 : 19). En déployant la relation entre deux occurrences apparemment distinctes, Schegloff a ainsi pu rendre compte des « liaisons normatives » construites entre les tours de parole, permettant l'organisation séquentialisée de l'interaction. En effet, la notion de *paire adjacente* (Schegloff, 1968, 1986, 2006), structurée autour du principe de *pertinence conditionnelle* (Schegloff 1972), définit un lien d'obligation entre deux tours : dès qu'un élément apparaît, le second est attendu. Au surplus, l'absence d'une des deux composantes de la paire est remarquable ; ce qui explique les répétitions observables du premier tour, les demandes d'explication, ou les autres formats introduits au troisième tour. Ainsi, les formats séquentiels du type [sommation-réponse] ou [question-réponse] projettent de façon reconnaissable un ensemble d'actions séquentiellement ordonnées et structurées autour d'attendus normatifs, qui, à ce titre, sont propres à favoriser la mise en contact de personnes distantes et soutenir l'organisation de l'entrée en interaction.

L'explication de ce système a deux conséquences majeures pour l'analyse des propriétés du parler-en-interaction. D'une part, elle démontre le caractère situé, collaboratif, accompli et séquentiellement organisé de l'interaction. D'autre part, elle

suppose que la structuration globale de la conversation dépend de l'agencement local des tours. Ce second argument souligne ainsi que la globalité et l'extrême localité de l'échange s'inscrivent dans un rapport de co-construction continue. Par ailleurs, la notion de *contexte séquentiel* offre un éclairage nouveau dans l'appréhension des procédures de construction du sens. Elle permet en effet de montrer que l'interprétation des énoncés et des actions réciproques s'opère en fonction de leur placement dans une séquence conversationnelle. Pour illustrer ce point, de Fornel et Léon indiquent qu' « un énoncé comme « bonjour » est une salutation lorsqu'il ouvre une conversation mais constitue un retour de salutation s'il est fourni en réplique à un premier « bonjour » (de Fornel, Léon, 2000 : 145). Ce constat suppose qu'un même énoncé « ne reçoit [...] pas la même interprétation selon la position séquentielle qu'il occupe et [...] n'a pas la même *implicativité séquentielle*. Dans le premier cas, il « projette » une action que l'interlocuteur est invité à réaliser (un retour de salutation), alors que dans le second cas il clôt la séquence de salutations » (*Ibid.* : 145). C'est l'extraction de ce type de phénomène qui a ainsi aiguillé Schegloff, puis bien d'autres chercheurs, à observer l'organisation séquentielle et incarnée de l'entrée en interaction.

### **3.2.1 L'entrée dans l'interaction**

L'argument central de Schegloff (1986) est que l'ouverture d'un échange – et plus particulièrement d'un échange téléphonique – ne constitue pas seulement une phase temporelle dans une activité d'un certain type. Pour la personne qui propose un engagement dans un nouvel espace interactionnel, c'est un moment critique et stratégique qu'il s'agit de négocier finement. À la différence des interpellations verbales produites dans une situation de coprésence physique, la sonnerie téléphonique ne peut en effet être précédée d'une évaluation du caractère interruptif de l'appel et de la disponibilité du coparticipant ciblé (Schegloff, 1979) ; ce dernier peut être tout fait être engagé dans une tâche spécifique lui demandant une attention exclusive, être loin du téléphone, ou tout simplement indisponible pour l'activité proposée.

Dès lors, un travail interactionnel composé de différentes tâches de coordination locale permet à l'appelant de s'assurer de la disponibilité de l'appelé et d'orienter l'action verbale vers la création d'un espace privilégié pour la conversation.

Ici, il convient de créer un foyer d'attention commun, de s'accorder conjointement sur une activité conversationnelle et des statuts participatifs complémentaires, puis stabiliser l'espace interactionnel émergent. Pour garantir un engagement conjoint dans l'action, l'entrée en interaction s'inscrit ainsi dans une démarche coopérative, accomplie de façon progressive selon une articulation séquentialisée des tours. Une fois le contact établi entre les deux personnes distantes, le traitement collaboratif de trois procédures – parfois successives, sinon compactées dans un seul tour de parole – autorise les participants à organiser publiquement l'action en tant qu'ouverture de conversation, orientée vers l'introduction du premier thème (qui, dans le cadre d'un échange téléphonique, se trouve parfois associée à la raison de l'appel).

Suite à cette première procédure de mise en contact, les salutations concourent à stabiliser les positions participatives nouvellement déployées et l'espace interactionnel émergent. Dans un article antérieur aux travaux de Schegloff, Sacks (1973) soulignait que les salutations ont une *pertinence a-historique*, dans la mesure où elles sont produites de façon systématique à chaque ouverture téléphonique, sans référence à la dimension sérielle des échanges. Pour justifier ce phénomène, cet auteur signale que, « comparées, mettons aux présentations qui, ayant été faites une ou deux fois ou, par erreur, trois fois cinq fois, n'ont plus de raison d'être, les salutations, telles qu'en échangent deux personnes, compte tenu du temps depuis lequel elles se connaissent, n'obéissent à aucune règle stipulant qu' "à partir d'une conversation N+K, il ne faut plus commencer la conversation par des salutations" » (Sacks, 1973 : 189-90). Cette remarque, bien qu'intéressante, n'explique pas les raisons ordonnant ces faits interactionnels. Or, l'analyse de Schegloff éclaire cette zone d'ombre en énonçant la fonction éminemment locale des salutations. Inscrites dans un format séquentiel, elles déploient une trajectoire interactionnelle reconnaissable et participent ainsi de l'identification coordonnée de l'activité en tant que nouvelle ouverture impliquant une suite d'actions (principe de continuité) et de la stabilisation du lien interactionnel entre les coparticipants.

Ensuite, une procédure d'identification de chacun des co-locuteurs assure une reconnaissance réciproque. Selon que l'appel soit adressé à une personne spécifique ou

une institution, l'organisation des premiers tours diffère. Dans le premier cas, un élément d'auto-identification de l'appelant (« salut (.) *c'est Paul* ») suit généralement l'occurrence du premier « allo » et témoigne de la reconnaissance vocale de l'appelé, ainsi que du type de relation dans lequel l'appelant se place ; ici l'indication du seul prénom laisse supposer que l'appelé pourra de fait reconnaître l'appelant (Sacks et Schegloff, 1973 ; Schegloff, 2007), au nom de la *relation ancrée* (Goffman, 1973) qu'elle suggère. Dans le second cas, une marque d'auto-catégorisation de l'appelé (« *caisse d'assurance maladie* bonjou:r ») signale d'emblée la destination de l'appel et invite l'appelé à s'identifier selon son nom et prénom. Dès lors, cette séquence d'identification/reconnaissance réciproque permet aux correspondants distants de créer un cadre de participation commun et de s'aligner sur un dispositif de catégorisation (Sacks, 1972) ajusté à leur contexte d'activité. À travers les positions coordonnées d'appelant et d'appelé, ils s'accordent un statut de coparticipant et continuent de manifester leur engagement dans l'échange focalisé.

Enfin, la séquence de demandes nouvelles (« comment ça va ? ») s'intègre au travail de ratification mutuelle initié depuis l'entrée en contact, tout en autorisant l'amorce d'un transfert d'activité. En effet, elle constitue un lieu pertinent dans l'organisation globale de la conversation pour introduire la raison de l'appel, clore la séquence d'ouverture et s'orienter de façon conjointe vers le développement d'un premier thème conversationnel. Cette séquence occupe ainsi une position d'entre-deux, dans laquelle les participants délimitent les trajectoires interactionnelles à venir.

Par conséquent, l'association de ces quatre procédures (l'entrée en contact, les salutations, l'identification-reconnaissance puis les demandes de nouvelles), accomplie de façon successive ou compactée, permet aux participants de construire une séquence d'activité reconnaissable comme ouverture interactionnelle, et de l'ordonner de façon à garantir un engagement réciproque dans la conversation proposée. Ici le principe de pertinence conditionnelle, qui régit l'agencement des tours, est un élément constitutif de cette activité en tant qu'il participe de la structuration locale et coordonnée de l'entrée en interaction et projette une action successive, remarquablement attendue : l'annonce du (premier) thème de l'échange, ou la raison de l'appel. Ainsi, la séquence

d'ouverture se déploie selon un ordonnancement à la fois local et global des actions réciproques, qui assure la création progressive et collaborative d'un espace interactionnel spécifique.

### **3.2.2 Le procédé de « Recipient Design » : un outil de coordination**

En dépliant l'articulation systématiquement coordonnée des tours et en démontrant l'implication de ce système d'organisation locale dans l'aménagement global de l'échange, l'AC offre un outil d'analyse inédit pour accéder simultanément aux méthodes de production et de réception, tout en expliquant les relations réflexives qui les unissent. La notion de *recipient design*, autrement dit d'orientation vers la réception, témoigne en effet des procédés de coordination locale mis en œuvre par les participants tout au long de leurs échanges.

Ce thème de recherche a très tôt figuré au centre des discussions de Sacks et Schegloff. S'il est exposé pour la première fois dans les *Lectures* de Sacks (automne 1970, quatrième leçon), le principe du *recipient design* se voit clairement précisé dans l'article de 1974. Sacks et ses collaborateurs en donnent la définition suivante : « par *recipient design*, nous faisons référence aux multiples ressources, visibles dans le tour de parole d'un locuteur, qui témoignent d'une orientation manifeste vers ces autres spécifiques, que sont les coparticipants. Nous avons pu remarquer que ce procédé s'inscrit dans la sélection des unités lexicales et thématiques, dans la manière d'ordonner les séquences, mais également dans les obligations et alternatives retenues pour ouvrir et clore une conversation » (Sacks et *alii*, 1974 : 272<sup>33</sup>). Un ensemble foisonnant de méthodes interactionnelles permet ainsi aux participants d'assurer une coordination continue durant la conversation. La production d'interpellations verbales en début ou fin de tour, le placement séquentialisé de *TRP* pour le passage de la parole ou l'implication systématique des tours dans un système normalisé sont autant de ressources pratiques observables, par lesquelles les participants s'orientent

---

<sup>33</sup> Dans sa version originale, la définition de ce principe est exposée ainsi : « by 'recipient design' we refer to a multitude of respects in which the talk by a party in a conversation is constructed or designed in ways which display an orientation and sensitivity to the particular other(s) who are the co-participants. In our work we have found recipient design to operate with regard to word selection, topic selection, admissibility and ordering of sequences, options and obligations for starting and terminating conversations, etc. ».

manifestement vers leurs partenaires et projettent – voire attendent – une action coordonnée de leur part, qui manifestera leur engagement dans l'action. Ces procédures locales, bien qu'hétérogènes et mobilisées en des niveaux très divers de la structure interactionnelle, participent dans leur ensemble d'un procédé d'organisation générale de l'échange. En conséquence, ce principe général d'orientation vers l'*autre* – entendu comme coparticipant situé et ratifié –, est un outil central pour l'élaboration et le maintien d'un espace interactionnel. Il permet aux interactants de structurer leurs ressources pratiques de manière à créer un foyer d'attention conversationnel commun, construire et contrôler conjointement le cours de l'interaction, garantir l'intelligibilité des éléments qui leur semblent pertinents et finalement préserver la stabilité du lien interactionnel. Fournissant un moyen d'ériger l'espace interactionnel en un système dynamique, incarné, collaboratif et coordonné, le procédé de *recipient design* offre de fait un accès privilégié aux théorisations pratiques mises en œuvre par les participants dans la conversation.

Notons à cet effet que l'introduction de la caméra et des données vidéo dans la recherche (Goodwin, 1981 ; Heath, 1986) a eu des conséquences importantes pour l'examen situé des procédés de *recipient design*. Elle a conduit les chercheurs à se départir d'une vision centrée sur les données verbales pour saisir l'ensemble des ressources multimodales spécifiquement orientées vers le(s) coparticipant(s) dans l'échange. L'alignement des regards (Goodwin, 1981), la gestualité et les postures corporelles (Heath, 1986 ; de Fornel, 1996 ; Mondada, 2003), la mobilisation séquentialisée d'objets (Heath et Hindmarsh, 1997 ; Bonu, 2004 ; Neville, 2004) et la gestion située de l'environnement proximal (Mondada, 2005 ; Relieu, 1999) ont alors pu être appréhendés dans l'analyse des procédés de co-construction d'un espace interactionnel commun. De façon plus globale, le déploiement de démarches intégrées, fondées sur des dispositifs d'enregistrement audiovisuel, a ouvert le champ à l'examen de situations interactionnelles éloignées de la conversation téléphonique synchrone. En analysant l'organisation d'échanges ordinaires ou institutionnels, allant du face à face en coprésence à l'interaction distante et technologisée, la discussion sur le procédé du *recipient design* et l'organisation de l'espace interactionnel a pu être poursuivie, prolongée et enrichie.

### 3.3 Analyse conversationnelle d'échanges écrits, médiatisés par ordinateur

Les travaux menés en AC sur les interactions synchrones ont par ailleurs ouvert des pistes de recherche intéressantes pour des contextes interactionnels spécifiques, liés notamment à des situations produites au moyen et/ou dans un artefact technologique. Dans le champ de la Communication Médiatisée par Ordinateur (traduction du champ anglais *Computer Mediated Communication*, déployé par S. Herring en 1996) nombreux sont les travaux à avoir problématisé la transposition des outils analytiques de l'AC à la communication écrite par internet, caractérisée par l'absence d'un contexte visuel partagé.

Dans cette perspective, le recours à une approche comparative a permis d'identifier la structuration formelle de ces échanges et de comparer les *patterns* saisis aux règles du parler-en-interaction (Sacks *et alii*, 1974). Ces travaux se sont ainsi appuyés sur des dispositifs de recherche capables de préserver le déroulement des activités interactionnelles réalisées à l'écran. La fabrication des corpus s'est opérée par la réunion de collections de séquences interactionnelles, comprenant soit des *logs* de webchat issus de l'ordinateur des chercheurs (Werry, 1996 ; Rintel, Mulholland et Pittnam, 1997 ; Schönfeldt et Golato, 2003), soit des captures dynamiques de l'écran des enquêtés (Garcia et Jacobs, 1999 ; Markman, 2006). Dans le premier cas, seul ce qui se déroule dans la fenêtre partagée du *chat* est observable ; dans l'autre, le chercheur a accès à l'ensemble des activités menées à l'écran et aux processus d'écriture des tours. D'une enquête à l'autre, le choix de la méthode de recueil s'est construit en relation avec l'indexicalité du terrain d'observation et l'objet d'étude ciblé.

Rappelons qu'en choisissant de capturer les événements visibles dans la fenêtre commune du *chat*, certains chercheurs ont pris le parti d'appréhender les seules ressources interactionnelles lisibles, partagées et traitées conjointement par les participants. Cette solution méthodologique, garantissant à l'analyste un alignement sur les procédures de catégorisation mutuelles et situées, a semblé pertinente pour l'analyse des formes de co-identification des personnes (Werry, 1996), des procédures de catégorisation des participants (Ten Have, 2000), de la fonction des silences (Rintel et Pittnam, 1997), de l'organisation des ouvertures (Rintel *et alii*, 1997), ou des séquences de réparation (Schönfeldt et Golato, 2003). Toutefois, cette méthode n'autorise qu'une

lecture partielle de la structuration de cet espace interactionnel médiatisé et distant. Certains chercheurs se sont alors orientés vers la saisie intégrale de l'écran des participants, comprenant la fenêtre partagée du *chat* et la fenêtre personnelle de composition des messages. Ils ont pu ainsi cibler et analyser les procédures de construction et de distribution des tours écrits dans les salons de *chat* (Garcia et Jacobs, 1999 ; Markman, 2006).

Dans ce champ de recherche, la question de la coprésence n'a été que partiellement abordée<sup>34</sup>. En revanche, des questions liées à la *persistance* (Herring, 1999) et ou à la *quasi-synchronie* (Garcia et Jacobs, 1999) des conversations écrites ont pu être largement déployées, et devenir des repères centraux pour l'étude des interactions médiatisées par ordinateur. Si la première décrit la dimension textuelle de ces échanges et les conséquences interactionnelles que cela implique, la seconde explique les conditions de production-réception structurant la distribution des tours dans cet environnement et souligne l'implication réflexive du contexte technologisé dans l'organisation de la conversation distante.

### **3.3.1 Cohérence interactionnelle et persistance de l'écrit**

D'emblée, la notion de *persistance* a offert une ligne de recherche conséquente dans l'analyse des conversations médiatisées par ordinateur. Dans son acception originale (Herring, 1999), ce concept décrit la dimension textuelle des échanges produits au sein du réseau des réseaux et précise par là-même la dimension permanente de l'interaction écrite<sup>35</sup>. Herring (1999) ajoute d'ailleurs que, quel que soit le format dans lequel l'échange s'incarne (une conversation dans un salon de *chat*, un courriel ou un *post* dans un forum de discussion), la dimension persistante qui le caractérise garantit sa cohérence interactionnelle : « Si, par exemple, les messages disparaissaient de l'écran immédiatement après leur lecture, il y aurait fort à craindre que les

---

<sup>34</sup> En effet, seul le travail doctoral de Bays (2001) sur les échanges conversationnels dans les *chats* multipartites (IRC) mentionne ce thème. Il offre d'ailleurs des pistes de recherche que nous discuterons de façon approfondie dans le prochain chapitre.

<sup>35</sup> Un article plus récent (Erickson et Herring, 2006) élargit la définition originelle et décrit comme persistante « toute interaction humain-humain produite sur internet par un canal chat, audio, vidéo (ou autre) et qui, à la différence des conversations synchrones en face à face, laisse une trace (sous la forme d'un texte à l'écran, d'un fichier son, etc.) dont la persistance est variable dans le temps. Ceci concerne les échanges produits par le biais de média numérique, comme les salons de chat, les MI, les courriels, les blogs, les listes de diffusion, les forums ou les plateformes de service audiovisuel ».

communications médiatisées par ordinateur soient incohérentes. Sans cette persistante du texte, les possibilités d'usage seraient très certainement restreintes » (Herring, 1999). Parce que les dispositifs de communication par internet autorisent la sauvegarde automatique de chacune des contributions envoyées au sein du réseau, l'échange écrit et médiatisé peut ainsi, à plus ou moins long terme, être conservé. Alors que conversation synchrone s'inscrit dans un système temporel linéaire et éphémère – la parole n'a d'existence qu'au moment où elle est produite –, l'interaction se trouve alors associée à la notion de *trace*.

Erickson et Herring (2004) précisent que cette dimension persistante modifie profondément l'organisation des conversations. Les tours d'une même conversation peuvent être ainsi produits à des intervalles de temps étendus (de quelques minutes à plusieurs mois), sans néanmoins perturber la cohérence globale de l'interaction. Corrélativement, les participants ont désormais la possibilité de s'engager dans plusieurs conversations à la fois ou d'interagir à plusieurs simultanément au sein d'une fenêtre de *chat*, sans se préoccuper des effets de superposition. Pour les auteurs, « libérer la conversation des structures temporelles rigides du parler synchrone en face à face impacte à grande échelle la structuration des liens entre les personnes et les groupes ». En déployant la notion de persistance, Herring et ses collaborateurs ont ainsi révélé des temporalités interactionnelles inédites, grâce auxquelles les notions d'*engagement connexionniste* et d'*intermittence* ont par la suite pu être dégagées (O'Neill et Martin, 2003).

Notons d'autre part que la dimension textuelle et persistante a des effets notables sur la structuration des unités linguistiques, avec l'instauration de codes spécifiques qui sont liés à l'activité même d'interaction écrite en temps réel, ou à l'absence de co-visibilité des acteurs. En ayant largement recours aux abréviations, aux troncations, ou aux *smileys* (pour signaler un registre émotionnel), les participants sélectionnent et mobilisent des codes sémiolinguistiques ajustés au contexte technologisé et distant dans lequel leurs échanges sont accomplis (Werry, 1996 ; Anis, 1999 ; Baron, 2004, 2006 ; Panckhurst, 2006, 2007).

### 3.3.2 *La quasi-synchronie*

En déployant la notion de *quasi-synchronie*, Garcia et Jacobs ont pu dégager le système organisationnel des conversations écrites, médiatisées par ordinateur. Placée à mi-chemin entre la synchronie et l'asynchronie, cette notion témoigne des contraintes techniques influençant la constitution temporalisée de l'échange en *chat*. Ici, la médiation technique prend en charge la transmission des tours et provoque un décalage sensible entre le processus de composition des interventions et le moment de leur réception dans la fenêtre de dialogue écrit. Selon les auteurs, des phénomènes constitutifs de l'interaction verbale, comme la successivité de tours coordonnés ou les chevauchements de parole, sont impossibles dans ce contexte, ou alors le fruit d'une coïncidence technique<sup>36</sup>. De plus, le processus de composition d'un message n'est visible que pour celui qui l'écrit, ce qui réduit les possibilités de contrôle mutuel et continu sur la production en cours. En somme, Garcia et Jacobs signalent que, dans le contexte du *webchat*, l'ordonnancement des procédures situées s'inscrit de manière réflexive dans la configuration quasi-synchrone de l'artefact de communication. La médiation technique modifie ainsi en profondeur l'organisation de l'interaction.

Il est également précisé dans cet article que la conversation « chattée » diffère radicalement du parler-en-interaction dans la mesure où les participants s'ajustent aux conditions de production spécifiques – voire contraignantes – de l'artefact technique. Un premier point signale que l'organisation quasi-synchrone de l'action dans le *chat* modifie le statut interactionnel des participants. Dans un contexte en face à face, l'interaction se caractérise par une simultanéité des procédures de production et de réception, et par un système de participation structuré autour de deux positions, celles de *locuteur* et de *prochain locuteur* (Sacks *et alii*, 1974). Ici, en revanche, le principe de quasi-synchronie entraîne un ordonnancement des tâches selon quatre phases différenciées et/ou successives (composition du message, envoi, lecture et attente) impliquant, pour un même participant, quatre positions interactionnelles distinctes. Ce format de participation conjugue – et autorise la superposition – des statuts de *message constructor* (nous traduirons cet item par *auteur*), de *poster* (position dans laquelle le participant sélectionne la touche « envoyer » et poste son message ; nous conserverons

---

<sup>36</sup> Les auteurs qualifient ce phénomène d'*adjacence fantôme*.

la notion en anglais), de *message reader* (lecteur), et de *waiter* (position dans laquelle le participant patiente, voire s'impatiente). Ainsi, s'il est possible d'attendre la réception du message d'un correspondant distant tout en envoyant, lisant ou composant un autre, les activités d'écriture, de lecture et d'envoi ne peuvent être produites qu'alternativement. De ce fait, les possibilités de contrôle interactionnel progressif, local et conjoint sont ici très réduites. Garcia et Jacobs ajoutent cependant que l'exploitation simultanée des positions d'auteur et de lecteur permet à chacun des participants d'ajuster son intervention en cours d'écriture au thème traité et rendu visible dans la fenêtre partagée. Le travail de lecture apparaît alors comme une partie constitutive de l'accomplissement interactionnel et contribue, en alternance avec le processus de composition, à conserver un alignement conjoint des participants pour tenter de maintenir une cohérence thématique dans l'interaction distante.

Si les catégorisations endogènes liées à l'activité interactionnelle écrite entraînent des positions spécifiques et différentes de celles mobilisées dans le parler-en-interaction, les auteurs observent également que la dimension quasi-synchrone tend à impacter l'organisation du transfert des tours. Ici l'absence de co-visibilité pendant la construction des interventions limite les possibilités de construction interactionnelle et collaborative des tours. Les procédés de coordination locale qui sont liées à la gestion des différents points pertinents de transition TRP s'avèrent ici drastiquement restreints, voire impossibles. En conséquence, Garcia et Jacobs soutiennent que l'heuristique de la notion d'UCT, telle qu'elle est appréhendée pour l'analyse du parler-en-interaction, est relativement inopérante dans un contexte médiatisé, écrit et quasi-synchrone<sup>37</sup>.

### ***3.3.3 Un appareil techno-interactionnel***

L'association des notions de persistance et de quasi-synchronie permet ainsi de créer un cadre analytique indexé au contexte de la communication écrite, distante et technologisée tout en restant inscrit dans une démarche conversationnelle. Face à d'autres voies de recherche mobilisées dans l'analyse linguistique ou discursive des CMO, ce cadre a pour avantage de supposer une appréhension réflexive et incarnée du contexte et de pouvoir ainsi prendre en compte l'accomplissement pratique de

---

<sup>37</sup> Ces différentes remarques seront reprises, enrichies et discutées dans l'explication des méthodes d'instauration d'une coprésence focalisée (*cf.*, chap.5).

l'artefact technique dans le cours de l'interaction. Ici le dispositif n'est pas défini comme une plateforme autorisant la conduite de conversations distantes, mais comme une ressource constitutive de l'échange, impactant son organisation temporelle. De fait, c'est la structure techno-interactionnelle de ces échanges qu'il est possible de saisir et d'analyser.

Toute aussi intéressante que puisse être cette analyse, l'on regrette cependant qu'à certains égards, elle manque de considérer les conditions de production et de réception spécifiques à chacun des dispositifs techniques mobilisés. D'un salon de *chat* à une messagerie instantanée, d'une application à une autre, d'une interface à une autre, les possibilités techniques diffèrent et les cadres de participation changent, ce qui tend à transformer les procédés de construction et de distribution des tours, les méthodes de catégorisation des conversants, voire l'organisation générale des échanges. Un questionnement incarné des propriétés des artefacts techniques s'avère donc nécessaire. De fait, notre analyse aura pour ligne directrice de questionner les liens réflexifs entre le contexte séquentiel de l'interaction et la configuration technologique dans et par laquelle les échanges en MI sont accomplis. Pour ce faire, nous ferons appel aux outils analytiques développés par l'action située (Suchman, 1987, 2007) et la cognition distribuée (Hutchins, 1995) ; approches qui ont pour objectif d'appréhender l'environnement écologique et matériel dans l'organisation de l'action, depuis le point de vue des participants. Nous nous situerons également dans la lignée des recherches en AC qui, sous l'impulsion des travaux de Suchman, se sont intéressées à l'implication des outils technologiques dans la réalisation d'échanges synchrones à distance (Goodwin et Goodwin, 1996 ; Heath et Luff, 1999 ; Hutchby, 2001 ; Licoppe et Relieu, 2007).

#### **4. LES OBJETS DANS L'INTERACTION**

La question de la technique constitue un objet de recherche auquel, ces deux dernières décennies, nombre de chercheurs ont redonné une place centrale dans l'analyse des faits sociaux. Pour le champ sociologique, la sociologie des usages (Akrich, 1993 ; Jouët, 1993), la théorie de la traduction (Latour, 1989, 2006), et les économies de la grandeur (Boltanski et Thévenot, 1991) ou la théorie du cours d'action

en ergonomie de langue française (Theureau, 1992) ont eu pour objectif de problématiser le rôle et l'impact des artefacts techniques, et notamment des TIC, dans la structuration des réseaux sociaux et l'organisation d'actions coopératives, principalement en milieu professionnel. Ces approches, bien que distinctes et hétérogènes, ont comme point commun d'aborder le statut des objets dans l'action ni comme des contraintes rigides déterminant l'exécution des activités, ni comme des « symboles sociaux cristallisant des croyances communes » (Conein, Dodier et Thévenot, 1994 : 7). Mettant en exergue des modalités d'ajustement et de régulation réciproques des usages à la technique, ces travaux ont par là-même révélé des pratiques sociotechniques inédites, et participé d'un renouvellement des catégories d'analyse en sciences humaines et sociales.

Dans ce champ de réflexion, la théorie de l'action située, associée à une frange de l'AC (travaillant dans le domaine des activités coopératives en situation de travail – *Work Place Studies* – ou s'intéressant plus spécifiquement aux interactions médiatisées), ainsi que la cognition distribuée ont développé de nouvelles perspectives analytiques sur la réalisation d'activités dans des environnements de travail technologisé (interaction homme-machine), en examinant le point de vue des individus dans le cours de leurs actions et pensant les artefacts sociotechniques comme ressources endogènes *dans* et *pour* l'action. Si un accord entre ces perspectives est construit autour de modes d'observations et d'objets de recherche conjoints, il ne saurait être néanmoins synonyme d'une approche unifiée de leurs modèles analytiques. La théorie de l'action située (Suchman, 1987, 2007) s'inscrit dans le prolongement des travaux menés par Goffman et Garfinkel et développe une approche interprétative des objets dans l'action. Elle suppose que la signification des artefacts techniques est nécessairement située, correspondant aux interprétations rendues publiques par les participants à travers leurs procédures de coordination réflexives et incarnées. De son côté, Hutchins (1995) exploite le modèle spatial-perceptuel issu de l'interactionnisme écologique pour défendre une approche distribuée de la relation de l'objet à l'acteur. Ici, il interroge les propriétés représentationnelles des artefacts, l'organisation spatiale des équipements mobilisés et les modifications de la fonction des objets dans le cours de l'activité. La cognition distribuée a ainsi tenté d'intégrer au sein de ses

problématiques des éléments relevant du contexte interactionnel et d'autres liés à la structuration spatiale de l'environnement proche et distant.

#### **4.1 La théorie de l'action située**

##### **4.1.1 Du plan-programme au plan-ressource**

L'Action Située se place comme une extension du raisonnement ethnométhodologique et propose une analyse de l'accomplissement pratique des objets dans l'action. Dans cette démarche, la parenté avec le travail de Garfinkel tient avant tout dans l'attention portée à l'intelligibilité rationnelle et réflexive des actions, que Suchman considère comme une propriété constitutive des activités pratiques des acteurs sociaux, à la fois ressource et produit de l'accomplissement de l'action (Suchman, 1987). L'innovation centrale de son travail a alors été d'appréhender un terrain d'observation inédit (des interactions homme-machine) et de poser un ensemble de questions qui jusqu'ici n'avaient fait l'objet d'aucun examen, que ce soit le problème de la technique et la contribution à sa transformation, que la cognition comme manifestation des connaissances acquises et création de nouveaux savoirs. Tout en s'orientant vers des problématiques sociales incarnées, le travail de Suchman tend également vers la réévaluation – voire la refonte – de la conception classique de l'action sur laquelle reposent les travaux en Intelligence Artificielle d'inspiration symbolique (Newell, Shaw & Simon, 1958). Cette approche, héritée de la tradition cognitiviste classique (Miller, Gallanter, & Pribram, 1960), construit la relation entre cognition et action par le biais de la *planification* sous un angle fonctionnaliste. Ici, le plan constitue non seulement une description mais aussi une prescription intégrale de l'action, qui apparaît comme la réalisation effective d'un programme prédéterminé. Ce dernier régit un système d'exécution de l'action selon des séquences hiérarchisées d'opérations et des stratégies de type « analyse des fins et des moyens ». Au modèle du *plan-programme* développé dans ces travaux, Suchman répond par celui du *plan-ressource*, déployant une conception *située* de la notion d'action qui limite le rôle fonctionnel des plans et remet en cause l'existence de représentations symboliques internes comme support des activités cognitives.

Plus qu'une théorie du sujet connaissant, le programme global du travail de Suchman vise une théorie de l'*action située*, soutenue par l'examen des relations entre l'accomplissement des connaissances, des actions et les contingences indexicales dans lesquelles la production de ces savoirs et actions s'opère réflexivement. L'indexicalité est ainsi réintroduite dans le cœur de l'analyse et permet l'accès aux matériaux endogènes et aux circonstances locales mobilisés dans les activités. Ayant un double objectif, la théorie de l'action située implique l'ouverture du champ de recherche ethnométhodologique et le déploiement d'un nouveau cadre théorique pour l'analyse des phénomènes cognitifs. Focalisant l'attention sur les procédures d'interprétation de la situation mises en œuvre dans l'interaction verbale, le travail de Suchman autorise la saisie du rôle spécifique des artefacts techniques dans la connaissance pratique (Suchman, 1987 : 50).

#### **4.1.2 Traits de la compréhension mutuelle dans l'interaction verbale**

C'est grâce à l'étude empirique – désormais célèbre<sup>38</sup> – de l'utilisation par deux usagers « novices » d'une photocopieuse « intelligente » (munie d'un système expert d'aide, en « dialogue » avec son utilisateur) que Suchman développe la notion de *plan-ressource* et par là-même, son approche interprétative de la relation des objets à l'action. En premier lieu, cette recherche s'est construite sur un dispositif méthodologique remarquable autant par sa proximité avec les méthodes d'enquête convoquées en ethnométhodologie que par son éloignement de celles généralement mobilisées en sciences cognitives. Choissant le *parler-en-interaction* comme terrain d'analyse, Suchman s'inscrit dans un cadre théorique et pratique visant à filmer, transcrire puis examiner « le système le plus fondamental et le plus sophistiqué pour accomplir l'intelligibilité mutuelle, en exploitant les ressources linguistiques, ostensives et inférentielles » (Suchman, 1987 : 118). Les transcriptions insérées dans le corps du texte ont alors pour fonction de rendre compte de la constitution temporelle de l'interaction entre les deux participants, mettre en exergue les processus

---

<sup>38</sup> Tant pour le champ qu'elle a ouvert, que pour les discussions et débats qu'elle a provoqués (Cf., Theureau, 2004).

d'interprétation des instructions fournies par la photocopieuse<sup>39</sup>, et faire ainsi apparaître les méthodes *situées* d'intercompréhension et de régulation conjointe d'une activité coopérative technologisée.

L'examen de ces données interactionnelles révèle une opposition radicale entre deux modèles de l'exécution des tâches, qui, selon Suchman, témoigne d'un problème plus global dans la conception de systèmes IHM : l'incapacité de la machine à produire une compréhension contextualisée de l'action en cours, et l'asymétrie conséquente entre l'utilisateur et la machine dans l'accès aux traits constitutifs de la situation. En effet, si les utilisateurs se voient engagés dans une interprétation souple et réflexive des instructions proposées par la photocopieuse et – plus globalement – de la situation telle qu'elle se déroule, la machine dispose comme unique ressource d'un plan programmé et rigide correspondant au modèle d'exécution des tâches implémenté par le concepteur. Suchman signale en effet que « la situation de l'utilisateur inclut ses préconceptions sur la nature de la machine et sur les opérations requises pour son emploi, combinées avec les interprétations pas à pas des indices repérés dans le cours réel de l'usage. La situation de la machine ou du système d'aide, au contraire, est constituée par un plan d'utilisation de la machine rédigé par l'ingénieur et implémenté comme programme qui définit le comportement de la machine »<sup>40</sup> (Suchman, 1987 : 119). Suchman conclut alors que les participants mobilisent le plan séquentiel d'exécution des tâches de la machine, moins comme le prescripteur ou le contrôleur de l'action que comme une *ressource* interprétative supplémentaire pour l'accomplissement de l'action (*Ibid.* : 100). S'il y a planification, celle-ci est envisagée comme étant dynamique, où le plan constitue une ressource endogène et située parmi l'ensemble des éléments mobilisés par les participants pour l'ordonnancement intelligible de l'action. Loin d'appliquer mécaniquement une suite de procédures, les utilisateurs s'engagent dans un processus continu et réflexif d'interprétation et de compréhension mutuelle, exploitant les instructions pour faire sens du cours de la situation, et la situation en cours pour construire une signification des instructions qui

---

<sup>39</sup> Dans la précédente section relative aux systèmes de transcription, nous avons présenté un exemple de transcription produit par Suchman dans lequel elle dégage clairement les relations entre l'organisation de l'interaction et la manipulation de l'artefact technique.

<sup>40</sup> Traduit par Conein (1997).

leur semble cohérente. Le plan apparaît alors comme une « propriété émergente de l'action située » (Salembier, 2002).

En déployant la notion de *plan-ressource*, Suchman développe au surplus un cadre d'analyse propice à interroger la production interactionnelle des artefacts techniques. L'examen de l'accomplissement situé des plans implémentés dans la machine contribue en effet à replacer les réalités matérielles dans des cours d'activités particulières à l'intérieur d'un environnement spécifique – voire complexe (Suchman, 1993) –, et en autoriser une appréhension incarnée et séquentialisée. Les transcriptions proposées dans le corps du texte ont d'ailleurs l'avantage de révéler à la fois la constitution temporalisée de l'interaction verbale entre les usagers, l'interprétation incarnée du plan d'exécution « verbalisé » par la photocopieuse, et les manipulations situées de l'artefact technique ou les actions *avec* la machine.

Saisir les objets au regard des pratiques interactionnelles indexicales et réflexives dans lesquels ils s'inscrivent permet donc la découverte des relations entre l'environnement technologique et l'action, et l'isolement des procédures de construction incarnée du sens des artefacts techniques. Dans cette étude, Suchman démontre dans quelle mesure les artefacts techniques, nécessaires pour l'accomplissement d'une action spécifique, peuvent constituer des obstacles majeurs pour son exécution quand, comme dans le cas de la photocopieuse, l'instruction à l'écran et la localisation des commandes (ici des boutons) ne sont pas coordonnées. Bien qu'assistée par un système d'aide affichant le protocole séquentialisé des tâches, la réalisation située de l'action ne peut répondre à la mise en pratique du plan-programme implémenté dans la machine. L'apprentissage des techniques liées à la machine, comprenant la compréhension de chacune des procédures et l'appropriation de son ergonomie constitue une part nécessaire à l'accomplissement de la tâche technologisée.

Finalement, la notion de *ressource* développée dans ce travail constitue un outil pratique et analytique, qui garantit la sauvegarde d'un regard endogène au cours d'action et concourt à l'appréhension dynamique de la signification des artefacts dans l'interaction. Heath et Hindmarsh, qui s'inscrivent dans le prolongement des travaux de Suchman, soulignent à cet effet que « les participants n'attribuent pas de sens à un

environnement préexistant [mais] produisent plutôt, de manière réflexive, dans le cours de leurs actions et interactions, le monde matériel environnant » (Heath et Hindmarsh, 1997 : 171). En outre, la notion de *ressource* propose une heuristique nécessairement située en tant qu'elle renvoie systématiquement aux procédures d'objectivation incarnées, conjointes et réflexives mobilisées par les participants dans le cours de leurs actions. C'est alors un objet théorique spécifique en tant qu'il n'a de modalité opératoire que dans un contexte d'observation empirique.

#### **4.2 De l'action située à l'AC**

Un courant de l'AC travaillant dans le domaine des *Work Place Studies*, initié par Charles et Marjorie Goodwin (1996, 2002) et l'équipe pilotée par Christian Heath (Heath et *alii*, 2000), a eu pour objet d'analyser des situations de travail coopératif où l'activité implique la participation de multiples acteurs et la mobilisation de nombreux artefacts techniques. Faisant écho aux axes de recherche développés par Suchman, l'examen des méthodes d'interprétation et des vecteurs d'intercompréhension accomplis dans l'interaction entre collaborateurs ont orienté ces chercheurs vers une conception située de la relation aux objets. Ici, la recherche se fonde sur une démarche « intégrée » (Goodwin et Goodwin, 1996) où la production du dispositif méthodologique, composé de l'enregistrement vidéo d'interactions naturelles en situation de travail et de leurs transcriptions, autorise l'examen de l'organisation réflexive des ressources interactionnelles et matérielles dans le cours des activités.

##### **4.2.1 La notion de « vision professionnelle »**

Le travail mené par Charles et Marjorie Goodwin tend à montrer que, dans des situations professionnelles coopératives, la manière dont les collaborateurs exploitent les ressources visibles sur des écrans, des diagrammes, des panneaux d'affichage et autres « artefacts représentationnels » (pour reprendre une notion séminale de la cognition distribuée) illustre la structuration endogène de leurs pratiques professionnelles, et par là-même les modalités situées de configuration des objets dans l'activité de travail en équipe. Au lieu de les considérer comme des *mobiles immuables* composés d'éléments informationnels stables tels que Latour peut les qualifier (1987),

Charles Goodwin appréhende les objets dans le cours de l'interaction du point de vue des procédures de catégorisation endogène. Il explique à cet effet que même si des objets comme des images et des documents ont pour caractéristique centrale de conserver la même forme quel que soit l'environnement dans lequel ils sont mobilisés, « la même image ou le même document pourra être envisagé de façon relativement différente dans des contextes distincts » (Goodwin, 2000 : 165). Dans l'examen des procédures de coopération entre différentes équipes de travail dans un aéroport, son épouse et lui-même (Goodwin et Goodwin, 1996 ; 1997) ont pu montrer que le tableau d'affichage des départs et des arrivées d'avion constitue un outil commun à toutes ces équipes, qui n'est cependant pas mobilisé de la même façon par chacun. Alors que les bagagistes s'orientent de façon exclusive vers les horaires d'arrivée pour mieux anticiper l'heure d'atterrissage des avions, préparer le débarquement des bagages et faciliter le redécollage de l'avion, le personnel d'embarquement, dont l'objectif est d'accompagner le départ des voyageurs, ignore cette partie du tableau pour ne considérer que les horaires de départ. Dans ce cadre, « chacune des équipes appréhende le document commun en fonction des tâches spécifiques qu'elle doit mener » (*Idem.*)<sup>41</sup>.

À partir d'analyses de contextes d'activité complexes (tours de contrôle en aéroport, bateaux de recherche océanographique, sites de fouilles archéologiques), Goodwin a ainsi développé la notion de *vision professionnelle* (Goodwin, 1994, 2000), affirmant par là-même que la manière de regarder un artefact constitue, dans une situation de travail, un accomplissement pratique nécessitant des compétences organisationnelles spécifiques et remarquables. De fait, chaque examen visuel d'un artefact est construit de manière située en tant qu'il prend place dans un réseau local et

---

<sup>41</sup> Ces explications sont fournies dans le passage suivant : « However, despite the way in which crucial aspects of the structure of images and documents remain constant in different environments, they are not self-contained visual artifacts that can be analyzed in isolation from the processes of interaction and work practices through which they are made relevant and meaningful. The same image or document can be constructed in quite different ways in alternative settings. For example, a schedule listing all arriving and departing flights was a major tool for almost all workgroups at the airport studied by the Xerox PARC workplace project [...], and indeed it linked diverse workers throughout North America into a common web of activity. However while baggage loaders carefully structured their work to anticipate arriving flights, so that planes could be speedily unloaded, these same arrival times were almost ignored by gate agents looking at the same schedule, but concerned with the departure of passengers. *Each work group highlighted the common document in ways relevant to the specific work tasks it faced* »

séquentialisé de tâches individuelles, s'inscrit simultanément dans la structuration globale de l'activité de coopération en cours et contribue réflexivement à manifester les savoirs et savoir-faire de l'acteur professionnel. Départie d'une seule caractéristique physiologique, la vue apparaît ici comme une ressource dynamique et organisationnelle, nécessaire pour la stabilisation d'un espace social coopératif. Élément constitutif de l'accomplissement interactionnel local et global, cette compétence visuelle incarnée oriente de fait le chercheur vers une conception radicalement modifiée des artefacts, construite autour de leur caractérisation située.

Dans le champ francophone, les travaux de Bonu (2004) et Mondada (2002, 2003, 2005) offrent un déploiement de la notion de *vision professionnelle* dans l'examen situé et intégré de contextes d'activités professionnelles, médiatisées par des technologies audiovisuelles. Le travail de Mondada se concentre sur les procédés qui permettent l'accomplissement du « *teamwork* » d'une équipe de chirurgiens et configurent à la fois les relations sociales, le caractère distribué des tâches, des expertises, des responsabilités, et les objets conçus dans l'action entreprise dans un tel cadre. Ici la notion de *vision professionnelle* constitue un outil analytique spécifique pour interroger le rapport entre parole et regard, l'usage d'outils de visualisations (caméras endoscopiques) et l'impact des médiations technologiques dans l'organisation locale de la collaboration entre experts, et l'élaboration de télé-enseignements des techniques chirurgicales à des groupes de médecins distants.

Une partie des recherches de Bonu (2004) a porté sur les processus d'élaboration d'un projet de conception d'un simulateur informatique de la taille de la vigne. Dans cet article, l'attention est portée sur une étape spécifique de ce projet, où des ingénieurs agronomes viennent dans le vignoble filmer et interroger un tailleur professionnel et expert sur ses pratiques pendant son activité et ainsi récolter des données empiriques nécessaires à la conception du logiciel d'apprentissage. Dans cet entretien-en-situation dont la visée est didactique, Bonu souligne que l'objectivation située et conjointe des artefacts pertinents pour la taille de la vigne et la compréhension mutuelle et séquentialisée des procédures professionnelles constituent des enjeux majeurs de l'activité en cours. Ils sont significatifs et des savoir-faire pratiques de

l'opérateur et de l'attention spécifique des agronomes, orientés à la fois vers le travail de l'expert et les futures séquences d'enseignement. Le format des cadrages opérés par les agronomes et la façon d'organiser l'entretien de recherche rendent alors compte de l'articulation de deux visions professionnelles, et de la coordination de perspectives distinctes sur un même objet. Bonu rejoint finalement le point de vue des Goodwin, indiquant que le sens des objets et des artefacts n'est jamais qu'occasionné, c'est-à-dire construit de manière réflexive dans un processus interactionnel et situé.

#### **4.2.2 Les environnements de travail technologisés et multitâches**

Les recherches de l'équipe de Heath s'inscrivent également dans cette tendance, se caractérisant par l'examen situé d'activités professionnelles technologisées et multitâches qui nécessitent la coopération d'une pluralité d'acteurs et l'exploitation continue d'une panoplie d'objets techniques (Heath *et alii*, 2000 ; Heath et Luff, 1991, 1996, 2000). Ces travaux s'orientent principalement vers « la tentative de prendre au sérieux les objets, les artefacts, les outils et les techniques, c'est-à-dire le rôle qu'ils jouent dans la production, l'intelligibilité et la coordination du comportement organisationnel pratique » (Heath *et alii*, 2005 : 119). En ce sens, l'analyse intégrée du travail de télésurveillance mené dans la salle de contrôle de la station Victoria (une des stations de métro les plus importantes du réseau londonien) offre un regard inédit sur un environnement de travail complexe et technologisé, qui est appréhendé dans le cours incarné de processus de coopération proximaux et distanciés. Tout en permettant d'interroger les procédures locales de distribution de l'action mises en œuvre par les opérateurs en coprésence dans la salle de contrôle, cette démarche permet aussi un examen approfondi du rôle de l'espace physique et des objets dans la collaboration entre le personnel de contrôle dans la salle, le personnel d'encadrement près des voies et les conducteurs de train.

*A priori* immobile et immuable, l'environnement d'action apparaît alors comme le produit dynamique de procédures réflexives et coopératives, autorisant l'exploitation endogène et située des artefacts qui composent la zone écologique d'action et la reconfiguration constante des zones pertinentes d'activité ; « les actions des individus

sont fermement insérées dans leur environnement local physique, et plus crucial encore, elles acquièrent leur sens en fonction de leur position dans cet environnement » (Heath et Hindmarsh, 1997 : 172). Le travail mené dans et depuis la salle de contrôle de la station de métro, nécessitant l'appréciation constante des différents écrans de la console de télésurveillance et des multiples panneaux affichant le trafic en cours, se marque comme un terrain d'observation pertinent pour déployer une conception dynamique de contextes d'action protéiformes. Décrivant les modalités de lecture des informations qui sont visibles dans la salle de contrôle, Heath et son équipe signalent que les systèmes technologiques fonctionnent comme autant de supports et de ressources pour une coparticipation hybride entre des activités pour partie individuelles, pour partie coopératives. En effet, la manière dont un agent contrôleur s'oriente vers un certain type d'écran et appréhende l'artefact sélectionné peut constituer un document public de l'action individuelle en train d'être menée et offrir des prises aux opérateurs coprésents pour créer des foyers d'attention communs, initier une interaction – pas forcément verbale –, et les engager vers une action coparticipative. Les formats de participation et les frontières d'activité se redessinent ainsi de manière continue et collective à travers la structuration située des objets de l'environnement immédiat.

Rejoignant l'argument de Goodwin, Heath et son équipe considèrent alors la vue comme un élément majeur de la réalisation coordonnée des tâches, parce qu'elle fait montre d'une compétence professionnelle et pratique – une « habileté » (Heath et alii, 2005) – et implique un travail incarné d'interprétation et de reconnaissance des traits pertinents des objets et de la situation en cours. « Dans son inspection du terrain, le personnel n'est pas un observateur désintéressé qui regarde l'environnement, il est plutôt activement engagé dans le façonnement de la manière dont les autres voient la conduite des uns et des autres et l'environnement dans lequel elle se déroule », ajoutent-ils (*Ibid.* : 136). Finalement, cette perspective sur la structuration incarnée du regard dans les activités et interactions professionnelles guide le chercheur vers la compréhension des relations réflexives entre les objets et la situation, la saisie de « la

production interactionnelle des réalités matérielles » et l'isolement du sens *occasionné* des artefacts (Heath et Hindmarsh, 1997).

#### **4.2.3 *L'espace en question dans les échanges distants médiatisés***

Intégrées au courant de recherche sur les CSCW, les recherches portant sur la coprésence médiatisée par un dispositif audiovisuel (*media space*, visioconférence, téléprésence, etc.) ont largement traité la question de l'organisation spatiale des actions communes produites par des partenaires dont les contextes écologiques sont distants. S'intéressant à la façon dont les usagers peuvent créer un espace d'interaction commun dans une situation médiatisée, les chercheurs ont pour une large part porté leur attention sur l'articulation entre interaction, technologie et spatialité.

Ainsi, les travaux sur les échanges médiatisés par un dispositif audiovisuel – en visiophonie (de Fornel, 1994 ; Heath, 1997), en visioconférence (Bonu, 2007 ; Licoppe, 2007 ; Mondada, 2003, 2007) ou en téléprésence (Relieu, 2007) – démontrent que la progression interactionnelle s'inscrit de façon réflexive dans la configuration du contexte technologique. Tout en empruntant une structure proche du face à face, l'organisation séquentielle de ces échanges se construit par la prise en compte située des caractéristiques techniques et spatiales de l'artefact technique. En effet, l'outil visiophonique implique d'emblée un cadre de visibilité (peu paramétrable) et une séparation des espaces écologiques qui tendent à fortement contraindre les moyens d'intercompréhension. Ici la fragmentation de l'espace d'interaction apparaît comme une ressource constitutive de l'échange, à laquelle les participants doivent continuellement s'ajuster car elle peut altérer la réception des tours et l'interprétation conjointe de l'action. L'agencement spécifique des corps et des regards en fonction du placement du dispositif de communication, les procédures de contrôle visuel et verbal récurrent de la perception mutuelle ou les phénomènes redistribution des tâches selon l'artefact rendent alors compte des procédés d'ajustement des participants aux spécificités du contexte interactionnel. En écho au travail de de Fornel (1994) sur les *artefacts interactionnels*, l'ensemble des travaux qui a éclairé ces phénomènes a finalement montré que l'outil de communication ne constitue pas un objet indépendant de

l'interaction, mais qu'au contraire, il est activement accompli par les participants dans l'agencement séquentiel des tours de parole, des postures et des actions réciproques.

Loin de fonctionner comme des éléments préexistants à l'échange, la configuration technique des dispositifs de communication et le contexte spatial entrent dans le répertoire des ressources pratiques mobilisées par les participants pour la structuration de leur espace interactionnel. Dans un article questionnant la deixis, Mondada (2005) souligne que l'articulation entre l'appréhension du contexte spatial et la construction séquentialisée des actions situées est observable « dans la prise en compte de la façon dont les propriétés de l'espace sont à la fois rendues pertinentes par les acteurs et exploitées pour l'organisation de leur conduite – d'une manière qui est ajustée aux caractéristiques de l'espace tout en intervenant activement sur elles pour les agencer » (*Ibid.* : 96). Cette auteure précise d'ailleurs plus loin que « [...] la spatialité n'est pas traitée comme une représentation cognitive interne à l'individu ou telle qu'elle est perçue par lui, mais comme une forme, un agencement socialement organisé et matérialisé dans des dispositions corporelles et matérielles – notamment au sein d'activités impliquant l'attention conjointe et coordonnée des participants » (*Ibid.* : 96). En conséquence, l'intelligibilité constitutive des actions pratiques constitue une entrée pertinente pour interroger la dimension spatiale des activités observées.

Les représentants de l'analyse intégrée comme Goodwin, Heath, Mondada ou Bonu ont ainsi porté l'attention sur les procédures temporalisées d'organisation de l'action et, par ce biais, apporté des éclairages précieux sur la configuration réflexive des ressources interactionnelles, matérielles et spatiales dans l'accomplissement des activités distantes ou présentielles, médiatisées par des technologies. Leurs travaux ont permis d'apporter des connaissances nouvelles sur les modalités de création et de stabilisation de l'espace interactionnel. Dans cette démarche, le contexte séquentiel, technique et proximal ne sont pas appréhendés comme des entités autonomes, mais, au contraire, comme des ressources dynamiques co-construites, se structurant réciproquement. Les questions de la technique et de la spatialité se posent ainsi d'un point de vue incarné, de sorte que les liens réflexifs entre les conditions de production multimodales et la constitution de l'interaction soient dégagés. En conséquence, la

définition inaugurale de l'espace interactionnel, telle qu'elle a été déployée dans les travaux de première génération, est pour partie revisitée ici. Dans une situation d'échange médiatisé, l'espace interactionnel apparaît comme une zone dynamique de participation et de perception mutuelle, progressivement déployée à travers l'articulation séquentialisée de ressources conversationnelles, spatiales et techniques. C'est précisément cette perspective que nous réintroduisons lors de l'analyse des procédés de mise en relation des participants distants dans un contexte de communication médiatisée en MI.

### ***4.3 La cognition distribuée***

Dans le champ de l'action située et l'analyse intégrée, l'appréhension des objets n'est jamais indépendante de l'accomplissement pratique de l'interaction et des procédures d'intelligibilité mutuelle par lesquelles ils sont rendus disponibles. Il ne peut donc y avoir de considération des artefacts sans l'examen d'un cours d'action situé et incarné. Or s'il nous semble véritablement nécessaire de saisir les procédures de catégorisation endogène des éléments du contexte et les sens occasionnés des objets, il nous paraît également opportun, dans le cadre d'un examen de l'organisation des ressources sociotechniques dans un espace interactionnel informatisé et graphique, de pouvoir saisir le lien entre les propriétés techniques des dispositifs et l'accomplissement de l'action. Les travaux de la cognition distribuée apportent, à cet égard, de précieux outils d'analyse.

#### ***4.3.1 États représentationnels dans un système fonctionnel***

Développée par Hutchins et ses collègues (Hutchins, 1995 ; Norman, 1993 ; Saloman, 1993), la cognition distribuée propose un cadre théorique qui s'inscrit dans la tradition de l'anthropologie cognitive nord-américaine tout en offrant une voie de recherche originale, liée à une appréhension praxéologique de l'interaction homme-machine et de la relation entre la connaissance et l'exécution de l'action. Ici la cognition n'est plus réduite à un processus local et individuel de traitement de l'information, mais est envisagée comme comprenant des processus de coopération et de collaboration entre les individus et leur environnement immédiat, physique et

social. Les recherches portent ainsi sur la caractérisation d'une cognition sociale et incarnée dans son contexte de production, distribuée entre les agents et les éléments de la situation (Hollan, Hutchins et Kirsh, 2002).

S'opposant à la notion de contrôle individuel et centralisé parcourant l'ensemble des travaux de cognition computationnelle, la notion de distribution se trouve légitimée car elle permet d'appréhender la cognition comme une procédure indexicale se répartissant entre les membres d'un collectif social et entre des structures cognitives internes et externes (environnementales et matérielles), et se construisant dans le temps. En développant la notion de *précomputation*, Hutchins (1995) rend compte par exemple de la distribution dans le temps de l'exécution d'une action, et notamment de l'impact de certains objets dans les tâches préparatoires à la réalisation d'une ou plusieurs activité-s. L'exemple de la *checklist* de vol dans le domaine de l'aviation est en ce sens exemplaire en tant qu'elle est d'abord composée par une assemblée d'experts, approuvée par une organisation institutionnelle puis transmise aux pilotes qui la suivent *stricto sensu* plusieurs années durant, pour plusieurs milliers de vols. Cet artefact matériel que constitue la *checklist* s'associe alors à un mouvement de précomputation, distribuant sur une période temporelle très étendue une tâche cognitive de planification entre différents agents, et apparaît pour le personnel de vol comme un outil améliorant la mémoire et l'efficacité de l'action. En conséquence, le déploiement de la notion de distribution s'accompagne alors d'une redéfinition de l'unité pertinente d'analyse, qui se déplace du niveau individuel vers un niveau social et collectif, et se configure autour de ce qu'Hutchins désigne comme un *système fonctionnel*. L'attention est alors portée sur les traits cognitifs externes et observables rendant compte de la progression globale de la cognition entre les agents.

La grille d'analyse proposée par Hutchins a ainsi pour objectif de saisir pendant le cours d'une activité la façon dont les différentes composantes humaines et artefactuelles d'un système fonctionnel sont coordonnées, de comprendre comment l'information est propagée à travers le système fonctionnel en termes d'états représentationnels et technologiques distribués, et d'examiner la façon dont réflexivement ces représentations se déplacent à travers le système fonctionnel. Pour

saisir ces objets, Hutchins s'inscrit dans une procédure d'enquête centrée sur l'action des agents en situation, par le biais d'observations participantes. Après avoir passé son brevet de pilote, il s'installe ainsi aux commandes d'un avion et vient à analyser les processus cognitifs mis en œuvre tout au long du vol de manière collective, c'est-à-dire non réduits à l'activité mentale d'un seul pilote, mais distribuée entre les différents éléments constituant ce système fonctionnel. L'accent est alors mis sur les propriétés cognitives hétérogènes du cockpit et non pas sur l'analyse des propriétés cognitives des individus présents dans ce même espace (Hutchins et Klausen, 1992). Travaillant sur des thèmes de recherche traditionnels comme la mémoire, Hutchins et son équipe précisent que, dans le cours de l'activité de pilotage, les procédures mémorielles se construisent autant sur des procédures cognitives internes que sur des procédures externes, relayées à travers la manipulation d'objets techniques, l'examen continu des commandes de pilotage et des données de vol représentées par les indicateurs du tableau de bord, et la réexploitation de la *checklist* préparée au préalable par le commandant de bord. Ces ressources matérielles fonctionnent comme autant de représentations externes de la cognition et de supports pour l'action coopérative à accomplir.

De par le rôle des représentations externes et l'importance fonctionnelle des ressources contextuelles, la cognition distribuée met de fait en exergue le rôle cognitif des objets techniques qui constituent l'environnement immédiat de l'action. Hutchins remarque en effet que, au delà d'un statut de support à l'activité individuelle (mémorisation, planification), les objets techniques participent de la coordination située entre acteurs, autorisent la reconnaissance d'intention et l'actualisation d'un contexte partagé nécessaire à la réalisation collective de la tâche, et interviennent dans la constitution du système représentationnel d'une tâche cognitive distribuée. Pour ces raisons, ils acquièrent le statut de ressources environnementales, de représentations publiques, et d'artefacts cognitifs.

### 4.3.2 *Les artefacts cognitifs*

Cette perspective sur la construction collaborative et distribuée de la cognition à travers le point de vue de l'utilisateur<sup>42</sup> s'est accompagnée d'un examen spécifique du rôle des artefacts dans l'action, ayant pour objectif de fournir une caractérisation de ces objets au regard des représentations externes<sup>43</sup> qu'ils véhiculent et la façon dont ils peuvent contraindre ou favoriser l'exécution de l'action. Collaborateur d'Hutchins, Don Norman (1991, 1993) a prolongé les travaux déployés par Gibson dans le cadre de l'écologie de la perception afin d'envisager les objets techniques comme des artefacts agissant en partenaires dans la réalisation contextualisée des processus cognitifs. « Outil[s] artificiel[s] conçu[s] pour conserver, exposer, et traiter l'information dans le but de satisfaire une fonction représentationnelle » (Norman, 1993 : 18), les artefacts cognitifs peuvent être considérés comme des ressources permettant d'alléger les tâches cognitives d'attention, de raisonnement, de mémorisation, de planification chez l'utilisateur dans la mesure où ils prennent en charge une partie de l'activité cognitive humaine. Ce sont alors des médiateurs entre l'environnement matériel immédiat et les acteurs, en tant qu'ils participent de l'évaluation de la situation et de la réalisation successive – voire simultanée – de l'action.

L'exemple de la carte géographique est particulièrement éclairant (Norman, 1991). Parce qu'elle a comme particularité de fournir un réseau organisé d'informations, la carte apparaît comme un artefact cognitif, facilitant les opérations cognitives de type représentationnel et mnémoniques. Mais tout en offrant des repères et des prises spécifiques pour poursuivre l'action, la carte impose également un effet de contrainte puisque sa structure physique oriente et limite la structuration des actions à un certain format. C'est en ce sens que la notion d'*affordance* développée par Gibson (1977, 1979) est réexploitée par Norman pour l'analyse des objets techniques. Pour Gibson, l'*affordance* implique un lien immédiat et direct entre perception et action et s'entend comme la lecture d'une opportunité pour l'action dans les propriétés visuelles observables d'un objet ; tout objet offre ici des possibilités objectives pour l'action, indépendamment de son contexte d'occurrence et des compétences ou habiletés des

---

<sup>42</sup> Norman insiste largement sur l'importance de se départager du point de vue du concepteur dans l'analyse (1993).

<sup>43</sup> Nous entendons ici des données observables à la lecture des objets, qui constituent des informations reconnaissables pour l'action

usagers qui le mobilise. S'il se détache du regard objectiviste de Gibson et montre que les propriétés des objets dépendent de leur contexte et varient en fonction de caractéristiques indexicales endogènes, Norman souligne néanmoins que les artefacts cognitifs autorisent (*afford*) une structuration spécifique remarquable de l'action, en remplaçant par exemple certaines opérations cognitives par une perception d'*indices* et de *points d'entrée* dans l'environnement proximal qui sont autant d'invitations à agir (Kirsh, 2001). Et ce faisant, les artefacts cognitifs modifient non seulement la tâche de l'utilisateur mais également la façon de réaliser cette tâche. « Du point de vue du système, l'artefact paraît augmenter certaines capacités fonctionnelles de l'utilisateur. Du point de vue de la personne, l'artefact a transformé la tâche initiale en une nouvelle tâche, cette tâche pouvant différer radicalement de l'originale par les exigences et les capacités cognitives qu'elle requiert » (Norman, 1993 : 24). Cette perspective permet alors d'observer concrètement comment l'objet technique participe de la progression de la cognition dans un système fonctionnel, à travers les propriétés techniques et représentationnelles rendues disponibles et mobilisées par les agents dans le cours de l'action.

Alors que la fonction représentationnelle d'affichage est centrale dans la notion d'artefact cognitif, les travaux de Hutchins, de Kirsh (1995) ou de Conein et Jacopin (1993, 1994) montrent que le placement des objets dans l'espace peut également constituer une source d'information et une ressource externe favorables à la réalisation de l'action. Dans le prolongement des recherches de Lave en cognition située (1988), cette démarche implique une relation dynamique et réciproque entre l'acteur et son environnement local familiarisé, chacun contribuant à l'accomplissement de l'action (Kirsh, 1999). Certains espaces familiers faisant l'objet de réorganisation pratique régulière, comme les plans de travail dans les cuisines ou les bureaux, constituent alors « des environnements où la disposition des objets peut détenir une fonction représentationnelle » (Conein, 1997 : 29), mais qui, à la différence des artefacts cognitifs, se modifie constamment au cours de l'action. La référenciation fréquente à l'œuvre de Mead (1932) rappelle alors que la distance entre l'acteur et l'objet décrit une zone manipulatoire qui influe sur l'organisation de l'action et modifie la fonction de

l'objet : rangé, il est désactivé ; sorti mais à distance, il est en état de repos mais activable ; à portée de main, il est mobilisable dans l'instant. Chaque placement a ainsi un effet sur l'exécution de l'action en traçant une frontière entre l'invisibilité, l'accessibilité et la prise en main.

Le principal enjeu de cette étude est d'obtenir un appareil théorique qui permette de traiter la problématique de la coprésence en MI, sans se détacher de l'ordonnement multimodal et procédural des actions saisies. En conséquence, l'association de ces différentes voies de recherche que sont l'AC (inspirée de l'interactionnisme et de l'ethnométhodologie), l'action située et la cognition distribuée nous permet de constituer un cadre protéiforme, propre à analyser, selon des regards croisés, la gestion des ressources sociotechniques à la fois interactionnelles et matérielles (visuelles, graphiques et interactives) dans le cours même de leur production. Par là-même, nous pourrions comprendre les liens réflexifs entre la configuration de l'artefact technique et l'organisation séquentielle des interactions menées à l'écran, ceux qui autorisent l'entrée des usagers en coprésence à distance. Cela dit, l'examen de certaines données linguistiques, comme les identifiants au sein de la *buddy list*, nous amènera à adopter une ligne d'analyse favorable à l'étude du discours et la construction *dialogique* des énoncés.

## **5. ANALYSE DU DISCOURS ET DIALOGISME**

Pour compléter la démarche interactionnelle et située de notre thèse, nous ferons appel aux travaux en analyse du discours (désormais AD) portant sur le *dialogisme*. Il faut préciser que, jusqu'ici, le dialogue entre l'AC et l'AD a été relativement limité, pour des raisons qui relèvent moins de la nature des objets de recherche que des positionnements théoriques adoptés (Moirand, 2003 ; Mondada, 2001). D'un côté, les conversationnalistes reprochent aux spécialistes d'AD de réduire la notion de *contexte* au seul co-texte des énoncés ou à l'instance (l'espace/temps) de l'interaction, et de ne jamais l'interroger en tant que ressource incarnée, réflexive et située, organisée de façon collaborative par des individus dans le cours temporalisé de leurs actions. De l'autre, les analystes du discours reprochent aux conversationnalistes

de ne s'intéresser qu'aux procédés de catégorisation endogènes émergents de l'interaction – qualifiés de ce point de vue d'*intradiscursif* –, sans jamais prendre en compte l'histoire et les représentations sociales, culturelles ou politiques que les mots et les énoncés produits par les locuteurs peuvent véhiculer. À travers ces deux approches, ce sont donc deux points de vue qui s'opposent.

Cela dit, la structuration linguistique et interactionnelle de certains éléments de notre corpus, comme les marques de présentation de soi, nous amènera à nous détacher de ces différends et montrer que la conjugaison de ces deux perspectives est possible, pertinente et féconde. Avant d'entamer cette démarche, nous présenterons les caractéristiques principales qui structurent la notion de *dialogisme*, et les outils analytiques qui lui sont liés.

### **5.1 De Bakhtine à la praxématique**

La notion de *dialogisme* voit le jour dans les écrits du cercle de Bakhtine (1929) à travers l'analyse de textes littéraires (notamment ceux de Dostoïevski). Elle désigne le fait, fondamental pour Bakhtine, que la production d'un discours s'inscrit irrémédiablement dans un dialogue implicite ou explicite avec des discours antérieurs. « L'expression d'un énoncé est toujours, à des degrés divers, une réponse, autrement dit : elle manifeste non seulement son propre rapport à l'objet de l'énoncé, mais aussi le rapport du locuteur aux énoncés d'autrui » (Bakhtine, 1979/1984 : 299). Dans ce cadre, la voix de l'*un* ne cesse de se mêler à la voix de l'*autre*. Reposant sur la notion de *dialogue*, cette démarche implique néanmoins une définition de ce concept relativement éloignée de celle que l'on a pu aborder précédemment à travers l'AC. Pour Bakhtine, le dialogue s'inscrit dans deux perspectives distinctes :

- soit *externe*, et s'incarne alors dans l'activité de parole et l'alternance de tours de parole produits par deux (ou plusieurs) locuteurs ;
- soit *interne* ou *dialogique*. Cette forme particulière, qui peut apparaître tant dans un monologue qu'un dialogue externe, sous-tend que l'énoncé dans lequel elle est ancrée s'organise comme une réponse implicite à d'autres discours. Toutefois, cette réponse peut s'organiser de deux façons distinctes : soit par la rencontre de discours antérieurs portant sur le même

objet (cas de dialogisation interdiscursive), soit par anticipation d'une autre réponse qui pourrait être produite au sujet du thème traité (cas de dialogisation interlocutive).

Selon cette perspective, tout énoncé doit être considéré « dans sa joyeuse incomplétude qui fait signe vers d'autres énoncés et invite à le replacer dans les dialogues internes (et, pour les genres dialogaux, externes) qui présidèrent à sa production, et peuvent seuls rendre compte de sa structure » (Bres, 1998 : 192).

Les travaux de Bakhtine ont eu une influence considérable en linguistique car ils ont permis une mutation du point de vue sur la parole et amené un déplacement progressif vers l'analyse de l'énonciation. À côté de la découverte des *actes de parole*, celle du dialogisme a ainsi joué un rôle central dans l'évolution des sciences du langage. Elle y a trouvé un large emploi et, de façon conséquente, des acceptions multiples<sup>44</sup>. Dans le cadre de notre recherche, nous prendrons appui sur la lecture du dialogisme proposée par les théoriciens de la praxématique – école linguistique centrée sur l'analyse de la production du sens en langage (Détrie, Siblot et Vérine, 2001) –, et plus précisément celle de Bres (1998 ; 1999 ; 2005).

Fidèle à la perspective déployée par Bakhtine, Bres définit le dialogisme comme « *l'orientation* de tout énoncé [...], *constitutive et au principe de sa production*, (i) vers des énoncés réalisés antérieurement sur le même objet de discours, et (ii) vers la réponse qu'il sollicite » (Bres, 2005 : 52). Selon lui, « cette double orientation déterminante, vers l'amont et vers l'aval, se réalise comme *interaction* elle-même double : le locuteur, dans sa saisie d'un objet, rencontre les discours précédemment tenus par d'autres sur ce même sujet, discours avec lesquels il ne peut manquer d'entrer en interaction ; le locuteur s'adresse à un interlocuteur sur la compréhension-réponse duquel il ne cesse d'anticiper, tant dans le monologal que le dialogal » (*Ibid.* : 52-53). Pour Bres, ces deux modes d'interaction, l'un relevant d'un dialogisme interdiscursif, l'autre d'un dialogisme interlocutif, ont pour conséquence la *dialogisation intérieure* de l'énoncé produit.

---

<sup>44</sup> Pour une explication détaillée de la généalogie de cette notion, ainsi que des orientations analytiques qui en sont issues, voir Nowakowska (2005) et Rosier (2005).

« *Spectacle de spectacle* » (Bres, 1998 : 196), le dialogisme implique de fait un dédoublement énonciatif. Empruntant à Bally (1934 [1965]) son analyse de l'actualisation phrastique, la praxématique explique que tout énoncé dialogique repose sur l'application d'un *modus* à un *dictum* et la distinction entre le sujet parlant (le locuteur) et le sujet modal (l'énonciateur). Cette perspective suppose ainsi l'enchâssement de deux énoncés (E et e), de deux énonciateurs (E1 et e1) et deux énonciataires (E2 et e2), qui s'inscrivent dans un rapport, non pas égalitaire comme le décrit la notion de *polyphonie* (Ducrot, 1984), mais hiérarchisé. Bres explique en effet que, dans une situation dialogique, « E domine syntaxiquement e (enchâssement E(e)), comme E1 domine énonciativement e1 (E1 (e1)) » (*op.cit.* : 196). Prenons un exemple tiré d'un des articles de ce même auteur (Bres, 1999) :

« Oui, la quête d'Aurore Brossard est légitime »

Dans ce cas, le placement en début d'énoncé de l'adverbe « oui », qui signale une orientation vers l'accord, ainsi que la virgule qui le suit constituent pour l'observateur des marques explicites d'un dédoublement énonciatif. L'on remarque ainsi que l'énonciateur E1, producteur de l'énoncé [oui, la quête d'Aurore Brossard est légitime], attribue l'assertion de l'énoncé e [la quête d'Aurore Brossard est légitime] à un énonciateur second e1. L'ajout de l'adverbe « oui » a alors comme fonction pour E1 de confirmer cet énoncé antérieur et d'en prendre la charge. À travers cet extrait, nous pouvons donc voir comment un énoncé peut rendre compte d'une forme de dialogue entre deux énonciateurs, en dehors de tout échange conversationnel.

De fait, il convient de préciser à qui réfère les différentes instances énonciatives qui peuvent intervenir dans un discours. Premièrement, E1 correspond à l'instance du sujet, qui, lorsqu'elle est explicitée, se réalise linguistiquement comme première personne. Pour ce qui concerne e1, le référent peut correspondre soit à E1 (cas d'autodialogisme ou d'explication linguistique sous forme de 1<sup>ère</sup> personne), soit à l'énonciataire E2 (cas de dialogisme impersonnel ou d'explication linguistique sous forme de 2<sup>ème</sup> personne), ou à un tiers (cas de dialogisme interdiscursif ou d'explication linguistique sous forme de non-personne). Eu égard à cette classification,

E1 et e1 peuvent donc être co-référentiels [ $E1 = e1$ ] ou faire appel à deux instances différentes [ $E1 \neq e1$ ]. Cependant, E1 peut aussi être inclus dans e1 [ $E1 \subset e1$ ], lorsque e1 représente une instance collective (e.g. le « on » de vérité générale). Observables de façon récurrente dans notre corpus, ce sont principalement ces deux dernières modalités auxquelles nous porterons attention ensuite.

### 5.2 De quelques marqueurs dialogiques

Loin de tout ancrage pratique, la modélisation proposée par la praxématique peut paraître à tout le moins complexe. L'examen détaillé de discours attestés, extraits de différents supports et situations de communication, révèle cependant la portée analytique de ces outils qui permettent de saisir des formes de dédoublement énonciatifs en différents niveaux de l'énoncé, des plus évidentes aux plus masquées. Les traces de dialogisme sont en effet très variées « de par la façon dont elles font entendre la voix de l'autre, qui va de l'*explicite* – sa représentation dans la mention au discours direct, son affleurement dans les « îlots textuels » – à l'*implicite* : son enfouissement le plus profond, lorsque les signifiants font défaut, sans que pour autant l'autre *voix* cesse d'être perceptible » (Bres, 2005 : 54). Le discours rapporté (Bres et Vérine, 2002 ; Rosier, 1999) et la modalisation autonymique<sup>45</sup> (Authier-Revuz, 1995) sont ainsi les marqueurs dialogiques les plus évidents et les plus fréquents. Mais il n'est pas rare de voir surgir des phénomènes d'hétérogénéité énonciative dans les modalités de la phrase (l'interrogation, l'exclamation, la négation), à travers les temps verbaux (le conditionnel, le subjonctif, l'imparfait ou le passé-composé), au sein de formes parémiologiques, mais aussi dans les procédés de nomination. Les marques de présentation de soi relevées dans notre corpus feront apparaître de formes plus ou moins explicites de dialogisme, par lesquelles les usagers rendent compte d'une orientation continue vers leurs correspondants distants hors de tout échange conversationnel. À travers leur analyse, nous pourrions observer que les procédures de dialogisme se nichent effectivement en divers lieux de l'énoncé.

---

<sup>45</sup> La *modalisation autonymique* constitue, selon la définition d'Authier-Revuz (1996), un procédé « qui, à un élément X dont il est régulièrement *fait usage*, c'est-à-dire inscrit dans la continuité sémiotique, syntaxique, énonciative, de l'énoncé, ajoute, via la configuration méta-énonciative d'un dédoublement du dire, le commentaire – non-verbalisé dans le cas du guillemet – d'un 'je dis X pour reprendre les mots de l'X, où il est fait *mention* de X » (Authier-Revuz 1996 : 96-97).

En conséquence, cette approche, dont l'heuristique est favorable à l'examen, dans un énoncé, des indices de référenciation implicites ou explicites à des discours antérieurs, nous permettra d'appréhender les multiples voix qui participent de la construction des marques de présentation de soi en MI et contribuent au maintien d'une forme de rencontre médiatisée non focalisée.

## **6. CONCLUSION**

Faisant fi des insularités disciplinaires et des désaccords entre certaines approches, cet appareillage théorique polycentrique implique des orientations analytiques distinctes qui seront complémentaires dans notre recherche et soutiendront le développement d'une approche praxéologique, multimodale et incarnée. Avec les cadres de l'interactionnisme goffmanien et de l'AC, nous pourrions interroger les différentes méthodes par lesquelles les participants entrent en coprésence malgré la distance physique. À cet effet, l'approche développée par l'action située et de la cognition distribuée nous offrira des outils analytiques pertinents pour interroger l'implication des objets sociotechniques dans l'organisation temporalisée de la mise en relation des participants distants. Enfin, l'analyse du discours portant sur les phénomènes de dialogisme et d'hétérogénéité énonciative nous permettra d'appréhender les aspects discursifs et dialogiques de notre objet de recherche. En dépit de la complexité apparente, cette ligne de recherche multipartite est indexicale, réflexive, cohérente et à toutes fins pratiques.

## **PARTIE 2**

---

### **La coprésence à distance en MI**

La perspective centrale de cette étude est de montrer que la coprésence médiatisée en MI constitue un accomplissement pratique, reposant sur l'organisation située de ressources sociotechniques (interactionnelles, discursives et techniques) et impliquant différentes formes de rencontre à distance. De ce fait, l'attention sera portée vers les pratiques incarnées de mise en relation des coparticipants distants, celles-là même qui contribuent à l'instauration d'une coprésence à distance. L'analyse approfondie de phénomènes liés à la présentation de soi (§ 4), à l'entrée en interaction (§ 5) et à la distribution des tours dans le dialogue (§ 6), nous permettra d'identifier différents degrés d'engagement interactionnel, et par là-même les différentes formes de rencontre en MI sur lesquelles repose le phénomène de coprésence à distance.

## Chapitre 4

---

### **La rencontre médiatisée non focalisée.**

*Une première forme de coprésence à distance déployée à travers les identifiants*

Nous proposons d'ouvrir l'analyse des différentes formes de coprésence à distance en MI par un examen de la gestion située du répertoire des contacts, ou *buddy list*. Constituant la page d'accueil de l'application MI, la *buddy list* a la particularité d'être accessible et mobilisable de façon continue, tant que l'utilisateur est connecté au serveur. Elle s'articule autour de deux types d'élément :

- les icônes de connexion, composantes visuelles et interactives qui signalent si les correspondants distants sont *en ligne* ou *hors ligne* ;
- et les marques de présentation de soi, ou *identifiants*, qui permettent la reconnaissance des contacts distants.

Jusqu'ici, la question de la coprésence médiatisée a été abordée à partir d'un examen centré sur l'icône *en ligne*. Or, nous montrerons dans ce chapitre qu'il est intéressant d'aborder ce problème à travers l'examen conjugué des icônes de présence et des identifiants. En effet, l'analyse de différentes marques de présentation de soi exposées au sein des identifiants dans la *buddy list* nous permettra d'éclairer des pratiques interactionnelles et sociales spécifiques. En les comparant aux procédés d'auto-identification mobilisés dans les interactions synchrones (en face à face ou à distance), nous verrons d'emblée que les identifiants ne sont pas toujours construits

autour d'un prénom ou d'une marque de reconnaissance nominale, qu'ils sont souvent modifiés et qu'ils projettent des formes de reconnaissance particulières. Dans ce cadre de participation médiatisée où chacun des contacts de la *buddy list* a fait l'objet d'une co-ratification préalable, les usagers construisent des identifiants complexes qui ont pour but de faciliter leur reconnaissance en tant que coparticipant spécifique, mais aussi de rendre compte de leurs pensées, de leurs goûts ou de leurs activités en cours.

Nous devons préciser que le choix des identifiants en tant qu'objets d'étude relève d'une certaine gageure. D'un point de vue méthodologique, prêter attention à un phénomène qui suppose un processus accompli et ordonné de façon individuelle, loin de toute activité conversationnelle, peut sembler pour le moins contraire à l'optique procédurale et incarnée convoquée en AC. Eu égard au contexte de la MI, ce choix est néanmoins pertinent. S'orienter avant tout vers les marques de présentation de soi plutôt que vers les indices de reconnaissance situés permet ainsi d'étudier comment les contacts se projettent en tant que coparticipants potentiels, et offre un accès aux ressources par lesquelles ils catégorisent leur identifiant en tant que « pré-commencement conversationnel », premier tour d'une (potentielle) conversation prochaine, et comment ils parviennent de façon très locale à maintenir le lien social distant. Rester focalisé sur l'identifiant, c'est en effet pouvoir questionner la notion de *potentialité interactionnelle*, phénomène difficilement accessible, et pourtant au cœur des pratiques médiatisées en MI.

D'un point de vue théorique, ce choix nous amènera à faire dialoguer deux perspectives analytiques qui, jusqu'ici, sont restées relativement éloignées l'une de l'autre. En complément de l'AC, nous ferons en effet appel aux études d'analyse de discours sur le *dialogisme*. Cette approche, dont l'heuristique est favorable à l'appréhension, dans un énoncé, des indices de référencement implicites ou explicites à des discours antérieurs, nous permettra d'appréhender les multiples voix (et instances énonciatives) qui participent de la construction des marques de présentation de soi en MI. Par là-même, nous verrons comment l'enchevêtrement des voix dans la production des identifiants permet de mettre en scène un énonciateur, que l'on projette comme potentiel coparticipant, et de maintenir le contact avec son partenaire distant hors de

tout échange conversationnel. *In fine*, nous pourrions définir les identifiants comme des ressources favorables à l’instauration d’une rencontre médiatisée non focalisée.

## **1. BUDDY LIST ET COPRÉSENCE MÉDIATISÉE**

### **1.1 Une liste de coparticipants pré-ratifiés**

À la différence d’autres plateformes de *chat* (du type IRC ou *webchat*), la MI permet aux usagers de constituer une *buddy list* permanente et personnelle, qui regroupe un ensemble de « contacts » s’étant préalablement accordé un statut de coparticipant. Cette caractéristique, qui – comme nous le verrons ultérieurement – a des conséquences importantes sur les pratiques de présentation de soi en MI, suppose ainsi que tout ajout d’un correspondant s’accompagne d’une demande d’autorisation pour faire partie de la liste, négociée au moyen de l’application, en amont des échanges. Dans cet environnement, il est en effet impossible d’interagir avec une personne si elle n’a pas été préalablement enregistrée comme « contact ». La procédure de ratification se réalise en activant la commande « Ajouter un contact » dans la barre des tâches ou en cliquant sur le bouton « Accepter » lorsqu’un correspondant distant « souhaite faire partie de [la] liste de contacts ». Dès lors que cet enregistrement a été effectué, l’identifiant de chacun des contacts apparaît invariablement inscrit au sein de la *buddy list*.

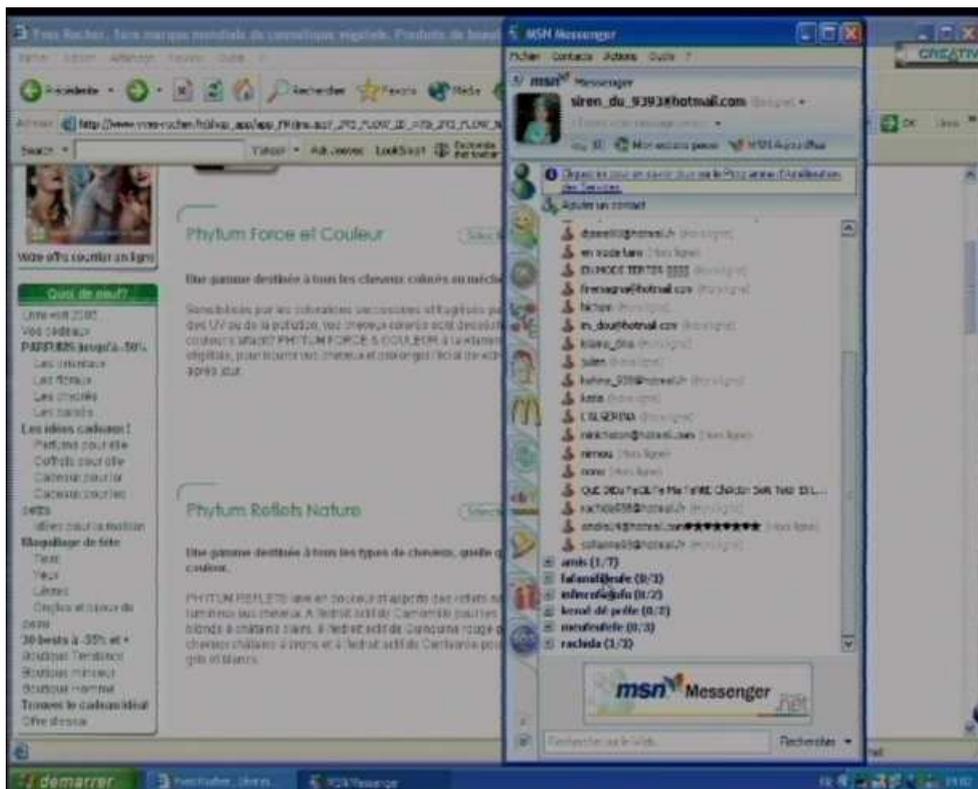


Fig.13 : la *buddy list* de Farrah (corpus C1)

Dans le cadre de notre corpus, les répertoires de contacts que nous avons examinés regroupent des personnes qui font partie du cercle relationnel des enquêtés. Ami, copain, parent, collègue, ou copain de copain, chacun des contacts inscrits dans la *buddy list* implique une histoire relationnelle antérieure. Dans des travaux portant sur les usages de la MI dans des situations de travail (Denis et Licoppe, 2006) ou d'enseignement à distance (Charnet, à paraître), l'on a pu également montrer que les formes de sociabilités observées en MI correspondent au système des *relations ancrées* décrit par Goffman (1973). Ce dernier stipule que, dans ce type de relation, « chaque extrême identifie l'autre personnellement, sait qu'il en fait autant et reconnaît ouvertement devant lui que quelque chose, l'irrévocable, a commencé entre eux, qu'ils ont établi un canevas de connaissance mutuelle qui retient, organise et applique leur expérience réciproque » (*Ibid.* : 182). De fait, la connaissance réciproque de l'utilisateur et de ses correspondants distants ainsi que leur co-ratification préalable en tant que coparticipants MI facilitent les procédures de reconnaissance à distance qui sont mises en œuvre à chaque ouverture de la *buddy list*. Dans ce cadre, chaque identifiant

constitue un outil pratique permettant la reconnaissance de chacun des contacts distants en dehors de toute tâche conversationnelle conjointe<sup>46</sup>. Corrélativement, l'interprétation de l'identifiant facilite la reconnaissance du contact distant comme personne familière, comme personne inscrite dans une rencontre non focalisée, mais aussi comme potentiel coparticipant d'une rencontre médiatisée focalisée. Le fragment qui suit éclaire ce phénomène. Soit :

**[C2-151205#I4]**

*Ici, l'enquêtée Farrah, représentée par l'identifiant siren\_du\_93@ (F dans la transcription), se voit proposer un échange par Hichem (H). Cette invitation à interagir est représentée dans un premier temps sur son écran par une notification (not°) « Hichem-conversation », en surbrillance dans la barre des tâches (BTD)<sup>47</sup>. Un clic sur cette composante visuelle et interactive permet ensuite d'ouvrir et découvrir la page de conversation initiée par Hichem.*

1	0.00				notification "Hichem-conversation" clignotant dans la BDT
2	1.15				not° en surbrillance (ne clignote plus)
3	1.26	F			clic sur la not°
4	1.27				ouverture de la page "Hichem-conversation" en petite fenêtre
5	1.27	H	F	t là ?	
6	1.27	H	F	hichem vous a envoyé un wizz !	
7	1.28	F			F utilise l'échelle pour afficher les contributions précédentes
8	1.18	H	F	sayez tu vien tout le temp mintenant	(le 1 <sup>er</sup> tour de H est alors visible)
9	1.29				la page de conversation vibre
10	1.29			hichem vous a envoyé un wizz !	(le 1 <sup>er</sup> tour disparaît au profit de cette dernière intervention)
11	1.30				F utilise l'échelle pour revenir sur la 1ere contribution
12	1.30	H	F	sayez tu vien tout le temp mintenant	
13	1.35	F			clic sur la commande wizz
14	1.36			Vous avez envoyé un wizz !	la page de conversation vibre
15	1.39	F			tape "LOL"
16	1.40	F	H	LOL	"Hichem est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
17	1.41	H	F	Bien	
18	1.42	F			tape "oué jsui la"
19	1.44	F	H	oué jsui la	
20	1.48				"Hichem est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
21	1.49	F			commence à taper "sa va habdouleh"
22	1.53	H	F	enfin ☺	
23	1.54	F			efface le tour en cours et tape "LOL"
24	2.00	F	H	LOL	
25	2.02				"Hichem est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
26	2.04	H	F	alors kool	
27	2.08	F			tape "habdouleh é toi"
28	2.12	F	H	habdouleh é toi	
29	2.18				"Hichem est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
30	2.21	H	F	sa va sa va	

<sup>46</sup> Les recherches sur l'organisation séquentielle des ouvertures de conversation téléphonique ont démontré qu'identification et reconnaissance sont nécessairement associées (Schegloff, 1979, 2002, 2004). En effet, la procédure d'auto-identification de l'appelant s'accompagne d'un travail de reconnaissance réciproque des partenaires afin de ratifier le cadre de participation émergent. Nous proposerons un approfondissement de ce thème dans la suite de ce chapitre.

<sup>47</sup> Ces composantes visuelles et interactives de l'interface feront l'objet d'un examen approfondi dans la troisième partie de cette analyse, où nous montrerons qu'elles sont des outils pratiques indispensables à la gestion cohérente d'une multiactivité à l'écran.

L'on remarque en premier lieu que le premier tour écrit proposé par Hichem n'implique ni salutations, ni marque explicite de reconnaissance personnelle, mais d'emblée une confirmation de présence et une demande de disponibilité (« t là ? », l. 5) ; demande qui paraît d'autant plus pertinente que la première intervention envoyée par F apparaît dans la fenêtre partagée du *chat* près d'une minute après l'apparition de la notification « Hichem conversation »<sup>48</sup>. De fait, cet extrait révèle la dimension pratique et potentiellement pré-conversationnelle de l'identifiant. La visibilité de cette ressource au sein de la *buddy list* est en effet favorable à une première forme de reconnaissance du contact distant en tant que personne familière. À partir de cette première forme de reconnaissance se dessine une trajectoire interactionnelle qui est mise en œuvre par la catégorisation consécutive du contact reconnu comme potentiel coparticipant et l'orientation de l'utilisateur vers l'initiation d'un échange. L'interprétation de l'identifiant permet donc une reconnaissance du contact distant qui fonctionne à plusieurs niveaux : à la fois comme acteur social unique, spécifique et familier, mais aussi comme personne inscrite dans un réseau d'interaction médiatisée, et enfin potentiel coparticipant d'une rencontre médiatisée focalisée.

## 1.2 L'icône en ligne

La *buddy list* s'ordonne également autour des icônes de présence<sup>49</sup>, qui sont contigus aux identifiants et qui signalent l'état de connexion des contacts enregistrés : *en ligne* ou *hors ligne*. Au sein de ce répertoire, l'icône *en ligne* est généralement considérée comme l'élément technique qui garantit la mise en relation des coparticipants MI et favorise une sensation de coprésence<sup>50</sup>.

---

<sup>48</sup> La gestion temporalisée des tours écrits dans le contexte de la MI et des (possibles) délais observables entre différentes interventions est une question névralgique pour les chercheurs s'intéressant à l'organisation générale des conversations médiatisées et quasi-synchrones. Mais ce qui, par comparaison à l'organisation des conversations synchrones, peut être appréhendé comme une « perturbation » (du point de vue des chercheurs) est souvent loin d'être considéré comme tel par les participants *in situ*. Nous verrons ultérieurement comment les interactions intermittentes se construisent dans le cours endogène d'une multiactivité à l'écran, et mettrons par là-même en exergue les règles organisationnelles incarnées convoquées par les usagers MI. Cet extrait sera donc réexaminé à cet effet.

<sup>49</sup> Dans la littérature, nombreux sont ceux qui définissent l'indice visuel *en ligne* comme une *icône de disponibilité*. Nous préférons le qualifier en tant qu'*icône de connexion* ou *icône de présence*. En effet, se marquer comme connecté au réseau MI ne signifie pas pour autant être disponible pour une activité conversationnelle.

<sup>50</sup> L'application fournit aussi un ensemble d'indices visuels qui remplacent l'icône *en ligne* et par lesquels les participants connectés peuvent rendre visible leur état de disponibilité pour l'interaction : «

Jusqu'ici, cet artefact technique a été étudié de façon isolée afin de déterminer son impact dans la création et le maintien du lien social médiatisé. Dans cette perspective, l'article de Denis et Licoppe (2006) précédemment évoqué<sup>51</sup> présente des résultats intéressants. Leur analyse s'organise autour d'une réflexion sur la perception des composantes visuelles et sonores de cet artefact et montre que l'appréhension sensorielle du changement d'état des icônes de connexion (d'un statut *hors ligne* à un statut *en ligne*, et inversement) participe de l'émergence d'une coprésence à distance. Rappelons que, pour ces auteurs, « voir l'icône de disponibilité de ses correspondants s'activer, alors qu'on est soi-même connecté, c'est [...] faire l'expérience d'une présence mutuelle, en dehors de tout ajustement des regards, en dehors de tout échange de mots ou de paroles » (Denis et Licoppe, 2006 : 50).

En outre, l'argument selon lequel l'expérience de coprésence est rendue possible par l'émergence d'un *état d'écriture ouvert* et la fonction *d'affordance interactionnelle* de l'icône *en ligne* nous est paru fortement discutable, pour des raisons à la fois méthodologiques et analytiques. À cet égard, l'analyse incarnée de situations attestées que nous proposons ici se pose dans le prolongement des critiques que nous avons pu émettre. Elle permet précisément de saisir le cours de l'interaction médiatisée et, d'emblée, révèle que l'icône *en ligne* ne peut être dissociée de l'identifiant auquel elle est apposée car, *in situ*, le traitement de cet indice visuel est systématiquement corrélé à un travail de reconnaissance des contacts connectés, construit à partir d'un examen pratique des identifiants. En conséquence, nous montrerons que l'émergence d'une coprésence médiatisée en MI, qu'elle soit focalisée ou non, s'opère d'emblée par l'accomplissement réflexif de l'icône *en ligne* et marques de présentation de soi.

### 1.3 L'identifiant

Dans l'examen de conversations multipartites en *chat IRC*, Bays (2001) précisait déjà que la présence *en ligne* repose principalement sur l'identité électronique de chacun des usagers connectés au canal. Même si l'indice de connexion soutient la

---

occupé », « de retour dans une minute », « absent », « parti manger », « pas à la maison », « pas au bureau », « au téléphone », « apparaît hors-ligne ». Pour une analyse ergonomique de la gestion de la disponibilité en MI, cf. Génieys, Kahn et Bastien (2006) et Génieys-Dufour (2008).

<sup>51</sup> Impliquant une démarche sociologique, cette étude traite « la coprésence équipée » dans un cadre professionnel et analyse ce phénomène à partir de récits d'activités et d'entretiens d'élucidation.

mise en contact technique, seule la *présentation électronique de soi* (Miller, 1995) par le biais d'un pseudonyme garantit l'inscription des correspondants distants dans un espace de coparticipation potentielle. En IRC, le *pseudo*<sup>52</sup> apparaît donc comme le marqueur pratique par lequel les usagers se reconnaissent comme coprésents au sein du canal. Bays explique par ailleurs que, dans cet environnement où les *chatteurs* sont généralement inconnus les uns aux autres, le pseudo est construit de façon à exposer un ensemble d'informations qui sont exploitées pour catégoriser – voire reconnaître – le scripteur et initier un dialogue, mais également favoriser l'entrée des correspondants distants dans une forme de coprésence à la fois technique et interactionnelle. Pour elle, le traitement de la coprésence médiatisée doit être ainsi associé à l'analyse linguistique et discursive des pseudos.

Dans le cadre des échanges en MI, l'ensemble des contacts répertoriés par les usagers dans leur *buddy list* s'inscrit dans des sociabilités présentes. À quelques exceptions près, les échanges dans l'espace de la MI font suite à des rencontres en face à face. Les conversations entre personnes inconnues, telles qu'on peut en observer dans les échanges en IRC (Bays, 2001) ou dans les *webchat* (Ten Have, 2000), sont de fait quasi-absentes ici. Il s'ensuit des procédés d'auto-identification spécifiques, distincts des méthodes employées dans les espaces de conversation multipartite. Ici l'argument du pseudonymat systématique est relativement inopérant ; le but n'étant pas d'être anonyme, mais justement reconnaissable en tant que coparticipant inscrit dans une relation ancrée. La notion de *pseudo*, expliquée par Bays, s'efface ici au profit de la notion d'*identifiant*, qui nous semble caractériser davantage les pratiques de présentation de soi mobilisées en MI.

Cela dit, l'orientation de Bays vers l'analyse discursive des marques d'auto-référenciation nous paraît fort intéressante, eu égard à la nature relativement complexe et changeante des identifiants en MI. Les usages de l'enquêtée du corpus 1 témoignent clairement de cette pratique. En effet, l'observation de son identifiant durant les dix-huit mois d'enquête a fait apparaître qu'il était souvent modifié, oscillant entre la présentation de surnoms (« jojo » ou « jordinette ») et le rapport d'activités circonstanciées (« ayé écrits !!!!! finis passons ozorro !!!!! »). Ainsi, les identifiants

---

<sup>52</sup> Apocope de « pseudonyme », le terme de « pseudo » est celui que les chatteurs mobilisent le plus fréquemment pour décrire leur marque d'identification dans le *chat*.

exposés dans la *buddy list* ont pour particularité de ne pas uniquement recouvrir des prénoms, noms ou surnoms. Mobilisant l'espace conséquent réservé à la rédaction de l'identifiant (environ cent soixante signes), les usagers se présentent également à travers des syntagmes nominaux ou verbaux impliquant des annonces ou des questions adressées aux membres de la liste, des informations personnelles, des billets d'humeur, des citations, des pensées politiques, *etc.*

De fait, nous proposons de nous intéresser à ces formes d'identification complexes qui permettent au contact-auteur de se faire reconnaître, mais également de déployer un contexte partagé, d'inscrire ses partenaires dans une trajectoire interactionnelle remarquable, de projeter l'initiation d'une activité conversationnelle future, et maintenir, à distance, le lien social qui l'unit à ses correspondants familiers.

## **2. AUTO-IDENTIFICATION ET PRÉSENTATION DE SOI**

Interroger les identifiants en MI engage d'emblée une discussion plus globale sur les pratiques de présentation de soi mobilisées dans les interactions sociales. Avant d'entrer plus avant dans l'analyse de ces phénomènes dans le cadre de la MI, nous reviendrons sur les différents travaux traitant ce thème en AC.

Le problème de l'identification des personnes est un thème à la fois central et transversal en AC, eu égard aux nécessités constantes des conversants de s'auto-identifier et d'identifier (caractériser ou désigner) les autres, qu'ils soient coparticipants ou tiers absents. De fait, la recherche a porté sur deux problématiques coordonnées : l'une relative à l'auto-identification dans l'organisation de la séquence d'ouverture (Schegloff, 1968, 1979), l'autre concernant les procédés de référencement personnelle dans le cours de l'interaction (Sacks et Schegloff, 1979 ; Schegloff, 1996 ; Enfield et Stivers, 2007).

### ***2.1 Identification-reconnaissance dans l'ouverture conversationnelle***

En premier lieu, Schegloff montre que les procédures d'identification (voire d'auto-identification) sont mobilisées au moment de l'entrée en interaction et sont systématiquement couplées à un travail de reconnaissance des partenaires de l'échange. Selon que l'interaction synchrone soit en face à face ou à distance, ces deux

procédures ne reçoivent ni le même traitement interactionnel, ni le même placement séquentiel. Dans une situation de coprésence physique, la co-visibilité des participants suppose que le travail d'identification soit produit en amont de l'échange verbal : chacun identifie l'autre par le regard et confirme cette reconnaissance, de façon plus ou moins explicite, au tout début de l'interaction, pendant ou après la séquence de salutations<sup>53</sup>. Sachant que, pour Schegloff, l'accomplissement des salutations signale le départ de l'activité conversationnelle, la procédure d'identification intègre la « phase de pré-commencement » (Schegloff, 1979 : 34) qui regroupe toutes les tâches précédant cette séquence (c'est-à-dire les échanges de regard, la co-orientation des corps, les gestes de coordination, etc.). Dans un contexte médiatisé synchrone – une conversation téléphonique, par exemple –, le placement de l'identification diffère. L'absence de co-visibilité amène les participants à traiter cette procédure au sein même de l'interaction verbale. Elle fait alors partie de la séquence d'ouverture, se trouve généralement placée à son tout début (dans les deuxième et troisième tours) et constitue le premier élément d'une paire adjacente qu'une marque de reconnaissance est censée compléter.

Quel que soit le contexte de l'échange synchrone (en face à face ou distant), le couple identification/reconnaissance (ou I/R) s'avère un constituant indispensable de l'organisation interactionnelle. Il permet aux participants de valider le cadre de participation de leur échange, de s'accorder conjointement sur des positions coordonnées et de ratifier le type d'activité dans lequel ils vont s'engager. C'est précisément pour ces raisons que la séquence I/R est mobilisée en tout début d'ouverture car, si les différentes perspectives qu'elle déploie ne sont pas acceptées par l'ensemble des participants, l'échange peut être clôturé rapidement.

## ***2.2 Identification et référenciation aux personnes***

Ce thème offre un point de vue supplémentaire sur les procédés d'identification dans l'interaction<sup>54</sup>. L'analyse porte ici sur la façon dont les participants caractérisent et désignent un tiers. Pour ce faire, une kyrielle d'unités linguistiques leur est

---

<sup>53</sup> Pour une étude approfondie de ces phénomènes, cf. Goffman (1973, 1974), ou l'article de Kendon et Ferber (1973).

<sup>54</sup> Pour une introduction détaillée au thème de la référenciation personnelle en AC, cf. Stivers, Enfield et Levinson (2007).

disponible, comprenant des formes *non marquées* (prénom, nom de famille, prénom complété du nom) et des formes *marquées* (surnoms (« Cathy » pour « Catherine »), nom ou prénom doté d'un titre (« Sir Mickaël »), syntagmes nominaux/verbaux de type descriptif (« la cousine de farrah », « le mec d'à côté », « ma mère »), etc.).

Si les possibilités de référenciation sont multiples, la sélection du terme référent n'en est pas moins ordonnée, en tant qu'elle repose sur des processus de catégorisation situés. À cet égard, l'article pionnier de Sacks et Schegloff (1979 [2007]), « Two Preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction », précise que le travail de référenciation est accompli selon deux règles « préférentielles ». Double principe organisationnel qu'une troisième règle viendra ensuite compléter (Schegloff, 1996). La première règle, qui se rattache au procédé général de *recipient design*, implique que le travail d'identification soit opéré en fonction des connaissances des coparticipants (connues du locuteur) concernant le tiers en question, afin de leur permettre une reconnaissance rapide et aisée de cette personne (Sacks et Schegloff, 2007 : 24). Subordonné à la précédente règle, le *principe de minimisation* explique que le choix du locuteur est avant tout porté vers une « forme de référenciation simple ». Dans ce même cadre, Sacks et Schegloff décrivent la forme non marquée du nom de famille comme « l'outil de reconnaissance prototypique et idéal » (*Ibid.* : 25) puisqu'elle recouvre aussi les caractéristiques d'une forme de référenciation simple. Préférer le nom de famille à d'autres formes de référenciation possibles constitue alors la troisième règle (Schegloff, 1996 : 458-464).

Cela dit, Schegloff (1996) a pu relever nombre de conversations dans lesquelles les participants optent pour des formes marquées là où des formes non marquées, connues des coparticipants, pourraient être légitimement attendues. Pour lui, ces choix témoignent de procédures complexes, qui n'on pas pour unique objectif d'accomplir la reconnaissance de la tierce personne en question. C'est cette même problématique qu'un groupe de travail coordonné par T. Stivers et N.J. Enfield a continué d'explorer puis présenté au sein d'un ouvrage collectif (Enfield et Stivers, 2007). L'article de Stivers démontre ainsi clairement que le travail d'identification s'inscrit de façon réflexive dans le type d'action en cours et expose la structure des relations sociales qui

unissent le locuteur, son co-locuteur et la personne à qui il se réfère. Ici, de fait, le principe de minimisation et la préférence pour le choix du nom de famille s'avèrent souvent peu pertinents pour les conversants. Du même ouvrage, l'étude de Schegloff (2007), qui s'intéresse plus spécialement aux procédés d'auto-référenciation dans l'interaction, s'accorde avec ces différentes remarques. Elle décrit par ailleurs que le procédé du *recipient design* est omnipertinent. Plutôt qu'un nom « personnellement reconnaissable », ce sont des formes de référenciation marquées que l'on trouve sélectionnées car elles peuvent être indexées à l'activité dans laquelle les coparticipants sont engagés et aux positions situées qu'ils convoquent.

Sur cette même base, Hanks (2007) et Brown (2007) proposent de déployer une quatrième règle, relevant de ce qu'ils nomment le *principe d'association*. Brown remarque en effet que dans certaines micro-sociétés où « tout le monde connaît tout le monde », la sélection des référents est cadrée, moins par les règles de minimisation et de reconnaissance, que par des critères socio-culturels. La petite communauté rurale de Tenejapa (Chiapas, Mexique) où l'on parle le tzeltal en est un cas de figure. Dans ce contexte linguistique, l'auteur remarque une « préférence culturelle pour l'association » (*Ibid.* : 174), c'est-à-dire une préférence, non pas pour la reconnaissance personnelle, mais la description systématique, au sein du référent, du rôle ou de la position de la personne identifiée au sein du réseau social et géographique de Tenejapa et, par là-même, de la nature du lien qui unit le locuteur à ce tiers désigné. De fait, les formes de référenciation observables impliquent généralement des unités linguistiques marquées. Là où ailleurs on attendrait un nom, ces dernières présentent des syntagmes descriptifs impliquant de façon systématique le vocabulaire de la famille, de la relation, du lien social. Ici ce n'est donc pas la personne en tant qu'acteur spécifique qui importe mais avant tout le lien qui unit la personne désignée à son environnement socio-culturel et aux participants de la conversation.

Ces différentes remarques, notamment celles de Brown, constitueront des points de référence de l'analyse qui suit, dans la mesure où nous pourrions mettre en parallèle les formes d'identification construites autour du principe d'association et les formes de présentation de soi en MI, qui ont souvent pour objectif de rendre compte des liens socioculturels qui unissent l'utilisateur à ses correspondants distants.

### 3. L'IDENTIFIANT : L'OUTIL DE LA RENCONTRE NON FOCALISÉE

Nous avons déjà précisé que l'identifiant, parce qu'il incarne la présentation (électronique et publique) de soi au sein de la *buddy list*, autorise une première procédure de reconnaissance, à distance et en dehors de tout échange. Ceci a un certain nombre de conséquences pratiques, à la fois interactionnelles et séquentielles. Si la lecture des identifiants *en ligne* entraîne une première reconnaissance des contacts distants en tant que potentiels coparticipants, elle permet corrélativement le placement de cette procédure comme potentiel pré-commencement conversationnel. Ainsi, l'interprétation incarnée de l'identifiant *en ligne* projette une action séquentiellement coordonnée – à savoir l'initiation d'un échange focalisé –, qui peut être accomplie, ou non. Du fait de cette potentialité interactionnelle, l'identifiant incarne le procédé de rencontre non focalisée, qui suppose un engagement minimal des coparticipants et se situe hors de tout échange conversationnel.

Pour nombre de contacts en MI, la zone dédiée à la composition et à l'affichage de l'identifiant constitue un espace public d'expression personnelle pouvant permettre de se faire reconnaître, d'exposer des informations personnelles et circonstanciées, marquer son orientation vers les autres membres de la liste, voire susciter une intervention de leur part au sein d'une page de conversation. Dans cette démarche, les marques de présentation de soi ne se résument pas à un prénom ou un surnom. Elles sont construites autour de syntagmes nominaux et/ou verbaux, auxquels les participants attribuent des fonctions de contextualisation et d'association. Complémentaires, ces deux procédés sont autant d'outils pratiques qui incarnent les identifiants dans une trajectoire interactionnelle remarquable et participent de la mise en contact des partenaires distants en une rencontre non focalisée. Par un procédé de contextualisation, les contacts ancrent leur identifiant dans une situation sociale, géographique, temporelle spécifique. Chacun apparaît ainsi personnellement et contextuellement reconnaissable. Faisant écho aux pratiques décrites par Brown dans le cadre de communautés rurales où « tout le monde connaît tout le monde », le principe d'*association* relève ici d'une démarche qui implique le déploiement d'un cadre de participation coordonné mais non conversationnel, regroupant le contact et les lecteurs de son identifiant – autrement dit, ses partenaires distants. Dans ce cas,

l'identifiant est construit de façon à réaffirmer les principes qui organisent le lien social qui unit l'utilisateur aux membres de sa liste, marquer son engagement au sein de l'espace de participation potentielle et rester ainsi associé à ses correspondants, malgré l'éloignement physique.

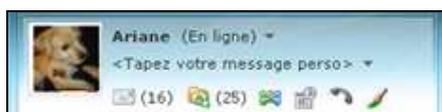
Ces différents aspects de la rencontre non focalisée seront analysés depuis les deux formes de présentation de soi repérées dans le corpus : l'une construite à partir du prénom ou surnom du contact ouvrant l'identifiant, l'autre proposée sans marques d'identification personnelle (sans prénom ni surnom).

### **3.1 Identifiant construit à partir d'un prénom ou d'un surnom**

Cette première configuration s'ordonne autour d'un prénom ou d'un surnom qui est suivi d'un syntagme nominal et/ou verbal. Cet énoncé ajouté (que nous décrirons dans la suite du texte comme *extension* ou *message complétif*) est ordonné en discours direct.

#### **3.1.1 Extension introduisant une citation**

Inscrit dans cette première configuration, le premier type d'extension que nous avons répertorié est visible en italique dans la *buddy list*. Ce style typographique suppose qu'elles ont été composées, non pas dans la zone de l'identifiant, mais dans l'espace « perso » qui lui est contiguë (cf., fig. 14).



**Fig. 14 : zone de l'identifiant avec l'espace réservé au « message perso », qui apparaît en italique dans le répertoire des correspondants distants.**

Ici, l'identifiant présente une double fonction. Mobilisé en tant qu'outil de reconnaissance par le biais du prénom ou surnom exposé, il est également saisi comme une tribune<sup>55</sup>, où sont affichées réflexions, commentaires ou thèmes de discussion. La

---

<sup>55</sup> La notion de *tribune* se définit comme « [un] emplacement [ou un] moment, réservé à l'expression libre et publique, écrite (rubrique de journal) ou orale (débat, lors d'une émission audio-visuelle), d'idées, d'opinions laissées à la responsabilité de ceux qui les émettent » (*Dictionnaire* du CNRLT, consulté en mars 2008)

fonction potentielle de pré-commencement conversationnel, qui est associée à l'identifiant, apparaît ainsi renforcée dans l'extension, où le contact propose le traitement interactionnel du thème exposé. En voici quelques exemples :

**[C1-010505#Wo]**

« wolfy... *L'œil de l'homme est une fenêtre par laquelle on voit les pensées qui vont et viennent dans sa tête* »

**[C1-040506#Ln]**

« ln... *le radicalisme peut ainsi, dans une certaine mesure, être vu comme l'expression politique du personnalisme* »

Dans ce cadre, le message complétif introduit un discours cité, et par là-même un dédoublement énonciatif. Les auteurs, ici wolfy et ln, apparaissent comme les porte-voix d'un énonciateur second dont le discours est à la fois mis à distance (le marquage typographique en italique renforce cet aspect) et pris en charge par l'instance de composition du message, c'est-à-dire les contacts-auteurs. Si l'on regarde d'un peu plus près la seconde occurrence (C1- 040506#Ln), on remarque que le connecteur logique et conclusif « ainsi » suppose que le message complétif est extrait d'un discours antérieur. De fait, l'expression de la concession produite par la locution adverbiale « dans une certaine mesure » est à rattacher à l'énonciateur e1, actuel auteur de cette phrase. Cette forme concessive, ainsi construite, suppose une orientation dialogique, par laquelle e1 s'accorde partiellement avec l'assertion attribuée à e2 [le radicalisme peut être vu comme l'expression politique du personnalisme] et signale une mise en débat de cette assertion initiale (Bres, 1999). Cette mise en débat est-elle également prise en charge par le contact-auteur ln ? Rien ne l'indique de façon observable. Néanmoins, le fait de placer cet énoncé dans la *buddy list* et de le laisser à la disposition des correspondants distants nous permet de montrer les fonctions situées de contextualisation que le contact attribue à ce message complétif. En plus de rendre compte des lectures et/ou réflexions en cours du contact, ce message met à disposition des correspondants distants un thème de discussion qui peut-être traité et incarné au sein d'une page de conversation.

Sans solliciter (au sens conversationnel et séquentiel du terme) la participation des membres distants, l'extension construite sous la forme d'une citation d'un discours

antérieur témoigne néanmoins de la dimension potentiellement conversationnelle des ressources exposées par les contacts dans l'espace de la MI.

### 3.1.2 *Extension introduisant un énoncé adressé à un membre du répertoire*

Toujours inscrite dans cette première configuration, la seconde forme d'extension que nous avons repérée se caractérise par un énoncé monologique placé à la suite du prénom ou du surnom et adressé à un des membres de la *buddy list* (ou au groupe distant dans son entier). Dans ce cas, le prénom comporte une double fonction. Il se place simultanément comme outil de reconnaissance du contact qu'il décrit et comme marqueur d'une instance énonciative, plaçant le contact en question comme locuteur responsable du message complétif.

[C2-131206#3]

« naomi JOYEUX ANNIVERSAIRE KEVIN AURAI TU CRU QUE JE TAVÉ OUBLIÉ »

Ici, point de ponctuation délimitant les différents groupes syntaxiques. Nous observons en revanche que le changement typographique balise l'ouverture du discours direct<sup>56</sup> et l'entrée dans le message complétif. En inscrivant son prénom en lettres minuscules et la suite de l'énoncé en capitales, l'utilisateur *naomi* marque en effet une séparation nette entre son identifiant, qui l'incarne en tant que scripteur et révèle l'« instance de profération du message » (Fauré, 2001), et l'extension, directement adressée au contact et énonciataire *Kevin*. Cette extension se compose de deux phrases : une première, nominale, structurée comme une annonce (« joyeux anniversaire Kevin »), suivie d'une seconde de type interrogatif<sup>57</sup> (« aurais tu cru que je tavé oublié »). D'emblée, la première partie du message ancre l'ensemble des contacts de la *buddy list* dans un contexte temporel situé, et marque par là-même un *continuum* entre le cadre de participation en face à face et l'espace d'interaction en MI. De plus, en étant adressée à un contact en particulier, cette annonce projette Naomi et

---

<sup>56</sup> Entre l'identifiant et le début de l'énoncé commençant par « joyeux anniversaire », on pourrait ajouter un verbe déclaratif, introducteur de l'énoncé en style direct, du type *X dit* : « ... » (Rosier, 1999).

<sup>57</sup> En l'absence de ponctuation, c'est ici l'inversion sujet-verbe qui nous autorise à comprendre ce second segment comme une question.

le correspondant sélectionné vers une activité conversationnelle à construire collaborativement. La structure séquentielle de la seconde partie du message soutient d'ailleurs cette démarche. Ordonné en question, ce syntagme verbal constitue le premier élément d'une paire dont un complément sous forme de réponse coordonnée est attendu (Schegloff, 1986). Kevin est ainsi expressément invité à interagir. De fait, l'extension est construite selon un principe de contextualisation qui soutient l'ancrage des partenaires distants dans une zone de coparticipation potentielle et de coprésence non focalisée. Il fonctionne également comme autant de prise thématique pour se diriger vers un échange focalisé au sein d'une page de conversation.

Observons par ailleurs la dimension publique de l'intervention au discours direct. Bien qu'elle soit produite à l'adresse d'un coparticipant spécifique, elle n'est pas affichée dans l'espace dédié au dialogue (c'est-à-dire la page de conversation), mais dans la zone publique et persistante de la MI, la *buddy list*. Positionné en ce lieu de l'interface, le message devient donc accessible autant à son destinataire qu'aux autres membres du répertoire de Naomi. L'observabilité collective et continue de ce « JOYEUX ANNIVERSAIRE KEVIN » induit un cadre de participation spécifique, impliquant une dyade de coparticipants ratifiés (Naomi-Kevin) et un ensemble de lecteurs distants (les autres contacts de la liste de Naomi), intégrés de façon remarquable à l'interaction projetée. Outre ses fonctions de marqueur de présence et de projection interactionnelle, ce message complétif constitue un moyen pratique pour Naomi de souhaiter un anniversaire de façon publique et offrir aux lecteurs de sa liste des prises pour faire de même.

Enfin, cette annonce, placée au sein de la *buddy list*, a une troisième conséquence, avant tout sociale : elle permet de réaffirmer le lien amical qui unit Naomi à son correspondant, face à l'ensemble des contacts pris pour témoins, et permet de rappeler les règles qui sont censées structurer cette relation. Dans cette optique, le recours à un énoncé de type interrogatif, construit autour d'un verbe conjugué au conditionnel passé (« aurais-tu cru ? »), suppose une orientation dialogique qui fait entendre deux voix, où E1 met en débat puis rejette l'assertion présumée e1. Ici l'interrogation et le conditionnel dédoublent l'instance énonciative en e1, à qui est attribué l'assertion présumée [tu as cru que je t'avais oublié], et E1

qui, du fait du conditionnel d'une part, est présenté citant cette assertion, et, du fait de l'interrogation amenant une réponse négative d'autre part, réfute la validité de cet énoncé présupposé<sup>58</sup>. À travers ce dédoublement énonciatif, Naomi se positionne dans la catégorie [amie] et justifie cette position par la mobilisation d'une règle d'emploi de cette même catégorie<sup>59</sup> exposée dans l'énoncé présupposé, et que l'on pourrait résumer ainsi : [*puisque* nous sommes amis, *donc* je ne peux oublier ton anniversaire, ni oublier de te le fêter]. Au regard de cette règle présupposée (et présupposée connue des deux coparticipants), Naomi exclut la possibilité de manquer cette date-anniversaire. En conséquence, la production d'une interrogation dialogique apparaît ici comme un accomplissement pratique qui permet à Naomi

- de rendre compte à son correspondant et ami des règles organisationnelles qui structurent leur relation amicale,
- de manifester les compétences (ou savoir-faire) qui sont liées à la mobilisation de la catégorie [ami] dans laquelle elle s'inscrit,
- de consolider réflexivement le lien qui l'unit à cette personne,
- et de démontrer de façon publique et incarnée sa capacité à être [amie] en prenant les autres membres de la liste comme témoins.

L'identifiant suivant relève de la même configuration : il est composé d'un prénom et d'un message complétif, composé de deux syntagmes ordonnés au discours direct.

**[C1-010105#I1]**

*Cet identifiant est extrait d'une session produite vers la fin d'un mois de juin, dans le Languedoc-Roussillon.*

« jim, bonnes vacances à tous !!! enfin moi je suis pas en vacances... »

---

<sup>58</sup> Cette analyse s'appuie sur les travaux de Bres (1998 ; 1999) qui détaillent les différentes marques de dialogisme observables et expliquent leur fonctionnement en discours.

<sup>59</sup> Cette réflexion fait écho aux travaux de Sacks (1992) sur les procédés de catégorisation dans la conversation. Sur ce thème, les articles de de Fornel (1987) et Bonu, Mondada et Relieu (1994) offrent de précieux éclairages.

Dans le cas présent, le prénom (« jim ») est séparé de son extension par une virgule. Placée après l'identifiant, cette marque de ponctuation permet de séparer l'instance énonciative et l'extension au style direct dont elle est l'auteure.

Pour ce qui concerne l'organisation du message complétif, on note qu'il est déployé selon une dynamique interactionnelle construite en deux temps. Un premier segment, qui intègre une salutation collective adressée à l'ensemble des correspondants *en ligne* (« bonnes vacances à tous !!! »), dote l'identifiant de coordonnées temporelles situées, qui l'incarnent dans un contexte commun et partagé avec les autres contacts de la *buddy list*. De surcroît, il constitue pour l'utilisateur un moyen pratique d'affirmer sa présence au sein du réseau en un moment T, se replacer comme coparticipant potentiel et donc interactionnellement coprésent.

La seconde partie de l'extension a pour particularité de prolonger la présentation de soi. À travers l'énoncé « enfin moi je suis pas en vacances... », Jim délivre un ensemble d'informations circonstancielles et personnelles, qui concourent à la contextualisation de l'identifiant. Corrélativement, l'organisation de cet énoncé implique une orientation dialogique et une trajectoire séquentielle propres à marquer une forme d'association spécifique entre Jim et ses partenaires, puis favoriser le traitement interactionnel de ce même énoncé. Un certain nombre d'éléments nous amène à considérer cette annonce comme autant de prise pour l'ouverture d'un échange focalisé, voire comme un (potentiel) premier tour conversationnel. Adressée à l'ensemble des contacts (*cf.*, pronom indéfini pluriel « tous »), l'annonce « enfin moi je suis pas en vacances » implique un « remaniement marqué d'hétérogénéité » (Barbérís, 2005 : 159) et présente un caractère dissensuel et polémique, porté par deux marqueurs dialogiques : la reprise en écho et la négation. En effet, cet énoncé constitue d'abord une *reprise auto-dialogique*, que Barbérís décrit comme la reprise « d'un propos que le locuteur vient d'émettre mais qu'il souhaite remanier car il entre à présent en dissensus avec cette formulation » (*Ibid.* : 165). Par ailleurs, cet énoncé auto-dialogique est à la forme négative, outil syntaxique favorable à la mise en scène d'un dédoublement énonciatif. En raison de cette négation, le fonctionnement réfutatif de la reprise en écho n'est pas appliqué à l'énoncé qui précède, c'est-à-dire l'annonce « bonnes vacances à tous », mais plus exactement à l'assertion qui est implicite à ce même

énoncé, soit [tout le monde est en vacances en ce moment]. L'accomplissement de la reprise à la forme négative associée à deux ressources syntaxiques spécifiques (l'adverbe « enfin » introduisant ici une opposition, le pronom personnel disjoint « moi je ») implique alors une modification pratique de la catégorie « vacanciers » (Bonu, Mondada, Relieu, 1994). Il accentue l'effet de contraste et d'altérité entre les membres de liste catégorisés comme un ensemble homogène (phénomène observable par le pronom indéfini pluriel « tous ») et Jim, qui se positionne comme exclu du groupe des vacanciers et qui, pour cette raison, appelle un commentaire de la part de ses partenaires distants. Dans ces conditions, on imagine assez facilement une conversation successive s'ouvrant sur le tour « ah bon tu n'es pas en vacances ? », ou « comment ça t'es pas en vacances ? », voire même « pauvre de toi qui travailles pendant que les autres sont à la plage... ».

L'implication d'un dédoublement énonciatif constitue, dans ces différents cas, une ressource pratique par laquelle les contacts réaffirment implicitement leur appartenance au groupe des partenaires MI, rappellent les règles qui organisent le lien social (et amical) qui les unit, puis appellent – voire sollicitent – l'initiation d'échanges focalisés. En conséquence, la zone de l'identifiant s'avère être mobilisée à des fins multiples, qui dépassent largement la procédure de reconnaissance des contacts. Dans l'espace de coparticipation potentielle que la MI occasionne, les usagers convoquent l'identifiant comme un outil d'ancrage temporel, interactionnel et social, un organe d'association et de réunion de contextes écologiques (physiques) disjoints et, ainsi, de manifestation d'une coprésence médiatisée à distance.

### ***3.2 Identifiant sans marque d'identification personnelle***

Nous nous tournerons maintenant vers une seconde forme de présentation de soi en MI, dont la principale caractéristique est de regrouper des identifiants complexes sans indice de reconnaissance nominale. Dans ce cas, aucun prénom, nom ou surnom n'apparaît.

**[C1-020804#I3]**

« sans musique, un gangsta n'est rien »

Dans cette situation, l'on peut d'emblée se demander comment la reconnaissance du contact distant peut être accomplie<sup>60</sup>. L'absence remarquable d'indice d'auto-identification est cependant loin d'être fortuite. À travers cette forme spécialisée de présentation de soi, ce qui est attendu de la part des usagers n'est pas tant leur reconnaissance en tant que personne familière, que la démonstration – et la reconnaissance réflexive – de leurs activités en cours, pensées, réflexions ou goûts qu'ils partagent avec les partenaires distants. Dans ce cadre, l'identifiant est appréhendé comme un espace public permettant de donner des indications sur le contexte proximal, tenter de réunir les espaces physiques distants, rappeler le lien social qui unit l'utilisateur aux membres de sa liste, et mettre en scène les ressources sociales et culturelles sur lesquelles ce lien est construit. Ainsi, nous verrons que, dans cette forme de présentation de soi, les procédés de contextualisation et d'association sont à nouveau largement déployés et favorisent l'entrée des correspondants dans une rencontre non focalisée.

### **3.2.1 Indices d'une activité ou d'une pensée en cours**

En premier lieu, ces identifiants peuvent témoigner d'une activité ou d'une pensée en cours. Relevant de cette dynamique, l'identifiant suivant se compose d'un syntagme nominal court (trois mots), par lequel le contact-auteur ne vient pas se caractériser mais vient qualifier un groupe de personnes, de façon assez peu gratifiante. Soit :

**[C1-010105#1]**

« tous des bœufs !!! »

En fait, s'il est fort éloigné des procédures de présentation de soi observées précédemment, cet identifiant recouvre néanmoins une dynamique que l'on a pu apercevoir ailleurs. Ici le contact mobilise l'identifiant inscrit dans la *buddy list* comme espace de parole publique – et plus exactement une tribune –, qui lui permet de

---

<sup>60</sup> Précisons que les usagers disposent d'un moyen technique supplémentaire pour identifier et reconnaître leurs correspondants distants, par le biais d'une petite fenêtre qui se superpose à l'identifiant et indique l'adresse électronique du contact en question lorsque l'on déplace le curseur au niveau de cet item.

répondre à un évènement spécifique et d'y produire un « coup de gueule »<sup>61</sup>. Corrélativement, l'ambiguïté et la dimension contestable dont ce « coup de gueule » témoigne peuvent être appréhendées comme autant de prises (provocations ?) pour susciter l'intervention d'un partenaire distant.

Dans le cas suivant, l'observation des échanges d'une enquêtée sur plusieurs mois<sup>62</sup> a fait apparaître une disparition progressive des formes d'auto-identification nominale – alors présentées au moyen de surnoms *jojo* ou *jordinette* –, au profit de formes de contextualisation temporelle, qui documentent clairement le centre des préoccupations de cette usagère ainsi que l'activité dans laquelle elle est engagée. Soit :

**[C1-010105#I]**

« Ayé !!!!!!!!!!!!! écrits finis, passons ozoro !!!!!!!!!!!!! »

Du point de vue lexical et syntaxique, cet identifiant rend compte des pratiques généralement observables dans le cadre d'échanges informels dans un *chat* (Anis, 1999 ; Chovankova, 2008 ; Pierozak, 2003). Les marques de ponctuation comme balises syntaxiques sont absentes, tout comme l'orthographe est modifiée de façon à accomplir un parler familier ; le terme *ayé* est ainsi une forme contractée du syntagme verbal *ça y est*. C'est un ton relativement humoristique qui est affiché ici, eu égard au jeu sur la graphie des mots et à la polysémie du néologisme « ozoro ». Au lieu d'introduire le complément d'objet [(passons) *aux oraux*] coordonné au syntagme [écrits finis] inscrit dans la première partie de l'identifiant, l'utilisateur exploite l'homophonie de ce premier syntagme avec le terme *zorro* pour rendre compte de la signification située qu'il attribue au concours dans lequel il est engagé et aux prochaines épreuves qui l'attendent, soit une forme de duel.

---

<sup>61</sup> Qu'il implique une interprétation sérieuse ou ironique, la caractérisation qui est faite dans cet énoncé demeure peu gratifiante, et surtout moralement contestable.

<sup>62</sup> Il s'agit de l'enquêtée dont les pratiques ont été observées dans une perspective diachronique longitudinale (Cf. chap. 2)

Ainsi mise en scène spatialement (dans la *buddy list*) et dialogiquement (par le jeu polysémique), cette information peut fonctionner comme une ressource interactionnelle, voire comme premier tour d'une conversation.

### 3.2.2 *Marqueurs des ressources socioculturelles partagées*

Les identifiants qui suivent ne présentent aucune marque de reconnaissance nominale, et ont comme trait caractéristique d'être construits sur un énoncé parémiologique<sup>63</sup>.

Les deux premiers, extraits d'échanges du deuxième corpus (groupe de copains adolescents), concernent tous deux un thème régulièrement traité dans les conversations de ce groupe : le chagrin d'amour. L'accomplissement de ce thème s'opère tant dans l'interaction focalisée au sein de la page de conversation, que dans la rencontre non focalisée, à travers l'identifiant. Placée en ce lieu de l'interface, le thème devient alors public, reconnaissable par l'ensemble des partenaires distants du répertoire. On remarque aussi que l'introduction de ce thème dans la *buddy list* se conjugue souvent à la mise en scène d'un proverbe. Soit :

**[C2-131205#I]**

« on dit un de perdu dix de retrouvé, mais moi jaimerais en perdre 10 pour te retrouvé »

Cet identifiant implique une forme de présentation de soi pour le moins particulière. Répondant aux critères définitoires du genre parémiologique, il repose ainsi sur un clivage énonciatif, où le contact-auteur fait « entendre à travers sa propre voix une autre voix, celle de la 'Sagesse des Nations', à laquelle on attribue la responsabilité de l'énoncé » (Maingueneau, 2000 : 149). Si le concept de « Sagesse des

---

<sup>63</sup> Dans leur dernier ouvrage, Visetti et Cadiot (2006) énumèrent les caractéristiques collégialement admises concernant le proverbe. En voici la liste, telle qu'elle est présentée en style télégraphique par les auteurs : « une forme sentencieuse plutôt figée, à ce titre susceptible d'être intégrée au lexique entendu largement ; régularités prosodiques, métriques et phonétiques ; brièveté, simplicité des formats (notamment structures binaires) ; construction par mise en homologie des syntagmes ; [...] généralité à caractère de loi ; universalité de « genres » proverbiaux traversant les langues et les cultures ; sagesse des nations, permanence ancestrale : vérités éternelles, ordre moral ; statut citationnel, renvoyant à des lignes de transmission constitutives d'une autorité, ou d'une traditionnalité, n'excluant pas cependant les dimensions ludiques (l'intonation venant aussi colorer le régime énonciatif). À cela s'ajoute l'anonymat revendiqué de la source, parfois nommée 'ON-énonciateur' » (Visetti et Cadiot, 2006 : 12).

Nations » relève d'un degré d'abstraction fort éloigné de l'approche adoptée dans cette thèse, l'explication offerte par Maingueneau éclaire cependant la dimension de *vérité générale ou collective* que véhiculent les phénomènes proverbiaux. Sur le plan syntaxique, ce dernier rappelle que le recours à des tournures linguistiques du type « comme on dit, comme dit untel », le plus souvent antéposées au proverbe – comme dans cet identifiant – mettent en exergue le dédoublement énonciatif.

Ainsi, le clivage énonciatif s'organise ici de la façon suivante : l'identifiant (E1) s'inscrit dans un proverbe amoureux (e1), lui-même construit à partir d'une autre énoncé parémiologique [un de perdu, dix de retrouvé] (e2). Jouant le jeu des emboitements énonciatifs successifs (E1<e1<e2), l'instance de composition du message s'efface ainsi au sein d'un « je » modal et générique. Ici, l'emprunt du proverbe constitue un moyen pratique et poétique de déclarer publiquement sa flamme à celui ou celle, inscrit dans la *buddy list*, qui pourra se reconnaître dans le pronom personnel déictique « tu », tout en ne dévoilant pas l'identité des principaux acteurs de ce « drame ». Ainsi, cet identifiant projette un cadre de participation dans lequel une dyade de coparticipants ratifiés (je-tu) est corrélée à un groupe de lecteurs-spectateurs, composé des partenaires distants de la liste. Faisant écho à une pratique de mise en scène que nous avons déjà observée par ailleurs (identifiant [C2-131206#3] « naomi JOYEUX ANNIVERSAIRE KEVIN AURAI TU CRU QUE JE TAVÉ OUBLIÉ »), la dynamique interactionnelle qui est mise en œuvre à travers la mobilisation de ce proverbe rend compte du caractère éminemment public de la *buddy list* et des identifiants. Corrélativement, elle engage une procédure de contextualisation, qui incarne l'instance énonciative de ce message dans le présent du groupe des pairs.

#### [C2-151205]

« je pensais connaître l'amour mais un jour la haine ma souris »

Cet exemple reprend à nouveau le thème du chagrin d'amour, à travers une forme proverbiale. Mais à la différence du cas précédent, cet énoncé a pour objectif, non pas de relater une situation sentimentale malheureuse, mais de rendre compte des pratiques culturelles propres au contact qu'il représente et des goûts musicaux qui lui sont associés. Énoncé parémiologique, cet identifiant est également le titre d'une

chanson, tiré d'un album de rap français à la mode au moment de l'enregistrement de cette session. On assiste ainsi à un procédé d'enchâssement multiple où l'instance de composition de l'identifiant s'inscrit dans un « je » modal, auteur de la chanson, qui lui-même s'incarne au sein d'un second énonciateur, le « je » générique, sans référent spécifique, du proverbe. Par conséquent, publier cet énoncé au sein de la *buddy list* sans balise ni signe de ponctuation particulier indiquant la citation relève d'un procédé de contextualisation et d'association, par lequel l'utilisateur démontre ses compétences à être membre légitime d'un groupe spécifique de pratiques culturelles ; compétences qui ne pourront être reconnues que par ceux qui partagent les mêmes références. Tout en jouant sur l'implicite, cette marque de présentation de soi témoigne de façon publique et remarquable de l'engagement incarné du contact dans une sphère sociale et culturelle spécifique.

**[C1-020804#I3]**

« sans musique, un gangsta n'est rien »

Une fois encore, nous pouvons observer le recours à une forme parémiologique au sein de l'identifiant. S'il n'est pas question de chagrin d'amour ici, cet énoncé recouvre un procédé dialogique, interactionnel et social équivalent à celui que nous venons d'exposer : au moyen de l'espace réservé à la présentation de soi, le contact tend à rendre ses pratiques culturelles publiques, de façon à rendre compte des goûts qu'il partage avec ses pairs (et corrélativement partenaires de sa liste) et être ainsi reconnu comme membre légitime de leur réseau relationnel. Par ailleurs, nous ferons remarquer que cet énoncé parémiologique est une production originale. En construisant une forme sentencieuse à caractère de vérité générale qui expose les conditions fondamentales pour être un « vrai » gangsta rappeur, le contact se place par là-même comme membre expert d'un groupe de pratiques culturelles particulières. En somme, l'identifiant est appréhendé ici comme une *scène* (Goffman 1973), qui autorise, à distance, une mise en scène de soi et appelle, de la part des contacts distants et lecteurs, une reconnaissance publique.

La question du proverbe, et plus globalement des formes sentencieuses, a donné lieu ces dernières années à de nombreuses recherches dans le cercle des sciences

humaines et sociales (linguistique, sémiotique, sociologie, anthropologie) car elle est vue comme le lieu favorable à l'articulation entre l'analyse linguistique et celle des représentations collectives. Au regard de travaux de référence sur ce thème (Anscombe, 1994, 2000 ; Arnaud, 1991 ; Visetti et Cadiot, 2006), le paradigme général des formes sentencieuses apparaît pour le moins hétérogène. Ici le proverbe se distingue d'autres unités comme le dicton (« thématique domaniale », Visetti et Cadiot, 2006 : 14), la maxime (« principe mora[l] d'orientation abstraite, souvent attribuable à un auteur ou personnage illustre », *Ibid.*), l'adage (« sorte de dictons et/ou maximes d'apparence, et parfois même d'origine, juridique », *Ibid.*), l'aphorisme, l'apophtegme et le précepte.

D'un point de vue lexical, Visetti et Cadiot (2006) précisent que le proverbe tend à se manifester selon deux procédés distincts. « D'une part, en raison de sa facile mémorisation, qui en solidarise les composants : il n'est pas rare qu'en évoquant l'*incipit* (ou *protase*, au niveau d'une structure binaire), on obtienne le rappel automatique de la suite (*apodose*). D'autre part, en raison de sa brièveté et de son relatif figement. On observe ainsi une forte résistance à la substitution interne, qui traduit la singularité idiomatique des motifs lexicaux en jeu » (Visetti et Cadiot, 2006 : 14-15). Et les mêmes de reprendre Kleiber (1988), pour qui la transposition du proverbe *Qui dort dîne* en *Qui bouffe roupille* semble difficile. Ainsi, pour de nombreux linguistes, la structure même des proverbes pose une véritable résistance aux opérations d'appropriation et de détournement des formes sentencieuses. Si ces phénomènes sont pourtant observés dans le parler quotidien (Eggert de Figueiredo, 2003), notre analyse démontre également qu'ils peuvent faire l'objet de recyclages incarnés et même être mobilisés en tant que marques de présentation de soi. Dans ce cadre, la mobilisation d'énoncés parémiologiques permet un ancrage public et situé des contacts qu'ils représentent dans un contexte socioculturel spécifique.

#### 4. CONCLUSION

En nous intéressant aux différents marques de présentation de soi, que nous avons regroupées sous le terme d'*identifiant*, nous avons pu dégager les modalités de la rencontre non focalisée, qui constitue le mode d'engagement minimal en MI. De

natures et de formats variés, les identifiants en MI ont en effet pour caractéristique commune de garantir une orientation continue des contacts qu'ils représentent vers les partenaires distants qui sont répertoriés dans leur liste respective, et ceci hors de tout échange conversationnel. À travers l'analyse de ces marques d'auto-identification, qui reposent souvent sur des structures complexes, il est apparu qu'elles s'inscrivent dans des dynamiques dialogiques, impliquant l'enchevêtrement de différentes instances énonciatives, par lesquelles le contact-auteur met en scène la voix d'un autre qu'il projette comme prochain coparticipant situé. En conséquence, nous avons pu voir que les identifiants sont des objets plurifonctionnels qui permettent au contact-auteur de se faire reconnaître, tout en déployant un contexte partagé, inscrivant ses partenaires et lui-même dans une trajectoire interactionnelle reconnaissable, projetant l'initiation d'une activité conversationnelle future, et maintenant, à distance, le lien social qui les unit. Comparé à d'autres marques d'auto-identification produites dans des interactions synchrones, l'identifiant MI favorise ainsi des formes de reconnaissance particulières. Il est mobilisé comme une scène, qui autorise, à distance, une mise en scène de soi et de ses activités, goûts ou pensées, mais projette également en retour, de la part des correspondants distants et spectateurs, une reconnaissance des différentes ressources thématiques qui ont été rendues publiques.

## Chapitre 5

---

### **De la rencontre non focalisée à l'entrée en coprésence focalisée** *Procédures sociotechniques mobilisées dans les ouvertures conversationnelles en MI*

Après avoir détaillé les phénomènes ancrés dans la *buddy list* permettant l'émergence d'une coprésence médiatisée non focalisée, nous nous intéresserons désormais à la façon dont s'opère l'entrée dans une coprésence focalisée. De ce fait, l'analyse portera principalement sur l'organisation des ouvertures médiatisées en MI.

Comme nous l'avons vu plus haut, l'entrée en interaction constitue un objet central des recherches en AC<sup>64</sup>. Il a pu être démontré qu'elle constitue une phase déterminante et stratégique pour les participants qui s'orientent vers une rencontre focalisée. Elle leur permet de s'aligner sur un foyer d'attention conjoint et d'initier conjointement une activité conversationnelle commune. À cet effet, ils disposent d'un réservoir d'outils (les procédures de mise en contact, de salutations, d'identification-reconnaissance réciproque puis de demandes de nouvelles), qui concourt à l'organisation coordonnée et cohérente du cadre de participation et soutient un engagement mutuel dans l'espace interactionnel émergent.

Au regard de ces différents travaux (Schegloff, 1986), la question de l'organisation des ouvertures dans une situation d'échange en MI est doublement pertinente. D'une part, en raison des conditions de production et de réception

---

<sup>64</sup> Cf. chap.3.

déployées par l'artefact – qui, rappelons-le, sont médiatisées, distantes, écrites et quasi-synchrones –; d'autre part, en raison du contexte d'activité à l'écran généralement multitâche dans lequel les usagers sont inscrits. Dans cet environnement technologisé, la gestion temporalisée des conversations écrites n'est jamais indépendante des cours d'actions accomplis en parallèle. De fait, la question des ouvertures en MI sera abordée depuis une perspective globale prenant en compte, non seulement l'entrée en interaction, mais aussi l'ensemble des actions produites simultanément à l'écran. Dans cette optique, nous accorderons une attention particulière aux trois objets sociotechniques qui favorisent et soutiennent la mise en relation des participants distants quand ceux-ci peuvent être engagés sur d'autres foyers d'attention :

- la *buddy list*, le répertoire des contacts de la MI à partir duquel l'on peut sélectionner un membre connecté au réseau et engager un échange focalisé ;
- la notification « X-conversation », signal visuel représentant une proposition d'engagement interactionnel par un correspondant distant ;
- et le *pop up*<sup>65</sup> « X vient de se connecter », autre signal visuel produit par l'artefact, indiquant la connexion d'un correspondant au réseau de la MI.

En conséquence, l'objectif de ce chapitre sera double. Il s'agira premièrement de dégager les différentes formes d'entrée en interaction médiatisée en MI. Pour ce faire, nous nous appuyerons sur l'analyse approfondie de séquences d'ouverture produites à partir de ces trois objets sociotechniques. Corrélativement, nous tenterons d'apporter des éclairages nouveaux sur le thème des procédés de mise en contact dans des contextes interactionnels médiatisés (Schegloff, 2002 ; Relieu, 2006), en comparant des composantes spécifiques de la MI, comme les notifications et les *pop up*, avec des formes de sollicitation mécanique qui ont déjà été observées (la sonnerie téléphonique, par exemple). Par ce biais, nous pourrions révéler les relations normatives qui lient l'apparition de ces artefacts à l'écran à l'ouverture d'un échange focalisé.

---

<sup>65</sup> Un *pop up* désigne de façon générique toute fenêtre graphique surgissant à l'écran. Cet élément est souvent associé aux publicités intempestives apparaissant lors de navigations sur internet. Ici, c'est une composante à part entière de l'interface MI, ayant pour particularité d'être visible en bas de l'écran d'un usager et d'annoncer la connexion d'un contact au réseau interactionnel de la MI.

## 1. ENTRÉE EN INTERACTION À PARTIR DE LA *BUDDY LIST*

L'analyse présentée dans le chapitre précédent a éclairé une première manière d'appréhender la *buddy list*, entraînant l'inscription des participants dans une coprésence non focalisée à partir de la gestion de leurs identifiants. Nous interrogerons maintenant la façon dont les participants mobilisent la *buddy list* pour initier un dialogue et s'orienter ainsi vers l'instauration d'une coprésence focalisée. Dans cette optique, nous tenterons d'appréhender les procédés d'engagement, de désengagement et de réengagement dans l'échange dans un espace d'activité plurielle, afin d'identifier les positions participatives incarnées qui sont mobilisées par les participants en MI.

### 1.1 *Transfert d'une rencontre non focalisée à focalisée*

[C1-010505#I1]

*Dans cette situation, l'enquêtée se présentant ce jour là par l'identifiant « Ayé !!!! écrits finis, passons ozoro !!!! » (A) est en train d'examiner les différents contacts de sa buddy list qui apparaissent « en ligne »*

1	0.00	J		clique sur LN, contact <i>en ligne</i> dans la <i>buddy list</i>
2	0.01			ouverture de la page « LN-conversation »
3	0.03	J		tape « salut couderc »
4	0.05	J	salut couderc	
5	0.07			« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
6	0.07	LN	Eh	« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
7	0.08	LN	ça a	
8	0.08	J		tape « salut »
9	0.09	J	Salut	« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
10	0.10	LN	Va	
11	0.11	J		retourne sur la buddy list, retourne sur la fenêtre de son lecteur MP3
12				et sélectionne des titres
13	0.36	J		revient sur la page « Ln-conversation »
14	0.40	J		tape « va et toi? »
15	0.41	J	va et toi?	

Si l'on retrace le parcours réalisé par les coparticipantes pour s'engager mutuellement dans ce nouvel échange, on remarque d'emblée que l'ouverture se construit à partir de la *buddy list* (dont l'examen permet d'identifier les contacts *en ligne*) et se prolonge par un travail situé de reconnaissance du contact sélectionné, produit au moyen de son identifiant. Ici un clic sur l'identifiant « LN » autorise l'ouverture d'une nouvelle page de conversation, qui devient un canal de communication dès qu'une contribution a été composée et envoyée dans la fenêtre de *chat*. Cette première intervention écrite fait apparaître une marque de salutation associée à un terme d'adresse (« salut couderc », l. 4), segment par lequel A s'oriente

manifestement vers une nouvelle activité conversationnelle et rend publique la reconnaissance du contact distant sélectionné. En convoquant le nom de famille de sa correspondante, plutôt que l'identifiant « LN » inscrit dans la *buddy list*, A procède d'un travail de référencement incarné par lequel elle rend compte du travail de reconnaissance accompli (Schegloff et Sacks, 1979 [2007]). Le recours au nom de famille de LN suppose en effet un processus de catégorisation spécifique par lequel A expose le degré de familiarité qui la lie à sa correspondante et projette par là-même la paire catégorielle [amie-amie] qui est censée cadrer l'échange à venir. Pour A, c'est aussi une méthode pratique minimale permettant de s'assurer que la personne avec qui elle cherche à interagir est bien la partenaire attendue, c'est-à-dire le contact inscrit dans la relation ancrée identifiée<sup>66</sup>. Les deux contributions suivantes, l'une impliquant une interjection offrant une salutation en retour (« eh », l. 6) et l'autre une demande de nouvelles (« ça a », l. 7<sup>67</sup>) forment les réponses séquentiellement attendues. Simultanément, ces deux interventions signalent une reconnaissance mutuelle et l'alignement de la correspondante LN sur le foyer d'attention proposé. Le traitement interactionnel et situé de l'identifiant « LN » a donc permis à ces deux correspondantes, préalablement co-ratifiées, de réaffirmer leur position de coparticipante et de s'engager de façon coordonnée dans une coprésence médiatisée focalisée<sup>68</sup>.

---

<sup>66</sup> Cette procédure de reprise d'un terme d'adresse en tout début d'ouverture est en effet un outil pratique en MI car, rappelons-le, ces échanges sont caractérisés par l'absence de co-visibilité. De plus les fréquents cas d'utilisation collective d'un ordinateur ou de multi-participation ouverte autour d'un même contact nécessitent de pouvoir s'assurer une reconnaissance réciproque des partenaires de l'interaction.

<sup>67</sup> L'inscription du tour en ligne 10 « va » témoigne d'une forme d'autoréparation (Schönfeldt et Golato, 2005), par laquelle LN corrige un problème de frappe survenu dans l'écriture du tour précédent et rétablit l'intelligibilité complète du mot tronqué.

<sup>68</sup> Notons par ailleurs que la reprise des salutations par A (« salut », l. 9) témoigne d'une pratique routinière dans les interactions écrites en MI, qui révèle rétrospectivement le rôle incarné du premier « salut » (l. 4). Dans le tour inaugural, il revêt une fonction moins interactionnelle que technique car, intégré à la première contribution écrite dans le *chat*, il permet l'activation de la page de conversation comme canal de communication et le partage de cette zone graphique comme potentiel espace d'interaction avec le contact sélectionné. Marquant le point de départ vers l'interaction focalisée, ce premier salut diffère du second, qui a alors pour objet de ratifier le cadre de participation situé, clôt le tour de salutations réciproques et ainsi signaler une reconnaissance mutuelle. De fait, ce premier tour dans le *chat*, associé à une salutation, a une fonction avant tout prospective. Sans déployer les propriétés séquentielles d'une interpellation verbale ou d'une sonnerie téléphonique, qui incarnent toutes deux une sommation (Schegloff, 1986, 2002), ce premier tour est inscrit dans une trajectoire interactionnelle remarquable, impliquant une invitation à agir.

L'analyse de cet extrait révèle à nouveau la dimension pratique de l'identifiant. On observe tout d'abord que la fonction de projection interactionnelle n'est pas uniquement concentrée dans l'icône *en ligne*, mais plus exactement dans l'accomplissement conjugué de l'identifiant et de cet indice visuel. Ici la réunion des partenaires distantes est rendue possible par l'examen pratique de l'icône de présence, ainsi qu'un travail d'interprétation de l'identifiant qui permet de reconnaître le contact connecté comme coparticipant potentiel, voire attendu. On retrouve ici un des principaux arguments de Schegloff (1979) spécifiant que l'établissement conjoint d'un espace interactionnel s'appuie sur un ensemble de procédés conversationnels de coratification, comprenant – entre autres – un travail situé d'identification et de reconnaissance réciproques. L'examen de cette séquence démontre aussi que, même si l'enregistrement des contacts au sein de la *buddy list* s'est accompagné d'une ratification mutuelle préalable, un travail situé d'identification et de reconnaissance des contacts, produit par le biais de leurs identifiants, s'avère nécessaire pour entrer en coprésence médiatisée. L'identifiant dévoile ici ses traits procéduraux et interactionnels.

Parallèlement, cette séquence expose l'implication de l'identifiant en tant qu'objet interactif et transformable, dans le passage d'une coprésence non focalisée à la rencontre focalisée. En effet, c'est par l'identifiant, et non pas par l'icône de présence, que l'on peut ouvrir une nouvelle page de conversation et initier un dialogue avec le contact sélectionné. Si l'icône apparaît comme un artefact cognitif<sup>69</sup>, seul l'identifiant est pourvu d'une fonction interactive, autorisant cette unité linguistique et interactionnelle à devenir hyperlien. Un clic sur la zone de texte de l'identifiant permet ainsi le transfert de la *buddy list*, zone graphique persistante, vers la *page de conversation*, l'espace du dialogue focalisé, propice à l'établissement d'un nouvel espace interactionnel médiatisé. Alors que le premier travail (unilatéral) d'identification et de reconnaissance des contacts connectés s'inscrit dans l'examen des identifiants situés dans la *buddy list*, l'engagement conjoint des coparticipants sur un même foyer d'attention n'est possible qu'au sein d'une *page de conversation*, constituant alors le nouvel espace interactionnel médiatisé. Disjointes à l'écran, ces

---

<sup>69</sup> Conformément à la définition de Norman (1993), cette icône a une fonction principalement représentationnelle : il délivre une information sur l'état de connexion des usagers.

deux zones graphiques apparaissent toutefois coordonnées dans le cours de l'interaction, comme en attestent les marques de reconnaissance réciproque mobilisées dans les premiers tours de l'échange écrit. Ce mouvement à l'écran peut être apparenté à une situation de déplacement au sein d'un espace public où, de loin, un individu reconnaît une connaissance, un ami ou un parent, puis se dirige vers lui afin d'engager un échange. Ici le déplacement de l'utilisateur dans l'espace écranique s'articule avec la transformation de la configuration graphique, impliquant le passage d'une zone de coprésence non focalisée, située dans la *buddy list* et déployée à travers les identifiants *en ligne*, à un espace de coprésence focalisée, ancré dans la page de conversation.

### 1.2 Engagement et réengagement interactionnel à travers la *buddy list*

Ayant observé comment s'opère le passage d'une coprésence non focalisée vers une rencontre focalisée, nous nous intéresserons maintenant à la façon dont s'opère une entrée en interaction quand d'autres échanges sont déjà en cours. Pour ce faire, nous nous appuierons sur l'examen du fragment suivant. Soit :

[C1-311004#1e]

*Dans cette situation, Jordinette (J) est en train de discuter avec Marie (M) depuis plusieurs dizaines de minutes, lorsqu'elle revient vers la buddy list et sélectionne le contact apparaissant en ligne Nina dit vive le DNO et ses dégustations (N).*

1	M	J	je v voir	
2	J			tape "oki"
3	J	M	oki	
4	J			clique sur la not° MI dans la BDT
5				<b>affichage de la <i>buddy list</i> en premier plan</b>
6	J			<b>clique sur le contact <i>en ligne</i> « nina vive le DNO... »</b>
7				<b>ouverture de la page « Nina-conversation »</b>
8	J			<b>tape « : ) nina »</b>
9	J	N	☺ nina	
10	J			clique sur not° « météo » dans la BDT
11				affichage de la fenêtre « météo » en premier plan
12				ferme la page météo
13				not° « Maria-conv » clignotant dans la BDT
14				clique sur la not° « Maria conversation »
15				affichage de la page « marie-conv » en premier plan
16	M	J	a y est	
17	M	J	on verra bien dans lapres midi de main	<b>not° « Nina conversation » clignotant dans la BDT</b>
18	J			tape « ouais »
19	J	M	ouais	tape « prenez d k way »
20	J	M	prenez d k way	
21				« Marie is writing a message » s'affiche à l'écran
22	J			<b>clique sur la notification « Nina-conversation »</b>
23	M	J	bon	
24				<b>ouverture de la page « Nina-conversation »</b>
25				not° « Marie conversation » clignotant dans la BDT
26	N	J	slut	
27	J			<b>tape « YO »</b>

28	J	N	YO	tape « ça va bien »
29	J	N	ça va bien	
30				clique sur la notification « Marie-conversation »
31	M	J	on a faim	
32	M	J	on a pas encore mangé	

Le premier élément remarquable dans cette séquence concerne le moment où se situe le recours à la *buddy list*. Un premier échange conversationnel est déjà largement développé lorsque J s'oriente vers cet artefact. Or l'on constate que le retour vers la *buddy list* et l'ouverture d'un nouvel espace de dialogue sont ordonnés en fonction de la progression de cette première interaction en cours. Le recours au répertoire des contacts est ainsi localement pertinent (l. 3-4) puisqu'il intervient au moment où l'échange premier est provisoirement suspendu. En pleine phase d'organisation d'une randonnée à cheval, J vient de proposer à M de consulter une page de la météo locale pour décider collaborativement des opérations logistiques et de l'heure de départ. Les ressources contenues dans ce document externe au contexte proximal sont alors explicitement mobilisées pour devenir un thème commun spécifique. Le partage prochain de ces connaissances implique alors une activité parallèle (Jefferson, 1972) constituée d'une phase de lecture et d'interprétation. Réalisée unilatéralement, cette séquence implique un désengagement de la tâche commune (« je v voir », l. 1) et une suspension momentanée de l'interaction en cours qui est ratifiée par une orientation vers l'accord (« ok », l. 3). La négociation coordonnée de la phase d'attente consécutive et son implication dans une activité future la rendent ainsi non problématique, voire constitutive de l'échange en cours. Elle figure un espace temporel spécifique d'inactivité commune et réciproque que J mobilise comme zone pertinente de transition vers une action seconde. C'est donc précisément ici que s'opère le transfert d'une zone de coprésence focalisée vers un espace de participation potentielle, incarné par la mobilisation consécutive de la *buddy list*.

De plus, il apparaît que le passage de la fenêtre de dialogue vers la *buddy list*, et inversement, implique une transformation du statut participatif des usagers MI. Engagée dans l'échange avec Marie, Jordinette se place comme sa coparticipante spécifique et située. Or, on observe, qu'en revenant vers la *buddy list*, J s'oriente vers une nouvelle position de coparticipante potentielle, sans pour autant délaisser sa position connexe de coparticipante de Marie (l. 4). Mais la sélection du contact *en*

*ligne nina dit vive le DNO et ses dégustations* puis l'intégration d'un premier tour dans la nouvelle page de conversation affichée (« ☺ nina », l. 9) déplacent à nouveau J vers un statut de coparticipante spécifique. Ici la composition d'un terme d'adresse (« nina », l. 9) fonctionne à la fois comme une marque de reconnaissance et une interpellation à distance, par lequel J propose un alignement de N sur un nouveau foyer d'attention. La composition ultérieure d'une salutation en retour (« slut », l. 26) stabilise alors cette paire, marque une orientation conjointe vers l'espace d'interaction proposé et confirme le passage d'un statut de participation globale à un statut situé. L'engagement coordonné de Jordinette dans le déploiement de la conversation avec Nina (l. « YO/ça va bien », l. 27-28) et la poursuite de l'échange avec Marie (l. 29-32) marque alors la possibilité concrète des participants en MI à s'insérer dans une multiconversation médiatisée, en mobilisant de façon pertinente deux formats de participation complémentaires : l'un potentiel, l'autre situé.

### **1.3 Positions participatives et identités pour la conversation en MI**

Outil pratique de projection interactionnelle, la *buddy list* fonctionne ainsi comme un outil de mise en relation des correspondants distants car elle figure les contacts avec qui la création d'un espace interactionnel médiatisé est possible. Cette dimension prospective s'accomplit par l'articulation de trois procédures consécutives : la sélection d'un contact « en ligne », l'ouverture d'une nouvelle page de conversation, puis l'inscription d'un nouveau tour écrit dans la fenêtre de *chat*. Ici, la page de conversation, bien que réservée au dialogue entre deux coparticipants, ne constitue pas un contexte interactionnel en soi. Seul l'appariement conjoint de ressources linguistiques affichées dans la fenêtre de *chat* incarne cette page comme une proposition intersubjectivement validée d'entrée en interaction. Dès lors, l'ouverture d'un contexte interactionnel en MI s'ordonne selon une configuration multimodale, impliquant des ressources linguistiques, interactionnelles, graphiques et interactives.

Dans ce système organisationnel protéiforme, nous avons déjà observé que l'appareil formé par l'icône *en ligne* et l'identifiant constitue un outil interactionnel prospectif puisqu'il permet la coordination entre deux espaces à l'écran et deux zones de participation différenciées. Ainsi, l'activation de cet élément interactif fait naviguer

un contact d'une rencontre non focalisée à focalisée avec un coparticipant spécifique au sein d'une fenêtre de dialogue. On remarque à cet égard que la transformation spatiale de la zone d'activité à l'écran se conjugue avec le transfert contextualisé des participants d'une position interactionnelle globale vers des positions situées et spécifiques. Inscrit *en ligne* dans la *buddy list*, le contact s'affiche de fait comme un *coparticipant potentiel*. Pas nécessairement disponible, il est néanmoins accessible de façon continue par l'ensemble des membres de son répertoire. Dès lors qu'il est engagé dans un dialogue avec un correspondant distant, il s'oriente vers un statut de *coparticipant situé*, qui peut être multiplié en fonction du nombre d'échanges engagés simultanément à l'écran.

Construites de façon réflexive au contexte sociotechnique en MI, ces positions participatives apparaissent alors comme des catégories endogènes, ou des *identités pour la conversation* (Sacks, 1973, 1992). Sacks a en effet démontré que si des identités « naturelles » (liées à l'âge, au sexe, la profession, etc.) peuvent être identifiables, ce ne sont pas nécessairement celles-là qui sont mobilisées par les participants et rendues pertinentes pendant le cours de l'interaction. Des identités interactionnelles se révèlent ainsi à l'intérieur de l'organisation des tours de parole et participent de la structuration conjointe et ordonnée de l'échange. Par exemple, la paire catégorielle [appelant-appelé] constitue le dispositif de catégorisation endogène et omnipertinent des conversations téléphoniques. Elle se construit autour d'un ensemble de droits et d'obligations observables orientant l'ordonnancement séquentialisé des tâches. Elle implique premièrement que l'appelé parle en premier. L'appelant reconnaît par ce biais que l'appelé ratifie le nouveau canal de communication et qu'il est actuellement orienté vers le foyer d'attention proposé ; ici, la production du « allo », seconde partie de la paire adjacente initiée par la sonnerie téléphonique, en est un témoin manifeste. On observe alors un lien réflexif entre le cadre de participation, l'identité interactionnelle et la structuration située des tours. Ces catégories contextuelles pour l'interaction sont ainsi sélectionnées et rendues émergentes par les participants selon l'écologie et la séquentialisation de leur cours d'action. En lien avec ces analyses, nous pouvons appréhender la structuration réflexive du contexte sociotechnique de la MI et des identités interactionnelles émergentes. Incluant le

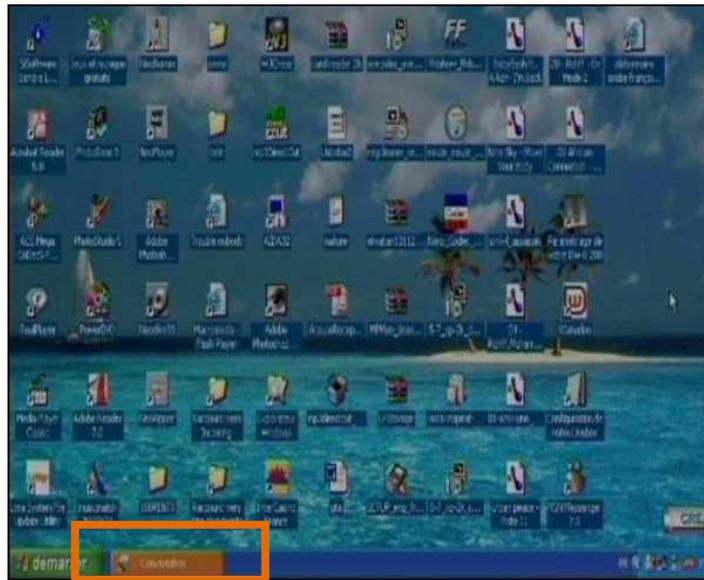
caractère persistant de la *buddy list* et la dimension prospective de l'icône de présence « en ligne », la catégorie de *coparticipant potentiel* forme le statut interactionnel en MI permanent et omnipertinent. Elle place les contacts distants dans une accessibilité continue et favorise leur engagement dans une coprésence non focalisée. Coordonnée à la précédente, la catégorie de *coparticipant situé* s'inscrit quant à elle dans un espace graphique erratique et une temporalité interactionnelle spécifique, liée à l'instauration d'un espace d'interaction dialogale à distance. C'est alors ce dispositif de participation bipolaire ancré dans la distribution spatiale de l'interface de communication qui soutient l'entrée des participants dans une coprésence médiatisée, oscillant entre deux formes de rencontre : l'une non focalisée, l'autre focalisée.

## **2. ENTRÉE EN INTERACTION AU MOYEN DE LA NOTIFICATION « X-conversation»**

En MI, l'ouverture d'un échange conversationnel peut également s'opérer à partir de la notification « X-conversation »<sup>70</sup>. Signal visuel situé en bas de l'écran au sein de la barre des tâches, cet objet signale qu'un correspondant distant (que nous nommons ici de façon générique par le terme « X ») a ouvert une nouvelle page de dialogue qu'il projette comme nouvel espace interactionnel. À la différence de la *buddy list*, cet artefact incarne ainsi une proposition d'entrée en conversation.

---

<sup>70</sup> X représente de façon générique l'identifiant du contact distant.

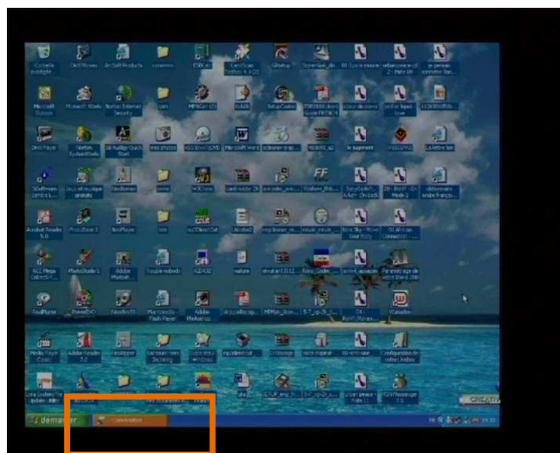


**Fig.15 : La notification « X conversation » en surbrillance dans la barre des tâches**

La notification « X-conversation » est un artefact cognitif et transformable propre à favoriser l'établissement d'une coprésence focalisée. Elle permet d'orienter l'attention des coparticipants distants vers l'entrée en interaction et autorise le transfert immédiat vers la zone graphique réservée à cet effet : la page de conversation. Outil représentationnel, cet objet fournit une marque d'identification du correspondant distant tout en signalant l'affichage d'une nouvelle page de conversation à l'écran et l'inscription d'un ou plusieurs tours par un correspondant distant dans cette zone graphique. Visuel, il est également remarquable par sa dimension persistante dans la mesure où il apparaît clignotant, puis reste affiché en surbrillance dans la barre des tâches tant qu'il n'a pas été sélectionné. Interactif et « cliquable », cet objet sert enfin de relai entre diverses activités à l'écran, produites au sein de fenêtres différenciées. C'est donc à travers ses dimensions pragmatiques, graphiques et spatiales que la potentialité interactionnelle de cet objet technique est reconnue et mobilisée. Les captures d'écran *infra* présentent une séquence d'ouverture construite à partir de la saisie de cet objet :



**Fig. 16.1 : bureau numérique**



**Fig. 16.2 : apparition de la notification**



**Fig. 16.3 : sélection de cet objet technique par un clic de souris**

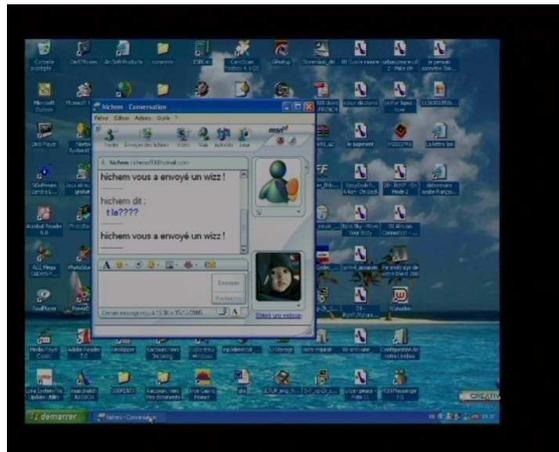


Fig. 16.4 : ouverture de la page de conversation proposée comme espace interactionnel

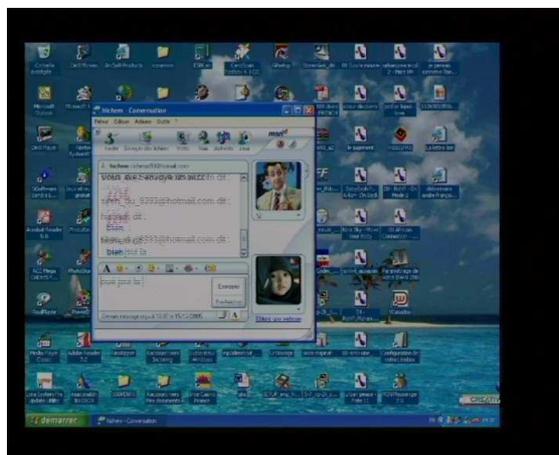


Fig. 16.5 : inscription d'un tour en retour dans cette même zone graphique

Favorisant la création d'un foyer d'attention commun et le partage d'un nouveau canal de communication, cette notification constitue un outil sociotechnique pratique pour la mise en contact des participants distants. Le fragment qui suit rend compte de ce phénomène.

[C1-260306G#2]

*Ici, G est en train d'examiner une page web lorsque la notification « Ninie(6)-conversation », clignotant dans la barre des tâches, vient témoigner de la proposition d'engagement interactionnel opéré par le contact, auto-identifié comme Ninie(6).*

1	0.18			
2	0.19			
3	0.23	G		
4	0.24	N	G	hola chiquita ayaya!
5	0.25			

G est en train de naviguer sur le web  
 not° " Ninie (6)-conversation " clignotant dans la BDT  
 clique sur la not°  
 ouverture de la page de " Ninie (6)-conversation "  
 "N est en train de composer un message " s'affiche

6	0.26	N	G	comment vas-tu?	
7	0.27	G			tape " hola chiquita : ! "
8	0.29	G	N	hola chiquita : !	"N est en train de composer un message" s'affiche
9	0.30	G			tape " ben ça va ? "
10	0.33	G	N	ben ça va ?	
11	0.36	G			tape " ! "
12	0.37	G	N	!	
13	0.39	N	G	turlututu chapeau pointu ;-)	G tape " et toua ? "
14	0.40	G	N	et toua ?	
15	0.43	G			tape " hahaha "
16	0.44	G		hahaha	
17	0.46				"N est en train de composer un message" s'affiche
18	0.47	N	G	mouah euh	"N est en train de composer un message" s'affiche
19	0.50	N	G	voui euh	"N est en train de composer un message" s'affiche
20	0.57	N	G	ça va bieng bieng	

Avant tout échange conversationnel, ce signal visuel<sup>71</sup> sert de relai entre les espaces disjoints des participantes et permet ainsi à G d'être alertée de l'ouverture possible d'un espace interactionnel, au sein d'une page de conversation située à portée de main. Un clic sur cette notification active ainsi la dimension interactive de cet objet graphique et commande l'affichage de la fenêtre de conversation initiée par N (l. 3-4). Un premier tour de salutations (« hola chiquita ayaya », l. 4), suivi de très près par une demande de nouvelles (« comment vas-tu ? », l. 6), forme alors, dans le cadre du *chat*, un tout reconnaissable comme un début d'ouverture. La proposition d'engagement interactionnel déployée par la notification se trouve ainsi confirmée dans la structuration locale des tours et des faits langagiers.

La composition de deux tours consécutifs, coordonnés aux interventions précédentes (« hola chiquita : ! », l. 8 ; « ben ça va ?/! », l. 10-12<sup>72</sup>), stabilise ensuite la séquence conversationnelle projetée par N et rend public l'engagement de G dans cet échange à distance. La page de conversation est alors intersubjectivement validée comme l'espace interactionnel commun aux deux participantes. La demande de nouvelle, initiée en retour par G (« et toua ? », l. 14), et sa réponse, distribuée en trois temps (l. 18-19-20) prolongent d'ailleurs cette dynamique en s'inscrivant dans une procédure ordinaire de ratification réciproque du cadre participatif émergent. Au

<sup>71</sup> Les interfaces proposent des paramétrages divers, où les différents types de signal sont par défaut visuels et sonores. Néanmoins, nous avons pu remarquer que l'ensemble des enquêtés de cette étude a désactivé la commande « Alerte sonore » pour ne conserver que la dimension visuelle de la notification.

<sup>72</sup> L'intégration d'un point d'exclamation (l. 12), de façon immédiatement suivie au second tour (l. 10-11), marque une forme spécifique d'auto-réparation liée à une erreur de frappe dans cette intervention (Schönfeldt et Golato, 2005). Même s'il se place comme la troisième contribution de G dans cet échange en *chat*, il ne nous semble pas former pour autant un troisième tour autonome, mais plus exactement une extension du second tour.

regard de l'organisation séquentiellement ordonnée des tours, les participantes sont ainsi assurées de leur engagement conjoint au sein de l'espace interactionnel médiatisé.

De façon globale, on remarque que, malgré une première activité en cours et la distance qui sépare les contacts, l'entrée coordonnée dans l'interaction s'opère de façon cohérente. Cela dit, l'implication du dispositif technique est prépondérante dans cette démarche en tant qu'il soutient la mise en relation des personnes en des niveaux locaux de l'activité interactionnelle. L'apparition de la notification « X-conversation » fait en effet fonction de relai entre les correspondants distants et garantit leur mise en contact. Celui qui initie la proposition d'échange est par là-même assuré que, même si son partenaire n'est pas d'emblée disponible pour l'activité conversationnelle, l'interface garantit la persistance du signal à l'écran et la permanence des contributions écrites intégrées dans le *chat*. De fait, l'inscription des échanges au sein de structures graphiques et spatiales pérennes contribue à placer les coparticipants dans une accessibilité continue et soutenir l'instauration d'une coprésence focalisée.

### **2.1 Un engagement dans l'interaction chronologiquement distribué**

L'extrait qui suit nous permet d'aller plus avant dans l'exploration de ce type d'ouverture médiatisée. En comparaison du fragment précédent, l'entrée coordonnée dans l'interaction s'opère ici de façon très progressive, par des engagements différés dans la page de conversation, puis l'échange à proprement parler. Dès lors, il nous sera possible de voir comment les phénomènes de coprésence *en ligne* et de permanence de l'écrit (Herring, 1999) autorisent une répartition des engagements interactionnels dans le temps et la gestion non linéaire des activités menées à l'écran.

[C2-131205#I]

*Cette transcription peut poser quelques difficultés de compréhension car elle retrace le processus de lecture d'une page de conversation qui a été proposée à Farrah comme nouvel espace interactionnel par le contact « en mode taro » (EMT dans la transcription), mais dans lequel Farrah s'engage quelque peu tardivement. Incitant la participation de Farrah, EMT a ainsi inséré plusieurs contributions dans la fenêtre avant même que cette dernière n'intervienne. De ce fait, les interventions écrites des lignes 10 et 13 à 17 sont celles rendues visibles dans le chat lorsque Farrah ouvre la page de conversation, ou lorsqu'elle se rend disponibles, en augmentant la dimension de la fenêtre, les tours écrits précédemment. Il est en effet important de noter que la première contribution visible de l'échange avec EMT (l. 10) ne correspond pas au premier tout que ce correspondant a envoyé à Farrah, mais plus exactement à la dernière contribution écrite qu'il a inscrite dans la fenêtre de chat. C'est pour cette raison qu'il apparaît une seconde fois dans la transcription (l.16) lorsque Farrah transfère sa page en plein écran et fait apparaître l'ensemble des contributions composées par EMT.*

1	0.00	K	S	kom tu ve	
2	<b>0.01</b>				<b>not° "en mode taro-conv" clignotante dans la BDT</b>
3	0.01				<i>pop up</i> "en mode taro dit : slt "
4	0.08				<i>pop up</i> "CHOISIR ENTRE SA GO SES POTO vient de se..."
5	0.10	S			clique sur le <i>pop up</i> ""CHOISIR...vient de se..."
6	0.11				ouverture de la page "CHOISIR-conversation" en plein écran
7	0.12	S			ferme la page "CHOISIR-conversation"
8	<b>0.13</b>	S			<b>clique sur la not° "en mode taro-conv" clignotant dans la BDT</b>
9	<b>0.14</b>				<b>ouverture de la page "en mode taro-conv" en petite fenêtre</b>
10	<b>0.16</b>	K	S	<i>EMT vous a envoyé un wizz !</i>	<b>S utilise l'échelle pour lire les contributions précédentes</b>
11	0.20				active la commande "plein écran" en haut de la fenêtre
12	0.21				affichage de la page "en mode taro-conv" en plein écran
13	0.22	K	S	slt	
14	0.22			farah	
15	0.22			sa Va ?	
16	0.22			<i>EMT vous a envoyé un wizz</i>	
17	0.24	S			clique sur la commande wizz
18	0.25			<i>Vous avez envoyé un wizz !</i>	la page de conversation vibre
19	0.26	S			tape "LOL"
20	0.27	S	K	LOL	"EMT est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
21	0.29	S			S tape "aten (... ) pasquse ma mière "
22	0.30	K	S	sa Va ???	
23	0.33	S	K	aten (... ) pasquse ma mière	
24	0.37				"EMT est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
25	0.39	K	S	OK	

On observe, en premier lieu, que la notification « en mode taro-conversation », qui signale que le contact « en mode taro » propose un nouvel engagement interactionnel, est mobilisée bien après son affichage à l'écran. Entre le moment où elle apparaît et le moment (l. 2) où Farrah la sélectionne (l. 8), différentes actions sont ainsi produites à l'écran. Durant cette phase, la notification demeure clignotante dans la barre des tâches. Seul un clic sur cet objet active ensuite son effacement et l'ouverture de la page de conversation proposée par EMT (l. 8-9). A ce moment là, le premier élément visible est alors le dernier tour inscrit par EMT dans le *chat*, soit le rapport d'action d'un *wizz*<sup>73</sup> (l. 10). En effet, si la persistance des données écrites au sein des fenêtres graphiques suppose un accès permanent aux tours inscrits dans le *chat*, la taille réduite de la fenêtre en limite cependant la visibilité. Dès lors, le déploiement de la page de conversation en plein écran permet à Farrah d'accéder à l'ensemble des contributions de EMT selon leur ordre d'écriture (l. 11-12) et de procéder à sa lecture chronologique (l. 10-16). Sans pour autant marquer une entrée publique et coordonnée dans l'interaction, cette phase de lecture témoigne d'une première forme d'engagement dans l'activité conversationnelle.

<sup>73</sup> Cette composante technique, spécifique des MI, permet de faire vibrer la page de conversation de son correspondant lorsqu'elle est activée.

Désormais, Farrah peut saisir trois tours successifs formant un tout reconnaissable comme le début d'ouverture d'un échange focalisé. Une première salutation composée de façon abrégée (« slt », l. 13), un terme d'adresse marquant une forme de reconnaissance pratique (« farrah », l. 14) puis une demande de nouvelles (« sa Va ? », l. 15) permettent de construire une proposition d'engagement interactionnel. Dans cette démarche, l'occurrence du *wizz*, placée à la suite de ces trois tours (l. 16), correspond à une forme d'évaluation d'une réponse attendue de la part de Farrah, remarquablement absente. Ainsi, le *wizz* revêt deux fonctions intimement mêlées : à la fois ludique et interactionnel, il a pour but d'attirer, de façon humoristique, l'attention de la coparticipante sur un foyer conversationnel. A l'intérieur comme à l'extérieur de la page de conversation, les participants mobilisent des objets graphiques capables d'inviter un engagement du contact sélectionné dans la fenêtre de dialogue.

Nous constatons alors que c'est précisément ce *wizz*, selon cette double fonctionnalité, que Farrah traite de façon inaugurale. Les deux premiers tours qu'elle insère dans le *chat*, révélant un *wizz* (l. 17) puis un rire (« LOL », l. 19), sont placés dans une relation séquentielle et constituent, à cet effet, une première marque de coordination dans l'action. Assurée par ce biais d'un alignement conjoint dans l'espace interactionnel nouvellement créé, EMT peut ensuite réitérer de façon plus insistante, au moyen de trois points d'interrogation, la demande de nouvelles qui n'a pas encore donné de réponse (« sa Va ? ? ? », l. 22). Or, une fois encore, cette entrée dans l'interaction est différée. En offrant une explication minimale de son indisponibilité momentanée pour l'activité (« aten (...) pasque ma mière », l. 23), Farrah confirme sa participation dans l'échange tout en demandant un report de son engagement interactionnel. L'orientation vers l'accord, située dans la réponse en retour (« OK », l. 25), en est alors une ratification manifeste.

La notification « X-conversation » soutient donc l'établissement d'une coprésence médiatisée focalisée en favorisant le transfert de la zone de multiactivité de l'écran et espace de participation potentielle vers une fenêtre de dialogue. Ici, la fonction d'alerte qui permet à la fois d'attirer l'attention de l'utilisateur et de l'inviter à agir est portée par la dimension visuelle (clignotante) de l'artefact. Cette caractéristique

nous autorise à examiner cette notification au regard de la sonnerie téléphonique, forme particulière de sollicitation mécanique et objet central dans les recherches en AC sur les ouvertures. Loin de fonctionner comme un modèle pour l'action, la sonnerie incarne néanmoins un objet de référence dans l'analyse des entrées en interaction médiatisée, grâce auquel un ensemble de comparaisons croisées peut être produit (Denouël, 2008b ; Relieu, 2006 ; Schegloff, 2002). Cette méthode d'analyse est particulièrement efficace pour déceler les relations normatives qui lient les composantes d'une même séquence d'action. Rappelons en effet que la liaison entre la sonnerie, première contribution d'une conversation téléphonique, et le premier énoncé verbal produit par l'appelé (souvent sous forme de « allo ») permet à l'appelant d'établir un certain nombre d'inférences sur le degré de disponibilité de l'appelé pour un échange conversationnel ; l'absence de réponse étant alors le témoin le plus clair et le plus immédiat de l'impossibilité à interagir ensemble. Ainsi, le système de pertinence conditionnelle qui régit la paire [sommation-réponse] participe du réservoir d'outils dont les participants disposent et grâce auquel ils peuvent interpréter de façon cohérente les actions, ou les absences d'action, des partenaires distants. Or si l'on examine l'extrait précédent, on remarque que la relation d'obligation qui préside la paire [sonnerie-allo] des ouvertures téléphoniques n'est pas opérante dans le contexte de la MI. L'apparition de la notification témoigne certes d'une invitation à entrer en interaction, en aucun cas d'une sommation à agir. Dans cet environnement qui favorise l'accessibilité continue des contacts par une persistance des notifications, des espaces de dialogue et des contributions écrites, l'engagement effectif dans l'échange peut alors s'opérer de façon chronologiquement distribuée.

Précisons cependant que, du point de vue du contact distant, l'absence de réponse immédiate à son invitation peut susciter un phénomène d'attente car l'appariement de la séquence [notification-réponse] offre peu de prise pour interpréter le délai d'apparition du second élément de la paire. De fait, l'organisation du départ coordonné de la conversation en MI et la gestion de la disponibilité dans un contexte médiatisé quasi-synchrone ne peuvent uniquement dépendre des artefacts techniques et nécessitent un traitement interactionnel et situé, dans la structuration locale des tours.

Dans cette démarche, la séquentialisation de ressources linguistiques et sémiotiques – notamment des *wizz* – soutient fortement la proposition d'engagement dans l'échange.

## 2.2 Lien entre la notification et l'icône de présence « en ligne »

L'extrait qui suit nous permet de poursuivre l'examen de ce dernier point. Dans cette situation, une période de plus d'une minute est observable entre la proposition d'entrée en interaction, signalée par la notification en surbrillance, et le départ coordonné dans l'échange. Si ce délai est remarqué, le traitement qu'on lui accorde est néanmoins minimal. Nous verrons que si ce phénomène dépend de l'organisation interactionnelle locale de l'échange conversationnel, il doit être rattaché également au degré d'implication séquentielle de la notification. La production d'une action en réponse à cette alerte n'étant en rien obligatoire, un engagement différé dans l'interaction ne peut de fait qu'être accepté.

### [C2-151205Fa#4]

*Cet extrait est tiré du corpus de Farrah (F), qui, une fois encore, se voit proposer un nouvel échange auquel elle ne répond pas immédiatement. Dans ce cadre, le contact offrant une proposition d'entrée en interaction se nomme Hichem (H).*

1	0.00				notification "Hichem-conversation" clignotant dans la BDT
2	1.15				not° en surbrillance (ne clignote plus)
3	1.26	F			clique sur la not°
4	1.27				ouverture de la page "Hichem-conv" en petite fenêtre
5	1.27	H	F	t là ?	
6	1.27	H	F	<i>hichem vous a envoyé un wizz !</i>	
7	1.28	F			F utilise l'échelle pour afficher les contributions précédentes
8	1.18	H	F	sayez tu vien tout le temp maintenant	(le 1 <sup>er</sup> tour de H est alors visible)
9	1.29				la page de conversation vibre
10	1.29			<i>hichem vous a envoyé un wizz !</i>	(le 1 <sup>er</sup> tour disparaît au profit de cette dernière intervention)
11	1.30				F utilise l'échelle pour revenir sur la 1ere contribution
12	1.30	H	F	sayez tu vien tout le temp maintenant	
13	1.35	F			clique sur la commande wizz
14	1.36			<i>Vous avez envoyé un wizz !</i>	la page de conversation vibre
15	1.39	F			tape "LOL"
16	1.40	F	H	LOL	"Hichem est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
17	1.41	H	F	bien	
18	1.42	F			tape "oué jsui la"
19	1.44	F	H	oué jsui la	
20	1.48				"Hichem est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
21	1.49	F			commence à taper "sa va habdoulleh"
22	1.53	H	F	enfin ☺	
23	1.54	F			efface le tour en cours et tape "LOL"
24	2.00	F	H	LOL	
25	2.02				"Hichem est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
26	2.04	H	F	alors kool	
27	2.08	F			tape "habdoulleh é toi"
28	2.12	F	H	habdoulleh é toi	
29	2.18				"Hichem est en train d'écrire un message" s'affiche à l'écran
30	2.21	H	F	sa va sa va	

Comme dans l'extrait précédent, l'absence de réponse à la proposition d'engagement interactionnel (l. 1-2) donne lieu, à l'intérieur de la page de conversation, à la mise en place d'invitations supplémentaires à interagir (l. 6). L'envoi de *wizz*, en troisième et quatrième tours (l. 6-10), sous-tend ainsi un double objectif, ludique et conversationnel, par lequel le correspondant distant tente d'attirer l'attention de Farrah sur un foyer spécifique. On observe alors que, c'est précisément vers cet objet que cette dernière s'oriente en premier lieu, en offrant comme premières marques d'engagement dans l'échange un *wizz* en retour (l. 14), suivi d'un rire (signifié par le sigle « LOL », l. 15-16, qui est couramment employé dans les échanges en *chat* et qui signifie en anglais *Laughing Out Loud*).

Alors que Farrah a validé sa position de coparticipante pour cet échange, le travail interactionnel des deux contacts se concentre ensuite sur la confirmation de leur présence conjointe au sein de l'espace interactionnel global, lié à la connexion au réseau MI, et de leur engagement réciproque au sein de cet échange focalisé. Il est en effet remarquable que les deux premiers tours inscrits par Hichem dans le *chat* (« sayez tu vien tout le temp mintenant », l. 8 ; « t là? », l. 5) concernent deux procédures corrélées visant à évaluer la présence quasi-physique de Farrah : la première suppose un traitement de sa présence quotidienne au sein du réseau MI (l. 8) ; la seconde témoigne d'une demande de localisation, par laquelle Hichem vient tester la disponibilité de sa correspondante pour cet échange (l. 5). Ici, l'implication dans ce tout début d'ouverture d'unités lexicales liées au déplacement géographique et à la deixis dégage alors les procédés d'interprétation situés, au prisme desquels la zone d'échange distant, rendue possible par la connexion au réseau MI, est définie comme un espace interactionnel spatialisé et incarné. Complétant la séquence conversationnelle projetée par Hichem (l. 6), l'accord proposé par Farrah dans le tour suivant (« oué jsui la », l. 19) témoigne d'ailleurs de son ancrage dans le dialogue et dans le réseau général d'échange en MI. L'accomplissement séquentialisé des verbes de présence et des déictiques *là* dans l'organisation de cette ouverture marque ainsi la portée interactionnelle à la fois locale et globale de l'inscription des participants « en ligne ».

Suite à cette séquence, Farrah semble être assurée de leur engagement réciproque dans l'échange focalisé distant puisqu'elle s'oriente vers une demande de

nouvelles (l. 21), qui marque généralement le passage vers l'ouverture du premier thème conversationnel. Or, son coparticipant ne semble pas s'inscrire aussi rapidement dans cette dynamique. Une troisième phase, initiée par Hichem, prolonge alors le travail interactionnel précédent en traitant plus précisément, ici, l'entrée différée de Farrah dans cet échange. En associant l'adverbe temporel « enfin » à un smiley « ☺ » (l. 22), Hichem marque, de façon minimale, la position d'attente dans laquelle le délai d'engagement l'a placé. Immédiatement après l'apparition de ce tour, Farrah soustrait la demande de nouvelles qu'elle est train de composer (l. 23) au profit d'un rire (signifié par le sigle « LOL », l. 24), qui vient répondre à l'évaluation d'Hichem. Faisant écho à la seconde partie du tour seulement (c'est-à-dire au *smiley*), ce rire fonctionne à la fois comme un outil de coordination et de contournement local, grâce auquel Farrah peut s'aligner sur son correspondant mais s'abstenir de donner la raison du délai d'engagement<sup>74</sup>. Ce qui, dans un cadre synchrone, aurait pu perturber l'organisation générale de l'entrée en interaction, est traité ici de façon locale, rapide et collaborative, sans jamais être considéré par les participants comme un problème en soi. L'évaluation positive composé par Hichem au troisième tour de cette séquence (« alors kool », l. 26) valide d'ailleurs cette orientation et autorise finalement la pré-clôture de cette ouverture. Le passage, cette fois-ci conjoint, vers les demandes de nouvelles (l. 28-30) et le premier thème conversationnel confirme alors le partage de la page de conversation comme espace interactionnel commun.

En outre, l'organisation de cette dernière séquence d'entrée en interaction souligne deux phénomènes se structurant réflexivement : la dimension fortement spatialisée et ancrée de la zone d'échange en MI et la possibilité d'un engagement chronologiquement distribué dans l'échange quasi-synchrone. Si la persistance de l'écrit du *chat* y participe largement, la relation normative qui lie la notification « X-conversation » au premier tour du correspondant attendu y est également liée. Objet transformable favorisant le transfert d'une zone de coprésence médiatisée non focalisée à un espace d'échange focalisé, la notification incarne une proposition d'engagement

---

<sup>74</sup> Une précédente recherche (Denouël, 2003), ayant pour corpus des conversations institutionnelles sur mobile, nous avait déjà permis d'appréhender les rires comme des ressources interactionnelles favorisant la sortie rapide, cohérente et coordonnée de perturbations survenues durant la progression de l'échange.

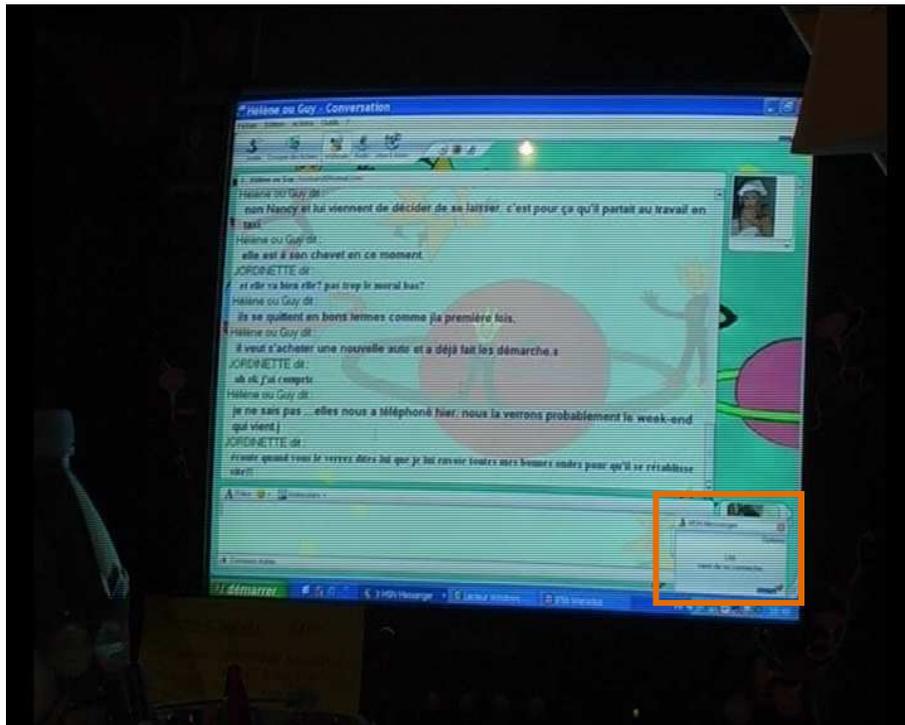
interactionnel, une invitation à laquelle une absence immédiate de réponse n'est pas remarquable. Ceci tend dès lors à construire un cadre de participation aux règles d'organisation temporelle relativement souples, permettant ainsi aux participants d'être inscrits dans une multiactivité à l'écran, ou hors écran.

### **3. ENTRÉE EN INTERACTION AU MOYEN DU *POP UP* « X vient de se connecter »**

Précisément conçue pour favoriser la mise en contact des partenaires distants, la MI autorise également l'entrée en interaction par une ressource technique protéiforme, totalement indépendante des deux précédentes composantes techniques : le *pop up* « X vient de se connecter ». Cette fonctionnalité, apparaissant rapidement en bas de l'écran, est produite de façon automatique par l'application informatique<sup>75</sup> et annonce l'entrée d'un contact dans la zone globale de participation. Erratique, elle favorise un transfert vers l'ouverture d'un espace graphique pour l'interaction. Le déplacement du curseur sur le segment linguistique « X vient de se connecter » situé au centre du *pop up* transforme en effet la zone de texte en hyperlien, qui, s'il est sélectionné, active ensuite l'affichage d'une nouvelle page de conversation.

---

<sup>75</sup> Aucun des coparticipants n'est en effet responsable de son apparition.



**Fig. 17: *pop up* « X vient de se connecter » se superposant à une page de conversation en plein écran**

La transcription qui suit présente une séquence d'entrée en interaction à partir de cet objet technique :

**[C1-250205#I2**

*Ici, Jojo(J) est en train de clore un échange avec Hélène(H), lorsqu'un pop up (un indice graphique et sonore apparaissant subitement à l'écran) annonce la connexion du contact LN à la MI. En cliquant sur cet indice graphique, Jojo ouvre alors une nouvelle page de conversation et s'oriente vers l'initiation d'un nouvel échange avec LN. Le document de transcription présente ensuite l'engagement de Jojo dans ces deux interactions et montre le transfert entre les deux fenêtres de dialogue au moyen des indices graphiques ou notifications (not°), clignotant dans la barre des tâches (BDT).*

1	0.28	J	H	écoute quand vous le verrez dites lui que
2				je lui envoie toutes mes bonnes ondes
3				pour qu'il se rétablisse vite
4	0.29			
5	0.31	J		
6	0.32			
7	0.33	J		
8	0.35	J	LN	salut coudrec
9	0.36			
10	0.36			
11	0.37			
12	0.37	H	J	ok merci.
13	0.41	J		
14	0.44	J	H	et tiens moi au courant!
15	0.46			
16	0.47			

***pop up* « LN vient de se connecter »  
clique sur le *pop up*  
ouverture de la page « LN conversation »  
tape « salut coudrec »**

not° « H-conv » clignotant dans la BDT  
clique sur la not° « H-conversation »  
ouverture de la page « H conversation »

tape "et tiens moi au courant!"

not° "LN-conv" clignotant dans la BDT  
"H is writing a message" s'affiche à écran

17	0.49	H	J	oui
18	0.50		J	
19	0.50			
20	0.50	LN	J	hej
21	0.50	LN	J	ca va

clique sur la not° "H-conversation"  
ouverture de la page "LN conversation"

Dans cette séquence, J et H sont en train de clore un échange, lorsque le *pop up* « LN vient de se connecter » apparaît en bas de l'écran de J et se superpose à la page « H-conversation » (l. 4). J s'oriente vers cet objet, déplace son pointeur jusqu'au segment linguistique au centre du *pop up*, qui devient alors un hyperlien. Un clic sur cette zone de texte active alors l'ouverture d'une nouvelle page de conversation avec la coparticipante LN (l. 5). Dès lors, l'inscription d'un premier tour dans la fenêtre de *chat*, associant une salutation et un terme d'adresse (« salut coudrec », l. 8), fonctionne comme une proposition d'engagement interactionnel. Corrélativement, elle implique une recontextualisation<sup>76</sup> de la page de conversation affichée à l'écran, en la faisant passer d'un statut de zone potentielle pour la conversation à celui d'espace d'interaction focalisée avec une coparticipante reconnue (« coudrec », l. 8). Alors que J s'oriente à nouveau vers l'échange avec H (l. 9-16), la page de conversation avec LN se trouve de fait placée en arrière-plan jusqu'à ce qu'une notification clignotant dans la barre des tâches (l.15) signale à J qu'une nouvelle contribution a été inscrite dans la fenêtre de LN. La saisie de cet objet interactif (l. 19) autorise alors le placement de cette zone graphique en premier plan et une réorientation vers l'activité liée à cette coparticipante. Les deux contributions inscrites par LN dans la fenêtre de *chat*, impliquant une salutation en retour et une demande de nouvelles (« hej », l. 20 ; « ca va », l. 21), forment alors les compléments naturels des tours de J et marquent un engagement conjoint dans l'activité proposée. À travers l'ordonnancement séquentialisé des tours dans le *chat*, les coparticipantes distantes se rendent mutuellement disponibles pour l'activité conversationnelle et confirment le partage de cette zone graphique comme espace interactionnel commun.

---

<sup>76</sup> Par recontextualisation, nous entendons les méthodes par lesquelles les participants réinterprètent et s'orientent vers de nouvelles pertinences, donnant forme à un nouveau contexte d'action et à de nouveaux formats participatifs.

### 3.1 Une ouverture inscrite dans la transformation graduelle du *pop up*

L'examen de cet extrait laisse ainsi entrevoir une séquence d'entrée en interaction organisée par et dans le *pop up*, que nous déployons ici :

1. apparition soudaine du *pop up* en bas d'écran, qui se superpose aux autres pages ;
2. déplacement du curseur sur la zone de texte située au centre de cet onglet, qui devient un hyperlien ;
3. sélection par un clic de souris de l'hyperlien ;
4. disparition du *pop up* et affichage d'une nouvelle page de conversation en premier plan ;
5. inscription d'un premier tour de A dans la fenêtre partagée du chat ;
6. affichage d'un tour coordonné de B dans cette même fenêtre.

Si l'on focalise notre attention sur l'apparition du *pop up* et l'ordonnancement des tâches qui suivent sa saisie, on remarque que l'artefact instrumente la mise en relation des coparticipants distants et favorise leur entrée en contact. Au surplus, il soutient l'ouverture progressive d'un espace interactionnel et figure – voire reconstruit – la visibilité dans un contexte médiatisé et multitâche. À travers cette composante graphique et interactive, l'interface prend en charge l'exclusion d'une co-visibilité et la disjonction des espaces écologiques des coparticipants. Elle offre ainsi une prise perceptive et préhensile pour s'orienter vers l'initiation de nouveaux échanges. On observe d'ailleurs que la progression de l'entrée en interaction par un *pop up* s'inscrit dans la transformation graduelle de cet objet technique. Il marque ainsi un *continuum* entre l'espace de coparticipation potentielle, lié à la connexion au réseau de la MI, et une zone d'engagement focalisé en facilitant un transfert d'activité vers une page de conversation. Nous pouvons observer cette transformation pas à pas, à travers les six captures d'écran suivantes :

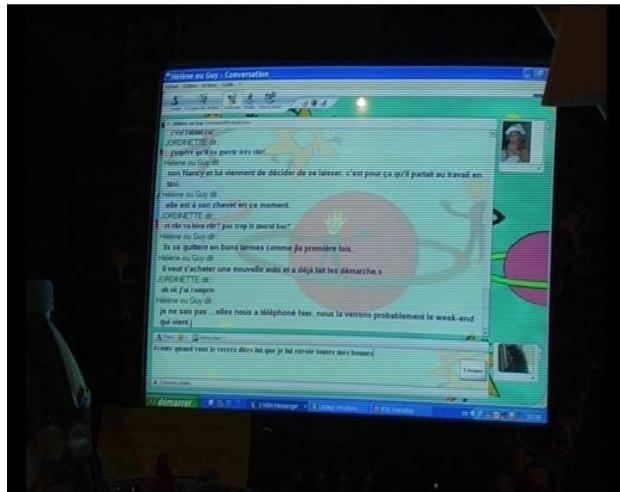


Fig. 18.1: Interaction en cours dans une page de conversation en plein écran

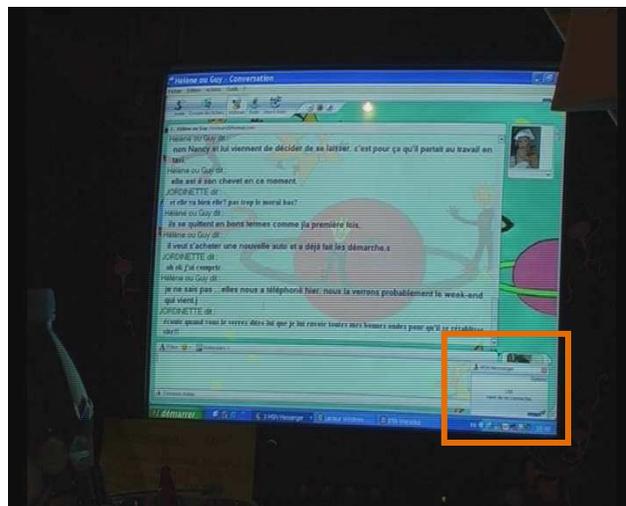


Fig. 18.2: Apparition du popup « X vient de se connecter »

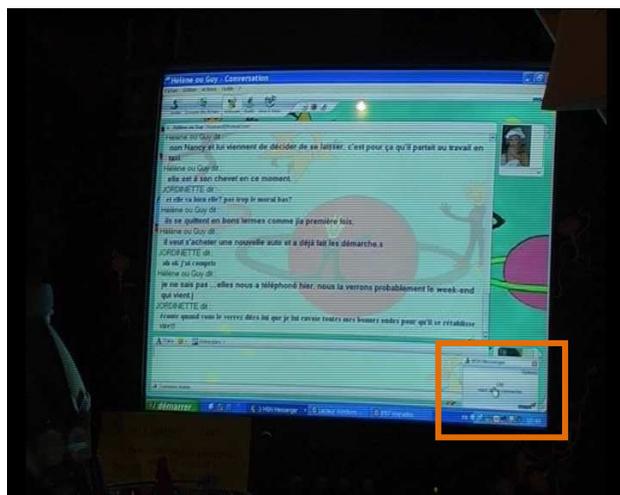


Fig. 18.3: Le pointeur placé au centre du popup, clic sur la zone de texte devenue hyperlien

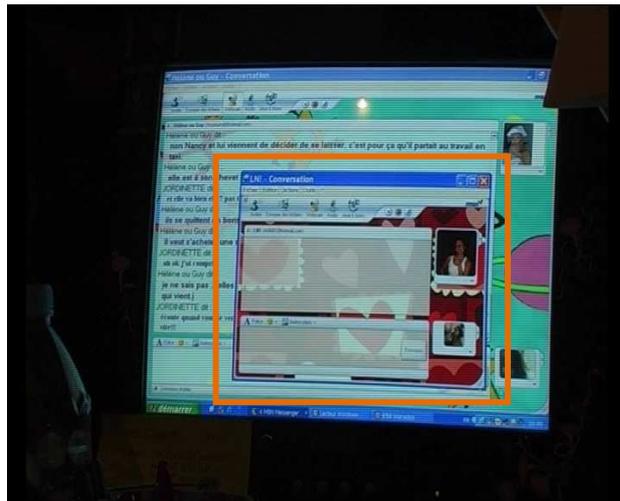


Fig. 18.4 : Affichage d'une nouvelle page de conversation avec le coparticipant sélectionné

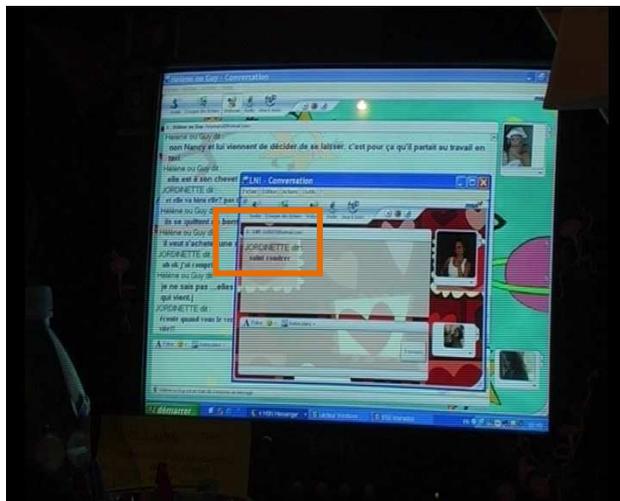


Fig. 18.5 : Envoi d'une première contribution dans la fenêtre de chat

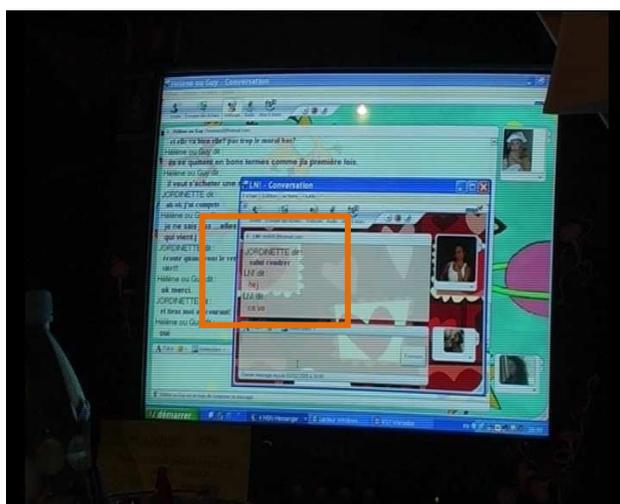


Fig. 18.6 : Inscription de deux contributions coordonnées dans cette même fenêtre, établissant cet espace graphique comme nouvel espace d'interaction

De fait, cette séquence se distribue dans deux espaces coordonnés, incarnant chacun un engagement différencié dans l'interaction distante. Les trois premières procédures, liées au *pop up* et accomplies par un seul et même participant, constituent une phase de préparation à l'ouverture d'un espace graphique pour l'échange. Les trois suivantes concernent l'exploitation située de la nouvelle page de conversation présente à l'écran, et par là même, l'établissement conjoint d'un espace interactionnel médiatisé à distance.

Ancrée au sein du *pop up*, la phase de préparation s'inscrit de façon réflexive dans la transformation progressive de cette composante technique, en faisant tour à tour appel à des propriétés distinctes de ce même objet. Dans un premier temps, c'est le caractère visible du *pop up* vers lequel l'acteur s'oriente. Il invite un déplacement de l'attention vers une zone en bas de l'écran. C'est ensuite le segment linguistique « X vient de se connecter » situé au centre du *pop up* qui est mobilisé, par lequel l'annonce d'un nouvel évènement interactionnel est produite (Terasaki, 2004) et la reconnaissance à distance d'un contact peut être possible. En effet, si la taille réduite de la police de caractère et la troncation fréquente de la zone de texte (réduite souvent à « X vient de... ») ne garantissent pas toujours l'intelligibilité de l'identifiant et de l'annonce, les acteurs identifient néanmoins un élément lisible au centre du *pop up*, et par là même la dimension pragmatique de cet objet.

Enfin, la sélection par un clic de souris du segment linguistique devenu hyperlien fait apparaître la dimension interactive du *pop up*. Cette dernière procédure de la phase préparatoire active la transformation du *pop up* et le transfert vers une nouvelle page de conversation. Une fois que la zone potentielle d'activité est visible à l'écran, le partage du canal de communication et l'ouverture ratifiée du nouvel espace interactionnel distant s'opèrent par un engagement mutuel et réciproque des participants dans le *chat*. Ici encore, seul l'appariement coordonné dans la fenêtre de *chat* de ressources linguistiques, conjuguant salutations et/ou termes d'adresse, incarne la page de conversation comme une proposition intersubjectivement validée d'entrée en interaction. L'ancrage technique, matériel, interactif et spatial de l'échange soutient ainsi l'orientation progressive des usagers distants vers l'instauration d'une coprésence focalisée.

En résumé, l'apparition du *pop up* « X vient de se connecter » à l'écran favorise l'accessibilité des coparticipants « en ligne », leur rappelle leur statut de coparticipant potentiel en MI et tend à les projeter vers l'entrée en interaction focalisée. Dans une certaine mesure, le *pop up* de la MI peut être comparé à la sonnerie téléphonique, dont la particularité est d'assurer l'entrée en relation de deux personnes distantes par le biais d'un dispositif de communication<sup>77</sup>. Si, comme la sonnerie téléphonique (Schegloff, 2002 : 292), cet objet possède un caractère interruptif en émergeant et se superposant aux fenêtres graphiques en cours, il diffère cependant, à bien des égards, de ce type de signal. D'un point de vue séquentiel, il s'en distingue ostensiblement puisqu'il n'a pas les propriétés d'une sommation. La relation d'obligation qui régit la paire adjacente et que la sonnerie projette n'est en effet pas opérante ici, puisque, d'une part, le *pop up* est produit par l'artefact technique (et non par un coparticipant) et, d'autre part, la non-sélection de cet objet n'est ni remarquée, ni remarquable. D'un point de vue interactionnel, il limite les phénomènes d'asymétrie participative que l'on retrouve dans les ouvertures téléphoniques traditionnelles<sup>78</sup>, dans la mesure où l'affichage de l'identifiant autorise une reconnaissance préalable du contact distant avant tout échange. D'un point de vue technique, le *pop up* est visible de façon unilatérale. De plus, nous verrons que sa reconnaissance comme ressource cliquable dépend de connaissances pratiques, acquises en situation. De fait, cet objet peut déployer une forme de projection interactionnelle, mais pas une proposition d'engagement immédiat dans la conversation. L'implicativité séquentielle de cet élément est ainsi de l'ordre de l'invitation.

### ***3.2 Une invitation à agir, dépendante de pratiques incarnées***

Dans ce contexte médiatisé, l'espace concernant l'écran (que l'on peut aussi appréhender comme le « bureau numérique ») constitue une zone manipulatoire

---

<sup>77</sup> Rappelons en effet qu'en tant que sommation, la sonnerie fonctionne comme premier élément d'une paire d'actions et invite, à ce titre, l'occurrence d'une action complémentaire dont l'absence est remarquable (Schegloff, 1986, 2002). La proposition d'engagement interactionnel, produite à travers la sonnerie, s'inscrit alors dans un format séquentiel spécifique, qui permet à l'appelant d'appréhender la disponibilité du correspondant distant.

<sup>78</sup> Ce phénomène est néanmoins atténué dans les échanges par téléphone mobile puisque, dans ce cas, la présentation du numéro de l'appelant offre un outil de reconnaissance préalable (Cf., Relieu, 2002; Hutchby et Barnett, 2005).

(Conein et Jacopin, 1994), distribuée autour d'objets protéiformes, comme ce *pop up*, servant à la fois de représentation informationnelle (une annonce), de ressource interactionnelle (un outil de participation) et de commande à manipuler. De ce fait, cet outil présente également les caractéristiques d'un « point d'entrée » (Kirsh 2001), à travers lequel une orientation vers l'agir peut être observable. Dans l'analyse distribuée d'espaces de travail technologisés, Kirsh précise que l'organisation temporalisée des tâches ne suit pas un plan-programme déterminé par la configuration des artefacts<sup>79</sup> mais s'appuie sur un aménagement *ad hoc* de l'espace immédiat, à travers la présence et la localisation d'artefacts familiers. Lié à des choix et des savoirs construits *in situ*, le placement de ces objets techniques fonctionne comme un indice prospectif qui rappelle le moment pertinent d'initiation de l'action et permet, par ce biais, de gérer une multiactivité médiatisée de façon cohérente. En conséquence, si une forme de potentialité interactionnelle semble se dégager des *pop ups*, elle n'est pas d'ordre prescriptif ou programmatique mais relève d'une connaissance pratique de l'interface et d'arbitrages situés, ancrés dans une zone spatiale spécifique. Nous verrons en effet que l'appréhension du *pop up* comme outil d'entrée en interaction implique une reconnaissance de cet artefact comme un objet transformable, suppose une disponibilité de l'utilisateur pour un échange et implique la sélection du correspondant distant rendu visible par le *pop up* comme prochain coparticipant situé.

Dans l'analyse précédente, nous avons présenté le *pop up* « X vient de se connecter » comme une unité protéiforme, coordonnant trois propriétés distinctes, accessibles dans un ordre séquentialisé. Or, l'étude d'une collection de séquences faisant apparaître un *pop up* – sans qu'il soit nécessairement sélectionné – nous a permis d'identifier des modalités très diverses d'appréhension de cet objet, et de pouvoir segmenter ce qui, en première instance, avait été compris comme un tout unifié. En observant simultanément l'organisation des échanges et les mouvements du pointeur à l'écran, nous avons pu repérer les compétences situées, interactionnelles et techniques, mobilisées par les participants. Bien que l'infrastructure des messageries

---

<sup>79</sup>Cette appréhension des artefacts techniques s'accorde pleinement avec les démarches développées par Suchman (1987, 2007) et Hutchins (1995).

instantanées soit construite selon des modèles de conception intuitifs<sup>80</sup> pour être accessible à des types hétérogènes d'utilisateur, la plurifonctionnalité des composantes techniques n'est souvent perçue que de façon partielle. Parmi les personnes que nous avons enquêtées, les usagers novices ou très jeunes s'orientent vers les propriétés d'indicateur et d'annonce du *pop up* sans jamais saisir les fonctions manipulatoires de cet objet<sup>81</sup>.

L'analyse de ces fragments souligne ainsi que, si la dimension graphique et mobile du *pop up* favorise une focalisation de l'attention sur cet objet à l'écran, seule une expertise technique, acquise dans la pratique, en fait émerger la propriété interactive, et avec elle la potentialité interactionnelle. Sans une connaissance préalable des modes opératoires de l'artefact de communication, le *pop up* n'est pas reconnu comme un objet transformable, permettant un transfert graphique vers une zone potentielle d'échange (c'est-à-dire la page de conversation). Une frontière semble alors se dessiner entre ce qu'il est possible de faire à partir de cet objet et ce qui est effectivement accompli. Dans cette situation, le *pop up* constitue un artefact cognitif (Norman, 1993) car il fait seulement fonction de support informationnel à travers l'affichage d'un segment linguistique. Il sépare ainsi de façon étanche l'information sur l'action et le moyen de l'exécuter. De ce fait, l'accomplissement des séquences d'entrée en interaction par un *pop up* révèle une réflexivité continue entre l'ordre interactionnel et la configuration technologique : alors que l'organisation de l'ouverture s'inscrit dans le design de l'interface, les fonctions prospectives de l'artefact technique dépendent d'un savoir pratique et les possibilités techniques sont intégrées dans le cours situé de l'action.

La séquence suivante présente un cas complémentaire. Ici, A mobilise le *pop up* comme un outil transformable, lui permettant d'accéder à une nouvelle page de

---

<sup>80</sup> Dans ce modèle de conception, les repères qui guident l'action dans l'environnement sont surtout perceptifs, et le passage à l'action se fait sur le mode d'enchaînements perception-action qui opèrent de manière immédiate, sans nécessiter de réflexion ni de délibération. Ceci permet de concevoir des artefacts adaptés à une telle distribution de l'action entre la personne et l'environnement, basés sur le principe des « affordances » de Gibson (Gibson, 1979) : un « bon » design est celui pour lequel la saisie perceptive de la forme de l'artefact guide les utilisateurs vers un usage approprié (Norman, 1988).

<sup>81</sup> Nous nous abstenons de fournir une transcription détaillée de ce type de phénomène, car il est particulièrement difficile à représenter selon un format orienté vers l'interaction et l'action réciproque.

conversation. Mais juste après son affichage à l'écran, cet espace graphique est renvoyé en arrière-plan, laissé en suspens tout en restant à disposition. L'incarnation de cette zone comme canal de communication et espace interactionnel sera en effet réalisée après le déploiement de tâches connexes, lorsqu'une disponibilité pour cet échange sera considérée comme possible.

[C1-020505#I1]

*Dans cette situation, Jojo (J) est train de discuter avec Lola (L) lorsque le pop up « Marion vient de se connecter » s'affiche à l'écran.*

1	0.00	J			tape "aten....."
2					"L is writing a message" s'affiche à l'écran
3	0.02	J	L	aten.....	
4	0.03	L	J	car non je ne suis pas lente!!!!	
5	0.04				tape "je peux te filer un coup de main"
6	0.08				"L is writing a message" s'affiche à l'écran
7	0.10	J	L	je peux te filer un coup de main	
8	0.11	L	J	ha non	"L is writing a message" s'affiche à l'écran
9	0.16	L	J	ne me fais pas de wizzz	
10	0.17	J			tape "non!"
11	0.19	J	L	non!	"L is writing a message" s'affiche à l'écran
12	0.21	L	J	si tu veux	
13	0.21	J			tape "t'inkière c soulant"
14	0.24	J	L	t'inkière c soulant	
15	0.25				clique sur "démarrer" dans la BDT
16	0.25				affichage du menu "démarrer" en premier plan
17	0.26				clique sur "mozilla" dans la BDT
18	0.27	L	J	haha	affichage de la page L-conversation en premier plan
19	0.31			- Lola just sent you a Nudge! -	la page vibre
20	0.32				"L is writing a message" s'affiche à l'écran
21	0.34	L	J	ha bon????	
22	0.35				affichage d'une page web en premier plan
23	0.36				<b>pop up "marion has just signed in" s'affiche</b>
24	0.37	J			<b>clique sur le pop up "marion"</b>
25	0.39	J			clique sur la not° "lola-conversation"
26	0.40	J			<b>ouverture de la page "marion-conversation"</b>
27	0.40				Not° "lola-conversation" clignotant dans la BDT
28	0.40				ouverture de la page "lola-conversation"
29	0.42	L	J	☺	
30	0.44				tape "LOL"
31	0.46	J	L	LOL	
32	0.53				"Lola is writing a message" s'affiche à l'écran
33	0.57	L	J	tu peux me traiter de petite counasse	"Lola is writing a message" s'affiche à l'écran
34	1.04	L	J	ce ne sera quamment mérité!	
35	1.20				tape "LOL"
36	1.21	J	L	LOL	tape "mais ça va pas!"
37	1.24	J	L	mais ça va pas!	tape "t'as le symptome du fouet toi aussi"
38	1.32	J	L	t'as le symptome du fouet toi aussi	
39	1.38				clique sur la not° MI dans la BDT
40	1.39	J			<b>clique sur la not° "marion-conversation"</b>
41	1.39				<b>ouverture de la page "marion conversation"</b>
42	1.41				tape "coucou"
43	1.42	J	M	coucou	
44	1.46	J			clique sur la not° "lola- -conversation" dans la BDT
45	1.47				ouverture de la page "lola-conversation"
46	1.49	J			clique sur la not° "wanadoo" dans la BDT
47	1.49				ouverture de la page "wanadoo"
48	1.50	J			navigue sur différentes pages web
49	2.02				not° MI clignotante dans la BDT
50	2.24	J			<b>clique sur la not° clignotante dans la BDT</b>
51	2.25	M	J	coucou!	<b>ouverture de la page "marion-conversation"</b>

52	2.33	J	M	alors poulette
53	2.36	J	M	c t chouette st martin?

Dans ce cas, le *pop up* est bien envisagé comme un objet transformable autorisant l'ouverture d'une nouvelle page de conversation (l. 23-24). Néanmoins cette zone graphique est mobilisée selon un différé remarquable (l. 42). Nous remarquons alors que l'ancrage spatial et la persistance de la page de conversation permettent de conserver à *portée de main* (Conein, 1997) un espace potentiel pour l'interaction et de le rendre accessible et mobilisable à toutes fins pratiques sans nécessairement l'exploiter de façon immédiate<sup>82</sup>. Ainsi l'aménagement spécifique de l'espace à l'écran incarne la potentialité interactionnelle de cette zone graphique et des formes de projection vers l'action future. Comme dans le cas des plans de travail ou des bureaux étudié par Conein (*op. cit.*), le (dé)placement des artefacts dans l'espace proximal – ici les fenêtres à l'écran – comporte une fonction représentationnelle et devient une ressource pour l'accomplissement d'une multiactivité répartie dans le temps. Constamment modifiée en fonction de la progression des différentes activités qui y sont produites, l'organisation du contexte spatial à l'écran témoigne d'une relation aux engagements en cours et de procédures de priorisation des tâches : fermée, une fenêtre est désactivée ; à distance en arrière-plan, elle est en suspens mais activable ; au premier plan et sous la main, elle est mobilisable dans l'instant. De fait, l'ordre spatial soutient l'ordonnancement temporel d'une multiactivité médiatisée et l'organisation d'un engagement pluriel, par une séquentialisation des différentes zones graphiques. L'entrée en interaction en MI peut alors s'opérer de manière très progressive, en s'inscrivant à la fois dans la transformation graduelle du *pop up* mais également dans la configuration située de l'espace à l'écran. La disposition des fenêtres selon une perspective construit ainsi une forme particulière d'affichage faite de régions, de frontières et de seuils (Conein et Jacopin, 1994), où se projettent les activités médiatisées en cours et à venir.

---

<sup>82</sup> Cette persistance de la fenêtre de conversation à l'écran, ainsi que des interventions écrites dans la fenêtre de *chat*, autorisent les participants à engager des conversations intermittentes, construites selon un ordre séquentiel reconnaissable mais en revanche non consécutif. Nous remarquons que les contributions peuvent être ainsi produites à des intervalles de temps, parfois très longs, sans que cela soit problématique (*Cf.*, Relieu, 2005). Ce phénomène fera l'objet d'un examen approfondi dans la suite de la recherche, en tant qu'il nous permettra de montrer comment une caractéristique de l'application est ingénieusement mobilisée par les participants dans la gestion de leur(s) échange(s).

Un troisième point nous permet de montrer que si l'exploitation située du *pop up* et des fenêtres de conversation facilite le rapprochement des coparticipants distants et offre une plus grande flexibilité dans la façon d'entrer en conversation, la sélection du contact – rendu visible par le *pop up* – comme coparticipant situé reste néanmoins déterminante pour l'initiation effective d'une interaction. En effet, l'annonce de connexion d'un correspondant distant ne doit pas être vue comme une pré-catégorisation de cette personne en tant que prochain coparticipant. Ainsi, nombreux sont les cas où un simple coup d'œil vers le pseudo situé au centre du *pop up* autorise la reconnaissance du contact à distance, et fournit à l'utilisateur une ressource pertinente pour ne pas s'engager dans un nouvel échange. Pour exposer ce phénomène, nous présenterons une situation hybride, manifestant une tension entre une orientation marquée vers l'activité conversationnelle et l'absence de coparticipant pertinent.

[C2-161205#1]

1	0. 00	est en train de naviguer sur une page web	page web en plein écran
2	0. 13	clique sur « ouvrir msn messenger » dans la BDT	
3	0. 15		affichage de la page de connexion
4	0. 17	intègre son mot de passe et clique sur « connexion »	
5	0. 19		« connexion en cours »
6	0. 44		affichage de la <i>buddy list</i> en premier plan
7	0.54	examine les contacts « en ligne »	
8	0. 55	sélectionne le répertoire « amis » dans la <i>buddy list</i>	
9	0. 58		<i>pop up</i> « X vient de... »
10	0. 59	clique sur le <i>pop up</i>	
11	1. 00		ouverture d'une page de conversation
12	1. 03	lit le segment visible dans l'espace du pseudo	
13	1. 05	ferme la page	
14	1. 06	revient sur la <i>buddy list</i> et examine les contacts <i>en ligne</i>	
15	1. 11	ferme la <i>buddy list</i>	retour sur la page web initiale

Cette séquence débute au moment où Farrah se connecte au serveur MI. Elle sélectionne cette application, insère son mot de passe et vient examiner la *buddy list*, dès qu'elle est affichée à l'écran (l. 4-6). Alors qu'elle est en train d'appréhender les différents contacts *amis* visibles *en ligne* (l. 7-8), un *pop up* « X vient de... » apparaît en bas d'écran (l. 9). Elle le sélectionne et l'active immédiatement (l.10). Par ce biais, elle tend manifestement à s'orienter vers l'initiation d'un échange. Mais à la différence des fragments analysés précédemment, une procédure supplémentaire est insérée à cette séquence d'entrée en interaction. La page de conversation ouverte, le déplacement

du pointeur dans l'espace du pseudo témoigne d'un travail de lecture du segment linguistique observable, qui, parce que très long, est apparu tronqué dans la zone de texte du *pop up* (l. 12). Or, l'examen de cet identifiant ne semble pas permettre la sélection de ce contact comme un prochain coparticipant situé. La projection initiale de l'utilisateur vers un nouvel échange est alors avortée par une clôture successive de la page de conversation (l.13). Dès lors, l'organisation de cette séquence montre que le *pop up* est certes saisi comme un outil de projection interactionnelle, dont la transformation graduelle soutient l'orientation progressive des participants vers l'entrée en conversation. Mais cet ancrage physique ne garantit pas pour autant l'engagement conjoint et incarné des participants dans un échange. Seul un arbitrage situé, impliquant la sélection du contact présenté par le *pop up* comme prochain coparticipant, marque finalement le départ de la conversation.

Du moment où il est appréhendé comme un objet transformable, le *pop up* « X vient de se connecter » fonctionne alors comme une ressource interactionnelle spécifique, propre à soutenir l'entrée en interaction MI. Nous avons pu voir en effet que la capacité d'articulation et de projection que cet outil technique propose répond d'une potentialité qui n'est pas objective, mais avant tout incarnée, située et liée à un savoir pratique de l'interface. Autrement dit, la potentialité interactionnelle de cette composante dépend systématiquement de connaissances préalables et de choix construits de façon réflexive à l'action en cours. De ce fait, le *pop up* « X vient de se connecter » constitue un artefact technique qui est favorable à la mise en relation de coparticipants distants, ainsi qu'à des engagements différés et fractionnés.

#### **4. CONCLUSION**

L'orientation interactionnelle, située et distribuée de cette recherche constitue de fait un cadre d'analyse pertinent car il nous permet d'évaluer la façon dont la configuration spatiale et technique participe de la mise en relation des partenaires distants et concourt ainsi à leur entrée en coprésence focalisée. Dans cette démarche, la MI apparaît comme un artefact de communication composite structuré autour d'objets sociotechniques, dont la configuration soutient très largement l'engagement des

correspondants dans une multiconversation médiatisée. Outils protéiformes, ces objets sociotechniques s'articulent de façon systématique à une propriété interactive, mêlant ressources interactionnelles, sémiotiques et spatiales. Dispositifs conversationnels, ils autorisent la reconnaissance préalable du correspondant distant, avant tout échange. Organes de transition, ils permettent également de lier deux espaces de participation distincts, ancrés dans des espaces graphiques disjoints à l'écran.

En effet, la principale caractéristique de ces objets sociotechniques spécifiques à l'artefact de communication MI est qu'ils favorisent le transfert d'une coprésence non focalisée, ancrée dans la *buddy list*, vers une coprésence focalisée, située dans la page de conversation. Par ce mouvement, ils accompagnent le déplacement des contacts d'un statut participatif potentiel vers une position interactionnelle spécifique située, et offre par là-même un ancrage spatial à des types différenciés d'engagement. Dans ce contexte, ces objets sociotechniques révèlent ainsi une dimension interactionnelle et prospective, qui se trouve soutenue par des fonctions représentationnelles et manipulatoires. Parce qu'ils rendent compte de l'état de connexion des différents contacts, ils rappellent en effet aux participants MI – voire réactualisent – leur co-inscription dans un espace de participation potentielle et figurent par là même une forme de projection vers l'interaction. Interactifs au surplus, ils autorisent la mise en relation des participants distants au sein d'espaces de dialogue écrit. Les rendant par ces différents biais accessibles les uns aux autres, ces objets soutiennent l'entrée en coprésence focalisée et la gestion simultanée de plusieurs conversations écrites à l'écran.

Mais selon le cours des pratiques, ces objets peuvent être mobilisés de façon complète, partielle ou fragmentée et figurer ainsi à l'écran des frontières d'activité et d'engagement plus ou moins étanches. En effet, l'entrée en interaction à partir de ces composantes techniques peut – ou non – s'opérer, ou sinon de manière fractionnée à travers des agencements spatiaux spécifiques. Ainsi, la capacité d'articulation et de projection interactionnelle que ces outils techniques proposent répond d'une potentialité qui n'est pas objective, mais avant tout située, incarnée et liée à une connaissance pratique de l'interface.

En fonction du niveau d'expertise, ces objets peuvent être alors envisagés soit comme des outils multifonction – permettant la reconnaissance d'un contact à distance, sa sélection comme coparticipant situé puis l'ouverture d'un dialogue –, soit comme un outil simplement informationnel, impliquant une annonce de connexion. Dans ce dernier cas, la transformation de l'objet n'a pas lieu. Pour l'analyste, une frontière apparaît alors entre la potentialité techno-interactionnelle de l'objet et l'exploitation située qui est réalisée. Mais un autre type de frontière peut également être saisi, constituant dans ce cas-ci un outil pratique pour des participants inscrits dans une multiactivité médiatisée. Rappelons qu'en fonction du niveau de disponibilité pour l'activité conversationnelle, l'entrée dans l'interaction MI à partir de ces objets sociotechniques peut s'organiser de façon progressive, graduelle, voire très segmentée. La distribution chronologique des engagements est alors projetée dans la disposition hiérarchisée des fenêtres à l'écran. Dans cette optique, l'objet technique permet de dessiner des seuils et tracer des frontières à l'écran pour visualiser, de façon pratique, la répartition des différentes activités. Ainsi, de façon globale, ces outils techniques tendent à créer un *continuum* entre des zones graphiques et des formats de participation disjoints, favoriser l'entrée en coprésence médiatisée et l'ouverture de multiples espaces interactionnels simultanément. Néanmoins, la diversité des pratiques démontre que la dimension relationnelle et prospective de ces objets n'est pas omnipotente.

## Chapitre 6

---

### **De la rencontre focalisée à la multiconversation médiatisée.**

#### *Un problème de coordination locale et de hiérarchisation des tâches à l'écran*

Après avoir dégagé les méthodes sociotechniques permettant l'entrée en coprésence focalisée, l'attention sera maintenant portée vers les procédés par lesquels les usagers témoignent de leur engagement dans la conversation écrite et maintiennent l'espace interactionnel médiatisé distant. De fait, le thème central que nous traiterons dans ce dernier chapitre de la thèse concerne la construction, l'enchaînement et la distribution temporalisée des tours dans le *chat* en MI, et plus globalement des différentes tâches produites à l'écran. Dans le prolongement des chapitres précédents, cette problématique sera développée à partir de l'appréhension globale, procédurale et incarnée des différentes actions et interactions produites à l'écran. À cet effet, nous nous intéresserons aux composantes sociotechniques qui sont complémentaires à celles que nous avons observées précédemment et qui, tout comme elles, favorisent et soutiennent la mise en relation des participants distants quand ceux-ci peuvent être engagés sur plusieurs foyers d'attention.

Cette analyse s'ouvrira sur la discussion de deux problématiques soulevées dans de précédentes recherches, toutes deux relatives à l'organisation temporalisée de la conversation dans les *chats*. L'une concerne le rapport entre la configuration

technique du dispositif de communication et la gestion de la prise de tour (Garcia et Jacobs, 1999), l'autre questionne l'articulation entre le rythme de l'échange écrit et l'engagement dans l'interaction médiatisée (Bays, 2001). L'examen incarné de différentes séquences interactionnelles nous amènera à nuancer l'argument de Garcia et Jacobs selon lequel la construction progressive et collaborative des tours est impossible dans un contexte d'interaction écrite quasi-synchrone. Pour ce faire, nous démontrerons que la distribution située des différentes composantes techniques de la MI (artéfacts représentationnels et manipulateurs) constitue un moyen pratique de palier les contraintes de transmission des messages et d'absence de co-visibilité, de soutenir l'attention mutuelle des coparticipants distants et ainsi faciliter la coordination locale dans le dialogue. D'autre part, nous viendrons enrichir les réflexions de Bays, qui stipule que, dans une situation de communication distante et médiatisée, les usagers manifestent leur engagement interactionnel au moyen de marques rythmiques et prosodiques « sémio-verbales » (pauses, répétitions, etc.), inscrites principalement au niveau phonématique et morphématique des énoncés écrits. Pour ce qui nous concerne, la focale sera portée au niveau inter et intraphrastique de l'interaction écrite. L'argument général que nous déploierons au sein des prochaines sections est que le rythme d'écriture, qui fonctionne comme un indice pratique de l'engagement des participants dans l'interaction médiatisée, s'incarne aussi pour une large part dans l'organisation syntaxique des contributions écrites et la gestion quasi-collaborative des tours. À travers l'accomplissement de procédures sociotechniques spécifiques et indexées aux conditions de production et de réception de la MI, nous pourrions observer la façon dont les participants construisent, stabilisent et maintiennent plusieurs rencontres focalisées simultanément. C'est dans ce cadre que nous déploierons la notion de *texte-en-interaction*, pour rendre compte de la dimension pratique, dynamique, collaborative et incarné des dialogues écrits et quasi-synchrones en MI.

Ces différents résultats nous permettront ensuite de discuter la notion de *polyfocalisation* (Jones, 2004), qui, en écho aux travaux de Goffman, décrit la possibilité concrète fournie par le dispositif technique de s'inscrire dans plusieurs foyers d'attention simultanément. Nous montrerons que la configuration polyfocalisée

de cette situation d'interaction n'implique pas seulement la conduite d'une multiconversation médiatisée, mais aussi l'ordonnement séquentialisé des différents échanges en cours, et leur hiérarchisation continue par la gestion *ad hoc* des composantes sociotechniques et des zones graphiques du contexte à l'écran. En nous orientant vers le point de vue des participants engagés dans une multiactivité à l'écran, la polyfocalisation nous apparaîtra moins comme un outil analytique qu'un accomplissement pratique, à toutes fins utiles.

## **1. TEMPORALITÉ ET ENGAGEMENT DANS LE CHAT MULTIPARTITE**

Avant d'entrer plus avant dans la revue des deux textes de référence concernant l'organisation locale et temporalisée de l'interaction dans le *chat*, il convient de préciser que ces deux études traitent de situations de *chat* multipartite (soit des salons de *chat*, soit des plateformes IRC). Ces indications sont d'importance car tous les dispositifs de conversation écrite par internet sont loin d'être équivalents. Reposant sur des configurations techniques pour le moins diverses, ils modifient chacun de façon distincte et notoire l'organisation interactionnelle des échanges qu'ils rendent possibles. En conséquence, nous détaillerons les arguments développés par ces deux articles pour l'analyse des interactions écrites multipartites, puis procéderons à une mise en perspective de ces différentes conclusions dans l'examen des pratiques de stabilisation d'une coprésence focalisée en MI.

### **1.1 Les conséquences de la quasi-synchronie dans la distribution des tours**

En dégageant la notion de *quasi-synchronie*, Garcia et Jacobs (1999) ont mis en lumière la dimension temporelle des conversations *chattées*. Par là-même, elles ont pu indiquer que la gestion de la prise de tour est dépendante de la configuration technique du dispositif de communication et des conditions de production et de réception quasi-synchrones de ce contexte. L'allocation des tours, tout comme l'organisation séquentielle et les positionnements catégoriels construits de façon réflexive à l'activité conversationnelle, s'en trouvent ainsi remarquablement transformés.

Ces auteures constatent en premier lieu que la compétition pour la « parole », telle qu'on peut l'observer dans le cadre de conversations synchrones, est absente dans une situation de *chat*. Pour elles, ce phénomène est une conséquence de la médiatisation technique de la transmission des contributions écrites. Le moment d'affichage des messages est en effet intégralement contrôlé par l'artefact, sans que les participants ne puissent intervenir dans ce procédé.

Puisqu'elle implique la prise en charge par l'application de la transmission et de l'affichage des tours, la quasi-synchronie suppose également un décalage entre la production et la réception des contributions. Elle limite leur rédaction à un processus privé et interdit, à ce titre, le repérage des points potentiels de transition durant leur composition. Rappelons que, dans un contexte de conversation synchrone, la structuration d'un tour répond de l'action conjointe du locuteur (*current speaker*) et du prochain locuteur (*next speaker*) et s'ordonne à travers le transfert alterné et concerté des tours de parole. Ainsi, dans chacun des tours, il y a des moments sensibles qui en désignent les fins possibles, et où le transfert de la parole peut s'effectuer. Ces lieux pertinents de transition, ou TRP (*Turn Relevant Place*) fonctionnent alors comme des outils d'organisation locale et coordonnée du cours situé de l'échange (Léon, 1999), structurant réflexivement le tour de parole comme une unité interactionnelle et collaborative, ou une *unité de construction de tour* (UCT). Pour Garcia et Jacobs, l'UCT comme outil pratique de la conversation synchrone est relativement inopérante dans le cadre d'interactions écrites et médiatisées par internet car le principe de quasi-synchronie exclut toute possibilité de produire une organisation conjointe du tour en cours d'écriture. Dans ce contexte, « la construction du message est disponible pour son seul auteur, ce qui empêche les coparticipants d'écouter la progression du tour ou d'anticiper les points potentiels de transition » (Garcia et Jacobs, 1999 : 350). Pour ces auteures, le seul lieu de transition possible (qui n'est d'ailleurs pas traité collaborativement) se situe de fait après la publication d'un tour, au moment où la composition d'un nouveau tour est initiée. De plus, la catégorie de *prochain locuteur* s'efface au profit de *futur poster* puisque le délai de transmission ne garantit pas la successivité à l'écran de deux tours coordonnés et que la gestion coopérative de la distribution des tours est fortement limitée. En conséquence, les auteures constatent

que le *tour* dans le *chat* se définit selon deux pôles distincts : le *message-in-progress*, révisable mais privé, et le *post*, tour final publié dans le *chat*, public mais non modifiable.

En raison de cette configuration bipolaire, Garcia et Jacobs remarquent qu'une des deux propriétés de la paire adjacente, l'appareil d'organisation locale de l'interaction verbale (Schegloff, 1986, 2007), est absente du contexte de *chat*. Dans la conversation synchrone, cet appareil soutient la construction progressive, conjointe et séquentialisée de l'échange en impliquant l'articulation nécessaire de deux tours de parole : dès qu'un tour apparaît, un second est attendu. Le principe de *pertinence conditionnelle* (Schegloff, 1973) qui préside la structuration de cette paire entraîne une relation d'obligation entre ces deux tours, de sorte que l'absence de l'un des deux est nécessairement remarquable. Or l'organisation quasi-synchrone du *chat* multipartite restreint de façon drastique – voire inhibe – la succession à l'écran de deux tours coordonnées. Entre le premier élément d'une paire et son complément, plusieurs dizaines de contributions peuvent être en effet insérées ; le premier élément de la paire projetée peut même disparaître de la page de conversation. Les auteures concluent alors que le caractère réflexif (à la fois prospectif et rétrospectif) de la paire adjacente n'est que partiellement conservé et résulte de procédés *ad hoc* à la charge des usagers. Pour elles, la lecture continue des tours précédents dans la fenêtre partagée ou l'identification systématique du destinataire en début de tour sont autant de méthodes pratiques constitutives des règles organisationnelles de la conversation *chattée*, dans la mesure où elles permettent aux différents participants présents dans le canal de reconstruire l'articulation séquentielle entre les tours et d'assurer leur coordination à distance.

Répondant d'une démarche comparatiste mettant en tension l'organisation de la conversation écrite et médiatisée avec la structure du parler-en-interaction, l'article de Garcia et Jacobs décrit la configuration quasi-synchrone des échanges dans le *chat* comme un système fortement contraignant, qui limite les procédés d'ajustement conjoint au moment de la prise de tour et exclut la possibilité d'une construction locale

et collaborative de l'interaction. Ceci implique ainsi l'inopérativité relative des notions d'UCT et de TRP dans le cadre des échanges écrits quasi-synchrones.

En fait, cette explication est partiellement valide. Elle est d'abord le fruit d'une confusion, dans la mesure où les auteurs regroupent sans distinction sous la notion de quasi-synchronie *chat* et *webchat* – éléments qui sont pourtant fort distincts. Alors que le premier caractérise un canal de communication écrit, le second correspond à un espace interactionnel multipartite, médiatisé par un dispositif de communication et organisé autour de ressources écrites. En éclaircissant ce point, il apparaît alors que la structure interactionnelle que Garcia et Jacobs déploient correspond à l'indexicalité d'un contexte techno-interactionnel spécifique qui est celui d'une plateforme de *webchat*, et non pas du *chat* à proprement parler. En conséquence, si la description de la transmission quasi-synchrone des tours écrits reste valable, l'organisation interactionnelle des échanges en *chat* nécessite d'être reconsidérée dans le cours situé des pratiques. Nos prochaines analyses montreront à cet effet que, dans le cadre du *chat* en MI, le contexte technologique offre des conditions de production et de réception qui sont favorables à l'organisation locale, progressive et coordonnée de l'échange, et notamment au moment de la prise de tour.

### **1.2 *Écriture, tempo et marques d'engagement interactionnel***

L'apport du travail doctoral de Bays (2001 : 420, et suivantes) est également utile pour la définition de la dimension temporelle des activités dans le *chat*. L'analyse porte ici sur les pratiques en *chat* IRC et s'intéresse aux méthodes convoquées par les participants dans la production de leurs énoncés écrits, plus particulièrement les formes prosodiques et rythmiques qui y sont déployées. Il est ainsi expliqué que la construction des faits langagiers en IRC s'opère de façon réflexive au « tempo » émergent de l'activité conversationnelle médiatisée (*Ibid.* : 430), de sorte que le texte interactionnel peut être appréhendé *in fine* sous l'angle du poème. L'articulation entre l'organisation linguistique du texte interactionnel et sa dynamique rythmique constitue pour nous une problématique très pertinente. En revanche, nous n'adhérons pas à la définition poétique des énoncés dans le *chat*. Il nous semble en effet quelque peu rapide de décrire un texte comme poétique en raison de son seul caractère prosodique.

C'est manquer de considérer les dimensions rhétoriques et esthétiques qui sont pourtant constitutives de ce genre discursif. Nonobstant cette orientation, Bays a dégagé des objets de recherche intéressants que nous détaillerons puis mettrons en perspective dans la suite du texte.

Premier point remarquable, la notion de « rythme conversationnel » est appréhendée d'un point de vue endogène à l'action. Fort éloignée des méthodologies quantitatives et des représentations sous forme de tableaux statistiques qui étaient mobilisées jusque-là (Cech et Condon, 1996, 2004), l'explication du caractère prosodique de l'échange en IRC s'opère ici de façon incarnée, à travers la transcription des contributions écrites affichées dans la fenêtre de *chat*. La définition du tempo interactionnel s'en trouve ainsi radicalement modifiée en tant qu'il constitue un accomplissement pratique, produit *in situ* de façon dynamique et collaborative, et repose moins sur la fréquence d'affichage des interventions à l'écran que sur la structuration linguistique des énoncés écrits. Centrée sur la dynamique interne des faits langagiers, Bays souligne par exemple que le recours à la répétition (observable à tous les niveaux de l'organisation discursive : phonématique, morphématique, syntagmatique) et l'usage non syntaxique de la ponctuation sont autant de méthodes pratiques qui permettent d'ordonner l'écrit d'écran en une (quasi) partition et de déployer par là-même sa dimension prosodique. Si la répétition favorise l'« allitération visuelle » à l'écran, la ponctuation autorise « une transcription symbolique de l'oralité dans le langage [...] [qui] sert à recréer l'intonation et l'intensité du discours, accentuant le rythme déjà présent dans les mots, les espaces et les lignes du texte écrit » (*Ibid.* : 432). Pour Bays, ces deux procédés produisent *in fine* des effets de scansion qui guident le processus de lecture. Voici quelques illustrations de ces phénomènes (*Ibid.* : 431 et 434) :

**Exemple: #français 1 April**

- 35    tornado: y a t-il quequ'un qui s'est fait bouffer par son frigidaire ???
- 36    tornado: y a t-il quequ'un qui s'est fait bouffer par son frigidaire ???
- 37    tornado: y a t-il quequ'un qui s'est fait bouffer par son frigidaire ???



insipides » (*Ibid.* : 430), ceci correspond à la volonté des usagers de maintenir le rythme émergent de l'échange ; « même si un participant n'a rien d'important ou de nouveau à apporter, il ajoutera des formes iconiques et des phrases courtes dénuées de sens de manière à conserver le rythme de la performance et pour montrer qu'il est toujours engagé, participatif et coprésent dans le *chat* » (*Idem*). En somme, Bays démontre que la structuration générale des énoncés dans le *chat* est liée de façon réflexive aux dynamiques interactionnelles et rythmiques émergentes, déployées progressivement dans la conversation multipartite et médiatisée.

Comparée au travail mené par Garcia et Jacobs, l'étude de Bays sur la temporalité dans le *chat* IRC se déploie hors d'une démarche comparatiste, qui lui permet d'accéder à des phénomènes originaux et pertinents, à l'instar du rythme des faits langagiers comme marqueur local de participation. Cela dit, on regrettera que ce point n'ait pas été abordé depuis une perspective conversationnelle élargie, comprenant la dimension réflexive et séquentielle des échanges. En ce sens, une description détaillée de l'interaction, moment par moment, aurait certainement permis de dégager des procédés de catégorisation endogènes supplémentaires, d'enrichir l'analyse proposée et d'éviter ainsi quelques interprétations parfois trop rapides.

## **2. PROCÉDÉS DE COORDINATION LOCALE DANS LE DIALOGUE**

Eu égard aux travaux de Bays, Garcia et Jacobs, l'ambition de notre analyse est de fusionner les deux problématiques traitées par ces auteures pour démontrer, *in fine*, que le maintien d'une coprésence focalisée en MI s'opère à travers l'organisation temporalisée et concertée des conversations écrites. Pour ce faire, nous nous intéresserons à la construction et la distribution des tours dans les dialogues, et – de façon globale – aux méthodes de coordination locale déployées dans le cours situé de l'activité. Ces pratiques seront analysées depuis deux orientations interactionnelles complémentaires : l'une située dans la page de conversation et le cours d'un dialogue, l'autre produite depuis le bureau dans le cours d'une multiconversation en MI (*cf.*, prochaine section du présent chapitre).

Cet examen sera d'abord porté sur la gestion de l'annonce « X est en train de composer un message », qui permet aux coparticipants distants de rétablir la co-

visibilité en un niveau fin de l'activité interactionnelle. Corrélativement, nous montrerons en quoi la lecture séquentialisée des événements à l'écran et la segmentation/distribution des tours en des points de complétude syntaxique sont pour les usagers des procédures pratiques par lesquelles ils manifestent de façon située leur engagement dans l'échange, maintiennent la coordination locale, et tentent de reconstruire les conditions de production et de réception d'une interaction synchrone.

### 2.1 Instrumentation continue de la prise de tour

À la différence de dispositifs de communication médiatisée multipartite, le *chat* en MI se caractérise par son format dyadique et par un ensemble d'artefacts représentationnels et/ou manipulateurs qui soutiennent la mise en relation continue des coparticipants. L'annonce « X est en train de composer un message » fait partie de ces fonctionnalités. S'affichant en bas de la page de conversation dès que le correspondant distant mobilise sa fenêtre de rédaction, elle signale que le coparticipant distant est à l'œuvre. Par là-même, le dispositif de communication traite une dimension de la réception qui est généralement absente des conversations médiatisées et pourtant nécessaires à leur structuration dynamique et collaborative.

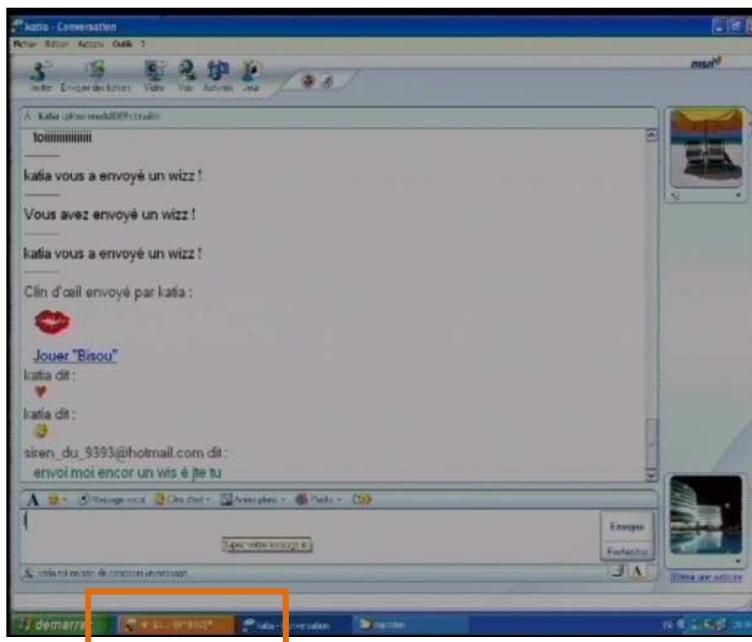


Fig. 19: affichage de l'annonce « X est en train de composer un message » dans la fenêtre de composition des messages

Puisqu'elle sert de relais entre des espaces disjoints, l'annonce « X est en train de composer un message » contribue au maintien des correspondants dans une coprésence interactionnelle focalisée. Cette annonce fonctionne en effet comme autant d'outil pratique permettant de savoir si le coparticipant distant est orienté vers le foyer d'attention commun et, *a fortiori*, d'identifier le type d'action qu'il est en train de mener. S'il demeure que cet outil ne fournit aucun accès au contenu de l'intervention en cours de composition, il révèle néanmoins un ensemble de ressources temporelles par lesquelles les participants peuvent convoquer leur position d'auteur et envoyer un nouveau message ou, le cas échéant, attendre l'affichage d'un nouveau tour. En fait, l'inscription de l'annonce « X est en train de composer un message » en bas de l'écran de chacun des usagers contribue à la distribution cohérente des positions participatives et la gestion coordonnée des prises de tour.

Dans le fragment suivant, qui concerne une séquence d'ouverture, nous pouvons observer comment, de façon routinière, les participants mobilisent l'annonce « X est en train de composer un message » dans l'enchaînement des tours. Soit :

[C1-010505#I1]

1	0.00	J				clique sur le contact <i>en ligne</i> Ln dans la <i>buddy list</i>
2	0.01					ouverture de la page « LN-conversation »
3	0.03	J				tape « salut couderc »
4	0.05	J	Ln	salut	couderc	
5	<b>0.07</b>					« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
6	<b>0.07</b>	Ln	J	eh		« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
7	<b>0.08</b>	Ln	J	ça a		
8	0.08	J				tape « salut »
9	0.09	J	Ln	salut		« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
10	<b>0.10</b>	Ln	J	va		
11	0.11	J				revient vers la <i>buddy list</i> , sélectionne ensuite la fenêtre de son lecteur MP3 et sélectionne des titres
12	0.36	J				revient sur la page « Ln-conversation »
13	0.40	J				tape « va et toi? »
14	0.41	J	Ln	va et toi?		

Suite au premier tour de A, associant une salutation et un terme d'adresse (l. 4), l'affichage de l'annonce « LN est en train de composer un message » (l. 5) forme une première marque d'engagement de la coparticipante LN dans l'espace interactionnel proposé. Témoignant de la rédaction en cours d'une nouvelle contribution, cette annonce préface la publication d'un prochain tour dans la fenêtre partagée de *chat*, qui apparaît ici de façon successive et stabilise la proposition d'ouverture par une salutation en retour (« eh », l. 6). Le segment « LN est en train de composer un

message », visible en bas de la page de conversation, forme ainsi une composante réflexive du dialogue en MI car il projette une action à venir, qui peut être remarquablement attendue. Pris en charge par l'artefact technique, ce mouvement prospectif constitue un indice local et une ressource pratique par lesquels les correspondants distants peuvent évaluer la progression de la production des tours et situer le moment pertinent pour se réengager dans l'échange, ou bien attendre l'affichage d'un tour à venir.

L'affichage répété de l'annonce « LN est en train de... » (l. 6), au moment de l'intégration du premier tour de LN (« eh », l. 6) permet donc à A de choisir le moment opportun pour se départir d'une position de lectrice et rejoindre celle d'auteur. Dès que l'intervention de LN impliquant une demande de nouvelles (« ça a », l. 7<sup>83</sup>) est rendue publique, A peut alors se réengager dans l'échange, composer et envoyer une salutation en retour (l. 9) puis une réponse coordonnée à la question proposée (l. 15). Ainsi, la conjugaison de l'annonce « X est en train de composer un message » avec l'inscription d'un nouveau tour dans le *chat* figure une séquence d'actions sociotechnique structurée par une liaison normative et un mouvement prospectif, propice à l'organisation cohérente des prises de tour.

## 2.2 Segmentation des tours en des points de complétude syntaxique

En complément de la gestion située de l'annonce « X est en train de composer un message », les participants mobilisent un ensemble de méthodes linguistiques indexicalisées qui facilitent l'organisation locale et coordonnée de la prise de tour. L'aspect principal de cette démarche repose sur la construction de tours « brefs », impliquant des phrases minimales ou des structures syntaxiques simples. En voici quelques exemples :

1		M	J	on a pas encore mangé	
1	3.39	LN	J	combien t'es restée ?	
2	3.40	J	LN	bin oui	
3	3.41	J			tape « Ih ma séance »
4	3.43				onglet MSN clignotant dans la BDT

<sup>83</sup> L'inscription du tour en ligne 10 « va » témoigne d'une forme d'autoréparation (Schönfeldt et Golato, 2005), par laquelle Ln corrige un problème de frappe survenu dans l'écriture du tour précédent et rétablit l'intelligibilité complète du mot tronqué.

Dans ce contexte interactionnel, la production de phrases complexes comprenant un ensemble de propositions subordonnées répond d'une pratique occasionnelle, relevant, le cas échéant, de contingences spécifiques. D'autre part, les interventions « longues » basées sur des tours multi-unités sont rarement exposées en un seul segment à l'écran<sup>84</sup>. À la brièveté généralement observable des contributions écrites, vient ainsi s'ajouter une pratique de coordination locale reposant sur la segmentation des tours en des *points de complétude syntaxique*<sup>85</sup> et l'envoi des différentes composantes de ces tours de façon successive dans la fenêtre de dialogue. Si elle limite les périodes d'attente entre deux contributions, cette méthode permet aussi au contact-auteur de développer le thème conversationnel de façon prospective, fournir à son correspondant des espaces séquentiellement pertinents pour prendre part à l'interaction, commenter et enrichir le topic en cours, ou bien se placer publiquement comme auteur prioritaire.

Les deux séquences suivantes soulignent ce point. Dans le premier cas, A vient annoncer une nouvelle à S, concernant un examen devant se dérouler le lendemain. Soit :

**[C2-141205#1a]**

1	0.01	A	F	a cklil parait ya control sur les vere irégulier	« A is writing a message » s'affiche à l'écran
2	0.02	A	F	en anglé	« A is writing a message » s'affiche à l'écran
3	0.03	A	F	demain	« A is writing a message » s'affiche à l'écran
4	0.05	A	F	c lucie	« A is writing a message » s'affiche à l'écran

<sup>84</sup> Ce mode de construction et de présentation des tours multi-unités est peu fréquent en MI car il fragilise l'équilibre du lien interactionnel médiatisé en limitant les procédés favorables à une coordination locale et progressive. Dans des situations bien spécifiques (liées au statut du coparticipant, au thème conversationnel développé ou au contexte global de l'échange), cette pratique peut néanmoins être observée. De fait, nous analyserons ultérieurement les méthodes mises en œuvre par les participants pour à la fois construire ces tours complexes et maintenir la cohérence de l'organisation séquentielle du dialogue.

<sup>85</sup> Le déploiement d'une activité conversationnelle s'appuie sur la distribution méthodique, incarnée et concertée des tours. Dans ce cadre, le tour de parole est une unité interactionnelle co-construite, continuellement négociée par les coparticipants en des lieux spécifiques où le transfert de la parole peut s'opérer. Il s'agit des points pertinents de transition (Turn Relevant Point en anglais, soit TRP). Dans cette démarche, l'organisation syntaxique des interventions fonctionne comme un outil pratique permettant d'exposer de façon intelligible, remarquable et prévisible la fin possible du tour. On parle à cet effet des « points de complétude syntaxique » (Sacks *et alii*, 1974 ; Ochs, 2004 ; Ochs et Thompson, 1996 ; Schegloff, 1996).

5	0.06	A	F	ki ma di	
6	0.07	F			tape « a oué cé vréba jvé aprender alor »
7	0.08	F	A	a oué cé vréba jvé aprender alor	tape « ok »
8	0.09	F	A	ok	

Dans le second cas, J est engagée dans deux échanges simultanément – avec LN d’une part, et SMG d’autre part (partie grisée) – et vient de fournir à SMG quelques informations circonstanciées sur ses activités en cours. Après cela, une question adressée à ce dernier (« et toi », l. 1) l’invite à répondre sur ce même thème. Soit :

[C1-250205#c]

1	4.16	J	R	et toi	
2	4.18	J			clique sur l’onglet : ouverture de la page « LN’-conversation » qui se superpose à la page « SMG-conversation »
3	4.22				« LN est en train de composer un message » s’affiche à l’écran
4	4.26	J			clique sur l’onglet « media player » et consulte sa sonothèque
5	4.30				onglet MSN clignotant dans la BDT
6	4.52	J			clique sur l’onglet : ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN’-conversation »
7	4.53	SM	J	e bin là je suis a anglet	
8	4.53	SM	J	comme l’année dernière	
		G			
9	4.53				onglet MSN clignotant dans la BDT
10	4.53				« SMG est en train de composer un message » s’affiche à l’écran
11	4.54				tape « ah bon ??? »
12	4.54			et sinon je me fais chier à la fac	
13	4.55			ah bon	
14	4.56				tape « je le savais pas »
15	4.59			je le savais pas	

Nous nous intéresserons plus particulièrement aux tours composés par A (l. 1-3 et 4-5) et SMG (l. 7-8). Dans les deux cas, l’intervention de ces participants est ordonnée progressivement, impliquant l’affichage successif de deux ou plusieurs tours. On remarque à cet effet que, si ces différentes contributions sont spatialement distribuées, elles sont syntaxiquement et thématiquement liées et tendent à former un segment homogène ; une première intervention sous forme de syntagme verbal (l. 1 « a ckil parait ya control sur les vere irrégulier » ; l. 7 « e bin là je suis a anglet ») introduit et préside les tours qui suivent. Après avoir annoncé un nouvel évènement (« a ckil parait ya control sur les vere irrégulier », l. 1), A développe ce thème par l’ajout successif de quatre syntagmes à l’écran, impliquant deux compléments circonstanciels (« en anglé/demain », l. 3 et 4) puis un présentatif offrant, en deux temps, la source de l’information annoncée (« c lucie / ki ma di », l. 5 et 6). Quant à SMG, le second tour de son intervention, en tant que complément circonstanciel de comparaison, fonctionne

comme une extension du premier tour et se trouve syntaxiquement subordonné à ce dernier : « e bin là je suis a anglet »/ « comme l'année dernière ». (l. 7-8). Dans les deux cas, le lieu de prise de tour des coparticipants distants, soit F et J, souligne que les tours segmentés de A et SMG ont bien été appréhendés comme une unité homogène.

En fait, la configuration segmentée de ce passage révèle une complémentarité de méthodes, qui participe de la coordination locale dans l'interaction médiatisée et distante. On observe, en premier lieu, que l'affichage de contributions brèves selon des intervalles rapprochés et réguliers concourt à scander le temps interactionnel et ainsi doter la conversation écrite d'une dimension rythmique. Chaque nouveau tour intégré à l'écran apparaît comme une nouvelle pulsation qui maintient le rythme émergent et marque l'engagement situé de l'auteur dans l'échange. Sur ce point, nous nous accordons donc avec la thèse de Bays. En contrepoint, on remarque que la structuration grammaticale des contributions écrites participe aussi de façon étroite à la coordination entre les participants. En ordonnant la segmentation des interventions en fonction de points de complétude syntaxique conjointement observables (Sacks *et alii*, 1974 ; Ochs *et alii*, 1996), les auteurs font apparaître des lieux pertinents pour le transfert d'écriture ou se placent comme auteur prioritaire en projetant la suite du tour qui vient d'être affiché. En somme, l'organisation syntaxique des contributions écrites constitue un moyen pratique pour à la fois soutenir la dynamique rythmique mise en œuvre par les participants, marquer son engagement temporalisé dans l'échange, mais également distribuer les tours et les positions participatives de façon cohérente et coordonnée.

Peu visible dans des contextes multipartites comme les salons de *chat*, cette pratique de segmentation des tours à l'écran rend ainsi compte d'un ajustement des participants au contexte quasi-synchrone du chat en MI. Loin d'être problématique<sup>86</sup>, elle constitue un procédé réflexif permettant de projeter une action prochaine, conserver publiquement la position d'auteur et maintenir l'attention du correspondant distant. En fractionnant leurs tours de cette manière, les participants évitent ainsi des

---

<sup>86</sup> On pourrait en effet penser que la segmentation des tours est propice à des effets récurrents de chevauchement de tour, qui provoqueraient autant d'incohérences dans l'organisation séquentielle de l'interaction.

interventions trop longues qui pourraient créer des phénomènes d'attente et nuire à la stabilité du lien interactionnel. Corrélativement, cette procédure de segmentation intègre de façon systématique la gestion située de l'annonce « X est en train de composer un message » qui permet de signifier l'intégration imminente d'un prochain tour et d'inviter le correspondant distant à conserver – pour un temps – sa position de lecteur. En fait, cette pratique participe d'une entreprise continue des usagers pour palier les contraintes techniques du dispositif de communication, rester continûment orientés vers la réception et tenter ainsi de reconstruire les conditions de production et de réception d'une interaction synchrone.

### 2.3 Distribution séquentialisée des procédures de lecture et de rédaction

De façon systématique, nous pouvons remarquer que la lecture séquentialisée des événements à l'écran constitue une procédure indispensable dans le travail de coordination locale. L'articulation entre l'appréhension visuelle et les activités manuelles participent en effet de la structuration conjointe et ordonnée du dialogue médiatisé. Ce phénomène apparaît clairement dans la séquence qui suit. Soit <sup>87</sup>:

[C1-030505#b]

1	0.39				
2	0.40	L	tes belle!!		« L is writing a message » s'affiche à l'écran
3	0.41	J			(grand sourire orienté vers la webcam)
4	0.44	J			tape « merki » (regard vers le clavier)
5	0.44	J			(lève rapidement les yeux vers l'écran)
6	0.45	J	merki		tape « t pas mla non plus » (regard vers le clavier)
7	0.48	J	t pas mla non plus		(regard vers l'écran)
8	0.49				« L is writing a message » s'affiche à l'écran
9	0.54	L	jpeux pas brancher la mienne [ma webcam]		« L is writing a message » s'affiche à l'écran
10	0.55	L	sorry		
11	0.56	J			tape « mmmmmmmmmmm »(regard vers le clavier)
12	0.57	J			(regard vers l'écran)
13	0.59	J	mmmmmmmmmmmm		tape « pleure » (regard vers le clavier)
14	0.59				(regard vers l'écran)
15	0.59				« L is writing a message » s'affiche à l'écran
16	1.00	J	((emoticon qui pleure))		
17	1.01	L	c vrai?		
18	1.02	J			tape « yeah » (regard vers le clavier)
19	1.04	J	yeah		« L is writing a message » s'affiche à l'écran
20	1.04	J			(regard orienté vers l'écran)
21	1.07	L	lol		« L is writing a message » s'affiche à l'écran
22	1.14	L	ben de toute manière aujourd'hui chui moche		« L is writing a message » s'affiche à l'écran
23	1.14	J			tape « j'écoute camille » (regard vers le clavier)
24	1.20	L	tas rien râté!		(J lève rapidement les yeux vers l'écran)

<sup>87</sup> Précisons que, pour l'analyse de cette séquence, le recours à un mode de transcription multimodal, incluant des ressources visuelles (issues de l'image *webcam* des enquêtés) offre un meilleur éclairage sur la dimension procédurale de la distribution des tours en MI et permet de saisir l'implication de l'annonce «X est en train de composer un message » dans l'articulation entre les processus de lecture et d'écriture.

25	1.20	J		efface « j'écoute camille » et tape « ooooooooo »
26	1.21	J	oooooooo	tape « ke passo » (regard vers le clavier)
27	1.22	J	ke passo	(regard vers l'écran)

Dans le traitement conjoint de la mise en image de J (l. 1-7) et l'ouverture unilatérale du canal vidéo (l. 8-19), on remarque que la progression thématique de la conversation s'appuie sur l'alternance ordonnée et concertée des tours. En ce sens, la saisie avant l'initiation de l'écriture de l'annonce technique « L est en train de composer un message » permet à J de laisser place à la réception des tours de sa coparticipante (l. 9-10) et se réengager dans l'interaction en un lieu séquentiellement pertinent (l. 11-12). Aiguillée par l'annonce technique, l'attente du message à venir ne semble alors pas problématique. Avant d'envoyer une intervention qui les orienterait vers un premier thème interactionnel (« j'écoute camille », l. 23), un autre coup d'œil vers la fenêtre partagée du *chat* permet à J d'opérer une lecture du tour qui vient d'apparaître à l'écran (l. 24), de procéder à un contrôle local de la progression de l'interaction et maintenir la coordination entre les partenaires. La transformation du tour de J vers une évaluation de ce nouveau message (l. 25-26) marque alors un traitement spécifique des ressources thématiques rendues disponibles par la coparticipante, et du système séquentiel dans lequel elles s'insèrent. En corrélant une unité « vocalisante » (« ooooooooo », l.26) qui marque un changement d'état (Heritage, 1984), à une question « ke passo » (l. 27), J reconnaît les deux interventions précédentes de L (l. 22 et 24) comme un thème interactionnel commun, dont un développement est remarquablement attendu (Schegloff, 2006).

L'analyse de cet extrait révèle ainsi que l'annonce « X est en train de composer un message » constitue une ressource interactionnelle pratique, à partir de laquelle les participants peuvent évaluer le moment pertinent pour s'engager ou se réengager dans l'échange. Nous notons par ailleurs que la démarche de coordination interactionnelle dans laquelle ils s'inscrivent ne peut s'accomplir sans la lecture temporalisée de ressources multimodales s'affichant progressivement dans la fenêtre de conversation. De ce fait, les contraintes liées à la transmission quasi-synchrone des contributions demandent une attention continue de la part des usagers envers des unités qui sont tout





Après cela, la suspension momentanée de la composition (l. 13), en prévision de l’affichage d’un nouveau tour de la coparticipante distante, rend compte d’un procédé pratique qui vise à contrôler l’organisation séquentielle des tours à venir et éviter le problème de chevauchement qui vient d’être produit. Le tour intégré ensuite par LN (« trop drôle », l. 14) se propose comme l’évaluation de la dernière contribution de J (« 1h ma séance », l. 9), qui répond à une précédente question de LN (« combien t’es restée », l. 5). Alors assurée que sa partenaire est orientée vers la seconde séquence (S2), J peut de fait conserver le tour tel qu’elle vient de le corriger (l. 10-13), et même en produire une extension (l.15) avant de l’envoyer *in fine* sous la forme d’un tour multi-unités (l.16) séquentiellement ordonné, et thématiquement cohérent.

En conséquence, l’examen détaillé de ces différents extraits souligne que l’annonce « X est en train de composer un message » constitue bien une ressource interactionnelle pratique, à partir de laquelle les participantes peuvent évaluer le moment pertinent pour s’engager ou se réengager dans l’échange. Corrélativement, elle permet une répartition coordonnée des positions d’auteur et de lecteur, qui ne sont pas ici dans une superposition continue. L’organisation locale de la prise de tour en MI s’écarte ainsi des méthodes décrites par Garcia et Jacobs pour les salons de *chat*. En revanche – et ici nous rejoignons l’argument de ces deux auteures –, la lecture continue des différents éléments conversationnels et sociotechniques apparaissant à l’écran est déterminante pour l’accomplissement méthodique de l’interaction écrite et médiatisée. Départie d’une seule caractéristique physiologique, la vue apparaît ici comme une ressource dynamique et organisationnelle qui structure la lecture et permet un travail incarné d’interprétation et de reconnaissance des événements sociotechniques pertinents pour assurer une coordination locale. En ce sens, elle rejoint les pratiques de « vision professionnelle » qui ont été décrites par Goodwin, et d’autres chercheurs comme Bonu et Mondada<sup>89</sup>. Par conséquent, l’instrumentation continue de la prise de tour, la segmentation des tours en des points de complétude syntaxique et la mobilisation des procédés de lecture dans le cours séquentialisé de la rédaction sont

---

<sup>89</sup> Pour une explication détaillée de cette notion : *cf.*, chap. 3 (4.3).

autant de méthodes pratiques pour dépasser les contraintes liées à la médiation technique, limiter les incohérences séquentielles ou chevauchements thématiques et ainsi parvenir à une distribution cohérente des tours et des positions participatives dans l'interaction.

#### **2.4 La rencontre focalisée en MI : un texte-en-interaction**

Au regard des différents phénomènes exposés *infra*, il apparaît clairement que les procédés de coordination locale pendant la prise de tour sont loin d'être absents dans le cadre d'échanges en MI. Les participants mobilisent et déploient ici un ensemble de procédures à la fois techniques, conversationnelles et linguistiques qui favorisent la gestion progressive, collaborative et incarnée de la distribution des tours et garantissent *in fine* le maintien d'une coprésence focalisée en MI. L'argument de Garcia et Jacobs, qui pose l'inopérativité des notions de TRP et d'UCT dans l'organisation des conversations quasi-synchrones, se trouve ainsi invalidé dans le cadre d'échanges médiatisés en MI. Deux principaux motifs nous amènent à nuancer le propos de ces auteurs. D'une part, la distribution des tours peut y être organisée de façon séquentialisée et réflexive (à la fois prospective et rétrospective), grâce à l'affichage de « X est en train de composer un message » qui témoigne de la position participative dans laquelle le correspondant distant s'engage – à savoir celle de prochain auteur. Assez proche des procédures de pointage qui précèdent la prise de tour dans le cadre d'interactions co-présentielles (Goodwin, 2001 ; Bonu, 2004 ; Mondada, 2004), l'affichage de l'annonce « X est en train de composer un message » autorise les participants à s'orienter vers des points potentiels de transition conjointement observables. Autrement dit, cet outil sociotechnique permet de rétablir partiellement la co-visibilité à un niveau fin de l'organisation interactionnelle et de favoriser les procédés de coordination locale. D'autre part, les participants déploient un procédé linguistique spécifique impliquant la segmentation des tours en fonction de leurs points de complétude syntaxique, qui soutient l'ordonnancement du cours de la conversation de façon intelligible, dynamique, séquentialisée et finalement coordonnée. Fonctionnant comme autant de ressources pratiques, participant de la gestion collaborative de la prise de tour, les notions d'UCT et de TRP sont donc

heuristiques dans le cadre d'interactions écrites, quasi-synchrones et médiatisées en MI. Précisons en ce sens que le tour composé dans le *chat* en MI peut être appréhendé comme une UCT complexe (Ochs et Thompson, 1996), en tant qu'il est interactionnellement co-construit à partir de ressources multimodales composites, à la fois techniques, linguistiques et conversationnelles.

En outre, nous pouvons désormais envisager la conversation dans le *chat* en MI comme un *texte-en-interaction* (Denouël-Granjon, 2008). Faisant explicitement référence à la notion de *parler-en-interaction* (Sacks *et alii*, 1974), ce néologisme décrit premièrement la dimension textuelle de ces échanges. Dans cette démarche terminologique, notre choix s'est moins porté vers la notion d'*écrit* que celle de *texte*, car, si la première rend compte du canal de communication mobilisé, seule la seconde suggère la dimension persistante de ces échanges, capables de rester affichés à l'écran et d'être copiés, archivés, recyclés (Herring, 1999). Par ailleurs, ce néologisme marque la dimension interactionnelle, dynamique et séquentialisée de textes produits de façon collaborative, et qui ne possèdent pas nécessairement de ponctuation clôturante.

### **3. PROCÉDÉS DE COORDINATION LOCALE EN MULTICONVERSATION**

Après avoir analysé les différentes méthodes mobilisées par les participants pour assurer l'organisation progressive et coordonnée de l'activité dialogale, nous nous intéresserons désormais aux procédés qui permettent un engagement simultané dans plusieurs échanges médiatisés et autant de fenêtres de conversation. L'attention sera à nouveau portée vers les composantes techniques et interactives qui facilitent la transition ordonnée entre différentes tâches à l'écran. L'examen d'une longue séquence multiconversationnelle puis des procédures d'organisation spatiale du bureau numérique nous amènera à enrichir la notion de *polyfocalisation* en CMO, telle qu'elle a été définie par Jones (2004). Nous verrons en effet que, si l'organisation quasi-synchrone de l'interaction écrite et médiatisée favorise un engagement dans plusieurs foyers d'attention simultanément, les usagers sont cependant loin de s'investir de façon équivalente dans chacun d'eux. Nous montrerons alors que l'engagement dans une multiactivité médiatisée repose avant tout sur une hiérarchisation des tâches, incarnée dans l'organisation spatialisée des différentes fenêtres graphiques à l'écran.

### 3.1 Instrumentation continue du transfert entre les tâches

Nous avons vu précédemment que la co-visibilité entre les interactants est partiellement rétablie pendant la construction des tours grâce à l'annonce « X en train de composer un message », qui offre un indice temporel quant à l'engagement du correspondant distant dans la page de conversation commune. En complément de cette annonce, l'utilisateur dispose d'un signal automatique qui l'avertit que son correspondant – ou l'un de ses correspondants – vient d'insérer un nouveau tour dans la fenêtre partagée de *chat*, ceci chaque fois que la page « X-conversation » est en arrière-plan de l'écran ou le pointeur situé hors de cette fenêtre. Ce signal s'incarne dans la notification « X-conversation » située dans la barre des tâches, qui apparaît alors en surbrillance et dotée d'une couleur distincte des notifications contiguës (e.g. en orange dans la capture *infra*).

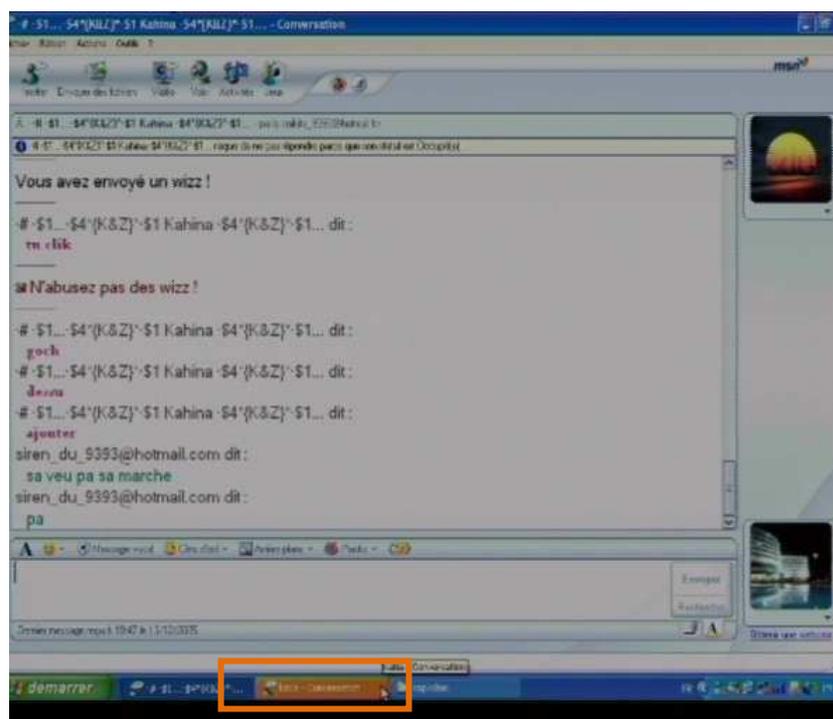


Fig.20 : une notification « X-conversation » en surbrillance dans la barre des tâches

Indice perceptif, cette notification expose par ailleurs des propriétés interactives qui, si elles sont sélectionnées (par un clic de souris), permettent de placer – ou

replacer – la page de conversation attendue au premier plan. L'espace réservé au dialogue écrit devient alors à nouveau visible, l'utilisateur peut se repositionner comme coparticipant situé et auteur puis s'orienter vers le développement séquentialisé de l'échange dont il s'était (momentanément) désengagé. Nous pouvons observer l'organisation de ce processus dans le passage suivant. Soit :

[C1-250205#d]<sup>90</sup>

1	0.28	J			tape « au fait »
2	0.29	J	LN	au fait	
3	0.30	J			tape « aujourd'hui grand jour »
4	0.32	J	LN	aujourd'hui grand jour	
5	0.33				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
6	0.38	LN	J	pkoi	
7	0.40	J			tape « j'ai eu ma première classe »
8	0.41				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
9	0.46	J	LN	j'ai eu ma première classe	
10	0.47				
11	0.50	J			<b>not° MSN clignotant dans la BDT</b>
12	0.50				<b>clique sur la not°</b>
					<b>ouverture de la page « sans musique, un gangsta n'est rien » qui se superpose à la page « LN'-conv. »</b>
13	0.50	J	R	salut rom	
14	0.50	R	J	yo	
15	0.50	R	J	ça va ou koi ?	
16	0.52	J			tape « bin oui »
17	0.54	J	R	bin oui	

nouveaux tours

On observe ici comment les participants mobilisent la notification « X-conversation » (« MSN Messenger » dans ce cas) dans le cours séquentialisé de leurs actions à l'écran. Après avoir introduit en T4 la réponse (« j'ai eu ma première classe, l. 9) à une question de LN (« pkoi », l. 6), qui faisait suite à une annonce prospective produite en deux temps (« au fait/aujourd'hui grand jour », l. 2 et 4), J aperçoit la notification « MSN » clignotant dans la barre des tâches, indiquant par là-même l'intervention d'un coparticipant distant dans une page de conversation en cours mise en arrière-plan (l. 10). Un clic sur cette notification (l. 11) accompagne alors le transfert vers cette activité. Apparaissent alors les nouveaux tours envoyés par R, impliquant un retour de salutations et une demande de nouvelles (l. 14 et 15), à laquelle J répond ensuite de façon coordonnée (l. 17).

<sup>90</sup> Dans cette situation, la notification « X-conversation » est remplacée par la notification « MSN Messenger ». Ce changement d'étiquette est observable lorsque l'utilisateur est inscrit dans une multiactivité à l'écran, impliquant plusieurs notifications dans la barre des tâches. Si ne permet plus de reconnaître à distance l'identité du contact distant venant d'insérer un tour, il a cependant l'avantage de présenter le type d'activité dans lequel l'utilisateur est invité à se réengager.

L'organisation de la prise de tour dans une situation de multiconversation en MI s'opère ainsi en sept étapes, ordonnées de la façon suivante :

1. une notification « X conversation » clignote dans la barre des tâches ;
2. l'acteur s'oriente vers le signal visuel et clique sur cette notification ;
3. ouverture de la page de conversation ou transfert de cette fenêtre au premier plan de l'écran, rendant visible la nouvelle contribution ;
4. lecture du/des nouveau(x) tour(s) inséré(s) dans la fenêtre partagée du chat ;
5. composition d'un nouveau tour, séquentiellement lié au(x) précédent(s);
6. envoi de cette intervention ;
7. affichage de cet élément dans la fenêtre partagée, avec un possible différé.

En outre, le *chat* en MI ne constitue pas seulement un lieu où l'on peut converser, mais délivre un espace protéiforme, construit autour d'artefacts cognitifs transformables, dans et par lequel la rencontre focalisée est rendue possible. En s'intéressant plus particulièrement à la notification clignotante « X-conversation », on remarque que cette composante visuelle et interactive, articulée à la page de conversation, fait fonction de relais entre les espaces écologiques disjoints des acteurs. Outil représentationnel en ce qu'il rappelle une activité interactionnelle en cours, cet artefact cognitif de l'environnement proximal prend en charge l'absence de co-visibilité des participants distants et les invite à s'orienter vers un foyer d'attention commun. Indice perceptif et préhensible, il constitue ainsi une ressource active et structurante de l'interaction, qui entraîne une configuration techno-interactionnelle de la prise de tour et soutient l'engagement coordonné des usagers dans plusieurs espaces de coprésence focalisée, de façon continue et cohérente.

### ***3.2 Complémentarité des outils techniques soutenant la coordination locale***

L'examen d'une « longue séquence », impliquant – dans le cas suivant – la gestion de trois tâches concomitantes, permet d'aller plus avant dans la description des

procédés de coordination en situation de multiconversation, voire de multiactivité médiatisée. Pour ce faire, l'attention sera portée vers la suite du fragment que nous venons d'analyser. Nous verrons ainsi que le maintien d'une « multicoprésence » focalisée et à distance repose sur la complémentarité réflexive de deux types de ressources : techniques d'une part, par le prisme des deux artefacts cognitifs que sont l'annonce « X est en train de composer un message » et la notification « X-conversation » ; interactionnel d'autre part, à travers l'enchaînement séquentialisé des tours dans les fenêtres de *chat*.

[C1-250205#I]<sup>91</sup>

*Dans cette situation, dont quelques extraits ont fait l'objet d'une première analyse, une page web ainsi que deux pages de conversation sont ouvertes en plein écran. Les deux fenêtres de dialogue révèlent, dans un cas, un échange en cours entre Jordinette (J) et LN' (en gris foncé dans la transcription), dans l'autre, une proposition d'entrée en interaction qui a été produite par J auprès de Rom mais qui – jusque là – n'a obtenu aucune réponse (en gris clair). Précisons également que, quelques secondes auparavant, J a envoyé à LN' un autoportrait photographique pris lors d'une séance d'équitation (dont le transfert est en cours). Après cela, elle s'est orientée vers la lecture de la page web. Le document de transcription s'ouvre ainsi sur une période où la page web est placée en premier plan et les fenêtres de dialogue sont en arrière-plan, les rendant ainsi invisibles.*

1	0.18				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
2	0.18	J			clique sur la notification
3	0.18				ouverture de la page « LN'-conversation »
4	0.18	LN	J	c bon c ta super pâssion mtnt	
5	0.18	LN	J	le cheval	
6	0.22	J			tape « ouais »
7	0.22	J	LN	ouais	
8	0.23	J			tape « ça va »
9	0.23	J	LN	ça va	
10	0.24	J			tape « je m'éclate bien »
11	0.26	J	LN	je m'éclate bien	
12	0.28	J			tape « au fait »
13	0.29	J	LN	au fait	
14	0.30	J			tape « aujourd'hui grand jour »
15	0.32	J	LN	aujourd'hui grand jour	
16	0.33				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
17	0.38	LN	J	pkoi	
18	0.40	J			tape « j'ai eu ma première classe »
19	0.41				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
20	0.46	J	LN	j'ai eu ma première classe	
21	0.47				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
22	0.50	J			clique sur la notification
23	0.50				ouverture de la page « sans musique, un gangsta n'est rien » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
24	0.50	J	R	salut rom	
25	0.50	R	J	yo	
26	0.50	R	J	ça va ou koi ?	
27	0.52	J			tape « bin oui »
28	0.54	J	R	bin oui	
29	0.54	R			« SMG est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
30	0.55	J			tape « bonne année »
31	0.58	J	R	bonne année	
32	0.59				« SMG est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
33	0.59				notification MSN clignotant dans la barre des tâches

<sup>91</sup> À la demande des enquêtés, certains passages de ces échanges n'ont pas été transcrits.

34	1.00	J			clique sur la notification
35	1.00				ouverture de la page « LN'-conversation » qui se superpose à la page « SMG-conversation »
36	1.02	LN	J	oh et alors sensation	
37	1.02				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
38	1.03	J			tape « yeah »
39	1.04	J	LN	yeah	
40	1.05	J			tape « super j'ai kifé ! »
41	1.08	J	LN	super j'ai kifé !	
42	1.09	J			tape « cours de math sur la division sans parler de division ni poser la division »
43	1.10				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
44	1.16	LN	J	tu as fait un cours ?	
45	1.19	MI		Le transfert de P01.JPG est terminé	
46	1.23	J	LN	cours de math sur la division sans parler de division ni poser la division	
47	1.23				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
48	1.26	J			clique sur la notification
49	1.26				ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
50	1.26	R	J	ca faisai bien fort longtemps	
51	1.26	R	J	bonne année !!!	
52	1.26	R	J	t où ?	
53	1.28	J			tape « dans ma cabane »
54	1.33	J	R	dans ma cabane	
55	1.37	J			clique sur la notification
56	1.37				ouverture de la page « LN'-conv. » qui se superpose à la page « SMG-conv. »
57	1.46	J			tape « c t funky »
58	1.47	J	LN	c t funky	
59	1.47				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
60	1.49				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
61	1.49	J			clique sur la notification
62	1.49				ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
63	1.50	R	J	tjs	
64	1.52	J			tape « hé oui »
65	1.52	J	R	hé oui	
66	1.53	J			tape « pas cher..... »
67	1.53				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
68	1.58	J	R	pas cher.....	
69	2.00	J			clique sur la notification
70	2.00	J			ouverture de la page « LN'-conversation » qui se superpose à la page « SMG-conversation »
71	2.00	LN	J	k t's belle en men in black	
72	2.02	J			tape « merki »
73	2.04	J	LN	merki	
74	2.08				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
75	2.10				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
76	2.11	J			clique sur la notification
77	2.11	J			ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
78	2.13	R	J	mais tu étais pas parti ?	
79	2.15	J			tape « mais non »
80	2.16				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
81	2.17	J	R	mais non	
82	2.17	J			tape « je devais et puis y'a eu d soucis avec qq'un »
83	2.29	J	R	je devais et puis y'a eu d soucis avec qq'un	
84	2.30				« SMG est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
85	2.31	J			clique sur la notification
86	2.31	J			ouverture de la page « LN'-conversation » qui se superpose à la page « SMG-conversation »
87	2.32	LN	J	et alors ils ont compris	
88	2.36	J			tape « bin oui un peu »
89	2.37	J	LN	bin oui un peu	
90	2.38	J			tape « j'ai des copies à corriger ce soir »
91	2.43	J	LN	j'ai des copies à corriger ce soir	
92	2.45	J			tape « c le kiff !!!!!!!!!!! »
93	2.48	J	LN	c le kiff !!!!!!!!!!!	

94	2.52	J			tape « l'instit m'a regardé faire » puis efface « faire »
95	2.53				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
96	2.55				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
97	2.56	J	LN	l'instit m'a regardé	
98	2.57	J			tape « il m'a dit que c't chouette, j'ai eu droit à plein de compliments »
99	3.01	LN	J	t'es all ds kelle classe ?	
100	3.10	J	LN	il m'a dit que c't chouette, j'ai eu droit à plein de compliments	
101	3.15	J			tape « CE2 des matrelles »
102	3.16	J	LN	CE2 des matrelles	
103	3.16	J			clique sur la notification
104	3.16	J			ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
105	3.18	R	J	ah ok	
106	3.18	R	J	alors le setudes ?	
107	3.20	J			tape « pas plus »
108	3.21	J	R	pas plus	
109	3.22	J			tape « je passe le concours de prof d'écoles et je boucle mon dea »
110	3.27				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
111	3.31	J	R	je passe le concours de prof d'écoles et je boucle mon dea	
112	3.33	J			tape « et ouat ?? »
113	3.34	J	R	et ouat ??	
114	3.36				« SMG est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
115	3.36				clique sur la notification
116	3.36				ouverture de la page « LN'-conversation » qui se superpose à la page « SMG-conversation »
117	3.38	LN	J	ah c cool	
118	3.38				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
119	3.39	J			tape « bin oui »
120	3.39	LN	J	combien t'es restée ?	
121	3.40	J	LN	bin oui	
122	3.41	J			tape « 1h ma séance »
123	3.43				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
124	3.46	J	LN	1h ma séance	
125	3.51	J			tape « avec impor etr plantage »
126	3.52	J			efface l'énoncé jusque « avec imp »
127	3.55	J			ajoute « -ros et plantages »
128	3.56				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
129	3.58	LN	J	trop drôle	
130	3.59	J			ajoute « bien gérés dans l'ensemble »
131	4.02	J	LN	avec impros et plantages bien gérés dans l'ensemble	
132	4.07	J			clique sur la notification
133	4.07				ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
134	4.07	R	J	prof des écoles ??	
135	4.09	J	R		tape « vivi »
136	4.10	R	J	vivi	
137	4.15	J			tape « et toi »
138	4.16	J	R	et toi	
139	4.18	J			clique sur la notification
140	4.18	J			ouverture de la page « LN'-conversation » qui se superpose à la page « SMG-conversation »
141	4.22				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
142	4.26	J			clique sur la not° « media player » et consulte sa sonothèque
143	4.30				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
144	4.52	J			clique sur la notification
145	4.52	J			ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
146	4.53	R	J	e bin là je suis a anglet	
147	4.53	R	J	comme l'année dernière	
148	4.53				notification MSN clignotant dans la barre des tâches
149	4.53				« SMG est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
150	4.54				tape « ah bon ??? »
151	4.54			et sinon je me fais chier à la fac	
152	4.55			ah bon	
153	4.56				tape « je le savais pas »
154	4.59			je le savais pas	

À la lecture de cette longue séquence, on mesure la complexité configurationnelle de la situation d'action et surtout de la position qu'occupe J, qui se trouve engagée dans deux conversations distinctes, tout en restant attentive à la progression de son environnement sonore et musical. Dans ce cadre, il apparaît clairement que les artefacts cognitifs de la MI, dont l'affichage récurrent souligne l'état de développement des activités en cours et suggère les lieux pertinents de désengagement ou de réengagement dans l'action, participent activement de la gestion incarnée d'une multiconversation médiatisée, voire d'une multiactivité d'écran. On note cependant que la notification « X-conversation » (ou « MSN Msg ») est rarement saisie de façon directement consécutive à son affichage. D'autre part, le transfert vers une seconde fenêtre de dialogue, projeté dès l'apparition de la notification clignotante, n'intervient jamais en milieu de tour ou en milieu de séquence, mais bien après l'accomplissement coordonné de la séquence interactionnelle initiée. Ainsi, si les artefacts cognitifs concourent à une distribution cohérente des tours et des positions participatives à l'écran, la régulation globale des tâches s'opère premièrement en fonction de l'organisation locale des interactions en cours. Ici la séquentialisation des contributions écrites, mise en œuvre dans chacune des fenêtres de dialogue, constitue le procédé principal d'ordonnancement d'une multiconversation médiatisée.

En examinant la gestion endogène et procédurale des transferts de conversation, on remarque que cette démarche s'inscrit dans trois configurations distinctes, d'aucunes reposant sur la séquentialisation des tours seulement, d'autres se construisant à partir de ressources séquentielles et techniques. La première implique une intervention, construite de façon plus ou moins segmentée, venant compléter la séquence interactionnelle projetée. Dans ce cas, le transfert vers la seconde conversation s'opère après la clôture conjointement observable de la séquence conversationnelle. Soit :

1	1.49				ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
2	1.50	R	J	tjs	
3	1.52	J			tape « hé oui »
4	1.52	J	R	hé oui	
5	1.53	J			tape « pas cher..... »
6	1.53				<b>notification MSN clignotant dans la barre des tâches</b>
7	1.58	J	R	pas cher.....	
8	2.00	J			<b>clique sur la notification</b>

Ici les deux tours de J (l. 4 et 7) forment les compléments attendus de la séquence initiée par R au moyen d'une question (« [tu es] tjs [dans ta cabane ?] », l. 2). Produite en deux temps, cette réponse offre d'abord une ratification en T2 de la demande de confirmation projetée (« hé oui », l. 4), puis une explication en T3 de ce premier élément de réponse (« pas cher... », l. 7). Après ce dernier tour, la séquence co-construite par R et J parvient à un point de clôture remarquable, à partir duquel J peut légitimement attendre la participation suivante de R et, de fait, s'orienter vers la notification clignotante pour s'engager à nouveau dans le second échange. Dans le fragment suivant, la transition entre les deux échanges s'inscrit dans cette même dynamique. Soit :

1	2.31	J			ouverture de la page « LN <sup>1</sup> -conversation » qui se superpose à la page « SMG-conversation »
2	2.32	LN	J	et alors ils ont compris	
3	2.36	J			tape « bin oui un peu »
4	2.37	J	LN	bin oui un peu	
5	2.38	J			tape « j'ai des copies à corriger ce soir »
6	2.43	J	LN	j'ai des copies à corriger ce soir	
7	2.45	J			tape « c le kiff !!!!!!!!!!! »
8	2.48	J	LN	c le kiff !!!!!!!!!!!	
9	2.52	J			tape « l'instit m'a regardé faire » puis efface « faire »
10	2.53				<b>notification MSN clignotant dans la barre des tâches</b>
11	2.55				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
12	2.56	J	LN	l'instit m'a regardé	
13	2.57	J			tape « il m'a dit que c't chouette, j'ai eu droit à plein de compliments »
14	3.01	LN	J	t'es all ds kelle classe ?	
15	3.10	J	LN	il m'a dit que c't chouette, j'ai eu droit à plein de compliments	
16	3.15	J			tape « CE2 des matrelles »
17	3.16	J	LN	CE2 des matrelles	
18	3.16	J			<b>clique sur la notification</b>

Ici les deux derniers tours de J forment, pour l'un (l. 15), l'extension d'un tour précédent (l. 12), pour l'autre, la réponse à une question de LN apparue suite à l'intervention produite par J (l. 12). Au terme de ces deux dernières contributions, qui signalent la clôture des différentes séquences interactionnelles initiées par les participantes, s'ouvre alors, pour J, un espace pertinent afin d'initier un transfert vers le second échange (l. 18).

Les trois extraits qui suivent témoignent d'une procédure analogue à celle que nous venons d'observer, à cela près que le mouvement de transition est engagé après la clôture de la séquence interactionnelle construite par les participants et l'affichage de l'annonce « X est en train de composer un message ». Soit :

1	1.00				ouverture de la page « LN'-conversation » qui se superpose à la page « R-conversation »
2	1.02	LN	J	oh et alors sensation	
3	1.02				<b>notification MSN clignotant dans la barre des tâches</b>
4	1.03	J			tape « yeah »
5	1.04	J	LN	yeah	
6	1.05	J			tape « super j'ai kifé ! »
7	1.08	J	LN	super j'ai kifé !	
8	1.09	J			tape « cours de math sur la division sans parler de division ni poser la division » « LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
9	1.10				
10	1.16	LN	J	tu as fait un cours ?	
11	1.19	MI		Le transfert de P01.JPG est terminé	
12	1.23	J	LN	cours de math sur la division sans parler de division ni poser la division	
13	1.23				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
14	1.26	J			clique sur la notification

.....

1	2.00	J			ouverture de la page « LN'-conversation » qui se superpose à la page « R-conversation »
2	2.00	LN	J	k t's belle en men in black	
3	2.02	J			tape « merki »
4	2.04	J	LN	merki	
5	2.08				<b>notification MSN clignotant dans la barre des tâches</b>
6	2.10				« LN est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
7	2.11	J			clique sur la notification

.....

1	2.11	J			ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »
2	2.13	R	J	mais tu étais pas parti ?	
3	2.15	J			tape « mais non »
4	2.16				<b>notification MSN clignotant dans la barre des tâches</b>
5	2.17	J	R	mais non	
6	2.17	J			tape « je devais et puis y'a eu d soucis avec qq'un »
7	2.29	J	R	je devais et puis y'a eu d soucis avec qq'un	
8	2.30				« R est en train de composer un message » s'affiche à l'écran
9	2.31	J			clique sur la notification

Dans ces différents cas, l'apparition de l'artefact cognitif « X est en train de composer un message », après la clôture conjointement observable de la séquence interactionnelle, se place comme une ressource pratique, qui confirme à l'utilisateur que, dans cet espace interactionnel, l'action suivante est prise en charge par son correspondant. La phase d'attente nécessaire à la production et la transmission du tour à venir est alors appréhendée, non pas comme une potentielle perturbation, mais comme un espace pertinent pour se désengager de l'échange en cours et se réengager dans la conversation laissée en arrière-plan.

La troisième configuration s'organise de façon similaire, au moyen de ressources interactionnelles et techniques. La distinction entre ces deux dynamiques tient alors dans le placement du transfert vers le second échange, qui, dans ce contexte, est produit, non pas après la clôture de la séquence, mais après l'envoi du premier élément d'une paire adjacente. Soit :

1	3.16	J			<b>ouverture de la page « sans musique, un gangsta... » qui se superpose à la page « LN'-conversation »</b>
2	3.18	R	J	ah ok	
3	3.18	R	J	alors le setudes ?	
4	3.20	J			tape « pas plus »
5	3.21	J	R	pas plus	
6	3.22	J			tape « je passe le concours de prof d'écoles et je boucle mon dea »
7	3.27				<b>notification MSN clignotant dans la barre des tâches</b>
8	3.31	J	R	je passe le concours de prof d'écoles et je boucle mon dea	
9	3.33	J			tape « et ouat ?? »
10	3.34	J	R	et ouat ??	
11	3.36				<b>« R est en train de composer un message » s'affiche à l'écran</b>
12	3.36				<b>clique sur la notification</b>

Projetant un second élément qui viendra compléter la question posée, J offre une place pertinente et remarquable à son correspondant distant pour se réengager dans l'échange. Ce que confirme l'annonce « R est en train de composer un message ». Par là-même, J s'organise un espace spécifique pour se désengager momentanément de cet échange et se tourner à nouveau vers le second foyer d'attention interactionnelle.

Au fil de cette longue séquence et des multiples transferts de tâches dont elle témoigne, nous avons cherché à montrer que l'inscription des participants dans un espace multiconversationnel médiatisé relève d'un accomplissement pratique ordonné, où la configuration temporelle quasi-synchrone est appréhendée, non pas comme un obstacle à la coordination des participants, mais avant tout comme une ressource pertinente pour contrôler activement la distribution temporalisée de ses engagements, et s'orienter de façon réflexive dans le cours des conversations. En dépit de l'effet de discontinuité apparent, on observe qu'une véritable continuité s'installe dans la gestion des foyers d'attention à l'écran. Par ses engagements ponctuels et alternés dans les différentes fenêtres de dialogue, J permet à une pluralité de conversations d'être accomplies simultanément. De ce point de vue, on peut considérer que la fragmentation de l'action individuelle, impliquant de multiples réorientations

soutenues par l'organisation séquentielle et technique locale, constitue pour les usagers un moyen de garantir la cohérence globale d'une activité multitâche, distante et médiatisée.

### ***3.3 Polyfocalisation et aménagement de l'espace graphique***

Ces différents résultats nous offrent de précieuses ressources pour prolonger la discussion initiée par Jones (2004) sur le thème de la *polyfocalisation* dans la communication médiatisée par ordinateur. Rappelons que, selon cet auteur, le trait caractéristique de la MI réside tant dans la gestion de multiples foyers d'attention à l'écran, que la possibilité de maintenir simultanément plusieurs « engagements premiers » (*primary involvements*). Entraînant l'émergence d'une « chorégraphie attentionnelle » à l'écran, le phénomène de polyfocalisation en CMO soutient ainsi la conduite de plusieurs activités conversationnelles dans une relation d'équité, sans aucune hiérarchisation des tâches. De ce fait, nous proposons de compléter ces affirmations. Si l'examen des méthodes sociotechniques de transfert entre les tâches à l'écran confirme la thèse de Jones, une observation détaillée de l'aménagement spatial du bureau numérique, et plus spécifiquement de l'organisation des zones graphiques dont il est peuplé, nous amène à préciser et nuancer la définition de la configuration polyfocalisée en CMO comme cadre de participation tout à la fois composite et stable.

En focalisant l'attention sur la gestion moment par moment de l'écran, on remarque que le bureau numérique, en tant que zone manipulateur, participe activement du déploiement situé des différents cours d'action. Continuellement modifié dans son agencement spatial, il forme pour l'utilisateur une ressource à la fois interactionnelle et cognitive au moyen de laquelle il peut naviguer d'une fenêtre d'activité à une autre, s'inscrire dans des temporalités d'action hétérogènes simultanément et permettre la hiérarchisation continue de ces mêmes activités. Comme première illustration de ce phénomène, nous ferons appel à une situation dont nous avons déjà observé un extrait. Soit :

[C1-250205#I2]

1	0.28	J	H	écoute quand vous le verrez dites lui que
2				je lui envoie toutes mes bonnes ondes
3				pour qu'il se rétablisse vite
4	0.29			

*pop up* "LN vient de se connecter"



Visibles simultanément et mobilisées de façon connexe, ces deux fenêtres ne sont pas appréhendées dans une relation d'équité. On remarque en effet que la différence de dimension et de placement de ces cadres au sein du bureau témoigne de la priorité accordée par l'utilisateur aux activités en cours. Autrement dit, l'organisation spatiale de l'écran incarne le degré d'engagement dans chacune des tâches médiatisées. Si la page de conversation avec LN, ici en rouge et en taille réduite, se superpose au cadre réservé au dialogue avec H, elle n'est cependant qu'une tâche secondaire dans ce contexte polyfocalisé. Ici, l'activité principale se situe dans la page placée en plein écran qui, même si elle est partiellement cachée par la fenêtre de LN, rend accessibles de façon permanente les nouvelles contributions de H. Engagée dans deux échanges à la fois, J s'inscrit néanmoins de façon persistante dans l'échange conversationnel avec H et érige par là même cette activité comme tâche principale et prioritaire.

Alors que la configuration interactionnelle précédente présente un système d'engagement hiérarchisé, comprenant une tâche principale puis une autre, marquée comme secondaire, la capture d'écran qui suit montre *a contrario* un schéma paritaire, ancré dans une organisation de l'espace selon un axe de symétrie. Ici les deux fenêtres sont placées côte à côte, dimensionnées de façon identique de sorte que le contact puisse s'engager dans deux conversations parallèles de façon simultanée.

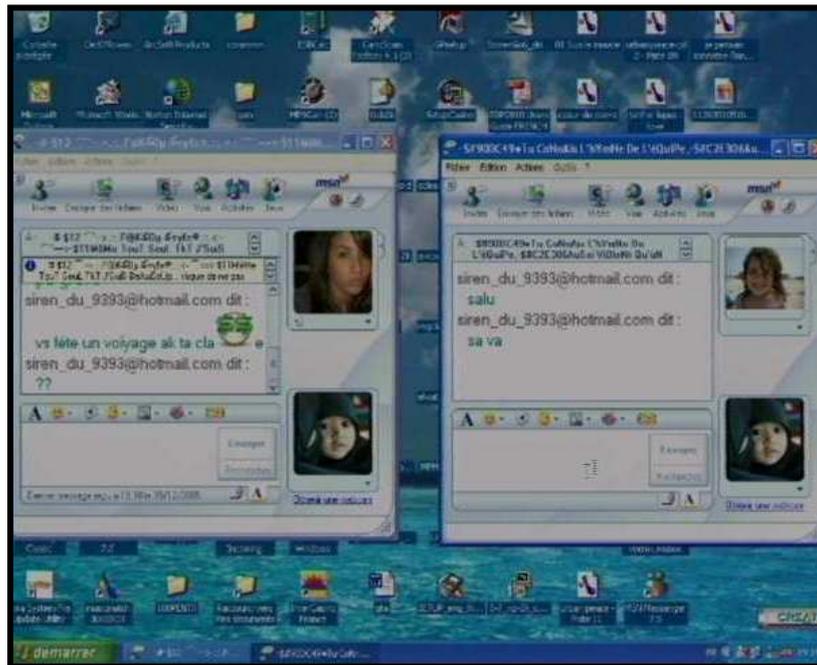


Fig. 22 : deux conversations parallèles

Ce phénomène d'agencement symétrique des interactions est également observable dans le cas qui suit. Comparativement au précédent exemple, l'affichage en plein écran des deux pages de conversation suppose que le cours des deux échanges ne soit pas visible simultanément. Pour autant, l'engagement dans ces deux activités d'opère de façon conjointe, sans hiérarchisation des activités. Ici, le recours continu à la notification « X-conversation » situé dans la barre des tâches est constitutif de la gestion de ces deux conversations en parallèle. Signalant chaque nouveau tour inscrit dans le *chat*, il sert de relai entre deux espaces graphiques distincts et permet à S de s'engager de façon coordonnée dans chacun les espaces interactionnels mobilisés.



À observer l'agencement spatialisé des fenêtres de dialogue au regard de la progression de chacune des activités, il apparaît un lien étroit et dynamique entre l'organisation locale des échanges et la structure de l'espace graphique. Ici, l'aménagement du bureau numérique témoigne d'une relation aux engagements en cours et de procédures de priorisation des tâches, qui, en effet, n'apparaissent pas systématiquement dans une relation d'équité. Dans cette démarche, l'ordre spatial soutient l'organisation d'un engagement pluriel, par une séquentialisation temporelle et spatiale des différentes zones graphiques. Faisant écho aux travaux de Conein (1997) et Kirsh (1999) sur la fonction de la distribution spatiale des artefacts cognitifs dans la réalisation des actions, nos observations démontrent ainsi que le bureau numérique constitue à la fois une zone manipulateur et un artefact cognitif représentationnel, dont les transformations continues (déplacements et agencements spatiaux des fenêtres) contribuent activement à l'ordonnement d'une configuration interactionnelle polyfocalisée.

Cet examen confirme par ailleurs le rôle de la lecture dans l'organisation des tâches à l'écran, inscrites de surcroît dans une dynamique multiconversationnelle. Précisons ici que le suivi incarné et temporalisé des mouvements du pointeur et des lieux sélectionnés par un clic de souris s'est avéré un complément efficace pour appréhender les modalités de lecture de l'écran et, par là-même, les processus interprétatifs situés soutenant l'inscription des participants dans un espace interactionnel polyfocalisé. Le travail de lecture séquentialisée des événements à l'écran apparaît ainsi comme une procédure indispensable à la gestion à la fois locale et globale d'une multiconversation médiatisée, s'inscrivant, à l'évidence, dans des fenêtres et des formes d'engagement différenciées. Ce travail s'articule autour de deux modalités complémentaires d'appréhension visuelle : l'une *centrale*, focalisée vers l'activité en cours au premier plan, l'autre *périphérique*, impliquant une attention diffuse et continue à la configuration spatiale de l'espace graphique général (c'est-à-dire le bureau numérique) – et permettant la saisie d'artefacts spécifiques (annonces, notifications clignotantes, *pop up*, etc.) –. Ainsi, la conjugaison de ces deux formes de vision favorise la distribution systématique et séquentialisée des composantes (visuelles, interactives et spatiales) du dispositif de communication et, par là-même,

l'accomplissement coordonné et cohérent d'une configuration interactionnelle polyfocalisée.

#### 4. CONCLUSION

Dans ce dernier volet de l'analyse sur la rencontre à distance en MI, nous nous sommes consacrée aux méthodes mises en œuvre par les participants pour maintenir une coprésence focalisée. De ce fait, l'attention a été portée vers les procédés d'ordonnement local du dialogue écrit dans le *chat*. Notre analyse, fondée sur l'examen incarnée de différentes séquences interactionnelles, a fourni des éclairages nouveaux quant aux pratiques d'organisation située et temporalisée de l'interaction médiatisée, écrite et quasi-synchrone. S'opposant pour partie aux explications fournies par Garcia et Jacobs sur la distribution des tours dans le *chat*, elle démontre que la gestion concertée des tours est possible dans le cadre de conversations médiatisées en MI, car les participants mobilisent différentes procédures de coordination locales favorables à l'alternance ordonnée de l'écriture. Le dispositif technique est apparu comme un élément constitutif de cette démarche, dans la mesure où il expose de façon systématique un ensemble de composantes visuelles et interactives qui fonctionnent comme autant d'artefacts cognitifs, soutiennent la mise en contact des participants en un degré fin de la progression conversationnelle et participent, *in fine*, de l'ordonnement séquentialisé des actions dans le *chat*. Corrélativement, nous avons pu observer que la gestion dynamique, progressive et collaborative de la prise de tour est possible ici, car les participants mobilisent des procédures linguistiques réflexives et indexicalisées, comme la segmentation des tours en des points de complétude syntaxique, qui concourent également à cette démarche. À travers cette analyse, nous avons finalement remarqué que les interactions écrites et quasi-synchrones produites dans le cadre de la MI présentent une organisation locale reposant sur l'emprunt et la transposition située des règles génériques du parler-en-interaction.

Cela dit, nous nous sommes intéressée, dans un second temps, à la façon dont les participants parviennent à maintenir plusieurs rencontres focalisées simultanément. En examinant les procédures de transition entre deux conversations (et deux fenêtres d'activité), il est apparu que le transfert entre les tâches ne se produit pas à n'importe

quel moment. En fait, la gestion globale des actions à l'écran s'opère en fonction de l'organisation locale et séquentialisée des tours dans chacun des dialogues. Amenant un mouvement continu de désengagement et de réengagement dans l'action de la part du contact-auteur, cette dynamique favorise l'inscription des usagers dans une configuration interactionnelle polyfocalisée et rend possible le maintien à distance d'une *multicoprésence focalisée* de façon cohérente et ordonnée.

## **CONCLUSION GÉNÉRALE**

---

Jusqu'ici, la recherche linguistique et conversationnelle traitant de la CMO a marqué un intérêt conséquent pour certains dispositifs de communication distante, comme les *chats*, les courriels, les forums de discussion, et plus récemment les blogs. Dans ces différents cas, le choix de la communication électronique comme objet d'étude a été fécond dans la mesure où il a permis de dégager des pratiques (socio)linguistiques et interactionnelles inédites, de les comparer à des formes connues (donnant lieu, par exemple, à la dialectique oral/écrit issue de l'hybridité du langage électronique) et, par là-même, de questionner la pertinence des modèles théoriques convoqués. Si les résultats de nombre de ces enquêtes sont de fait stimulants, il nous semble néanmoins utile d'interroger certains de leurs attendus, mais également de proposer des lignes d'analyse qui leur seraient complémentaires.

En premier lieu, l'on constate que certains types d'échange médiatisé, comme ceux produits en messagerie instantanée – pour autant qu'ils tendent vers un phénomène sociotechnique de masse –, ont été encore assez peu interrogés dans ces deux disciplines. Il apparaît par ailleurs que les questions du contexte technique et de l'implication de l'outil y restent abordées de façon relativement superficielle. Bien que les problèmes liés aux propriétés des objets dans l'action puissent être légitimement considérés pour éloignés des préoccupations des chercheurs en linguistique et AC, ils se posent néanmoins de façon pertinente dans le cadre d'études portant sur les discours produits *dans* et *par* un artefact de communication. Loin de vouloir nous inscrire dans une approche « techno-déterministe », il nous paraît pour autant nécessaire d'intégrer à l'analyse la relation réflexive entre la configuration du dispositif technique et

l'organisation locale des ressources linguistiques et conversationnelles. De par cette attention singulière, c'est également vers l'analyse de la dimension sociale et de la spécificité de pratiques médiatisées que nous nous orientons. En outre, cette démarche contraste fortement avec nombre de travaux traitant les aspects linguistiques, sociolinguistiques et discursifs de la CMO, dont le but est moins de construire des connaissances sur la spécificité des formats de la communication électronique que de questionner la validité de catégories d'analyse traditionnellement mobilisées (Mourlhon-Dallies *et alii*, 2004 ; Gerbault, 2007). Face à ce type de recherche, nous proposons une démarche radicalement distincte. Construite sur une ligne d'analyse procédurale, réflexive et incarnée s'accordant avec les procédés de catégorisation mis en œuvre par les participants dans le cours de leurs actions, l'approche dont nous avons fait le choix vise avant tout la description et l'explication de pratiques interactionnelles produites *dans* et *par* un artefact de communication spécifique.

L'objet de la présente thèse s'est donc ordonné en fonction des points que nous venons de discuter. Ce sont ici les interactions médiatisées en messagerie instantanée auxquelles nous nous sommes intéressées. Dans cette optique, nous avons choisi d'aborder l'organisation de ces échanges par le prisme de la *coprésence à distance*, phénomène caractéristique des usages de cet artefact, à partir duquel il a été possible d'interroger la structuration des faits linguistiques et conversationnels de manière originale.

Bien qu'elle soit souvent envisagée comme un sous-champ d'une interrogation globale sur l'*awareness*, la question de la coprésence – et plus précisément de la coprésence médiatisée en MI – trouve une place remarquable dans la littérature en IHM sur les usages du travail coopératif. Dans ce cadre, l'analyse a principalement porté sur les usages de la *buddy list* (le répertoire des contacts) et la gestion par les usagers des icônes de connexion (*en ligne, hors ligne*) intégrées à ce répertoire et juxtaposées à chacun des identifiants de la liste. De ces différents travaux, l'on retient que la sensation et/ou expérience de coprésence entre les partenaires distants dépend essentiellement de la perception des icônes de connexion. Apparâtre « en ligne », c'est

se montrer présent et disponible au sein du réseau de communication médiatisée. En fait, les usagers mobilisent le répertoire des contacts et l'icône *en ligne* comme des outils favorables à l'instauration de conversations informelles dans le cadre du travail, à la mise en relation de correspondants malgré leur engagement dans des activités distinctes et/ou leur éloignement géographique et, par là-même, au maintien d'une coordination locale dans les tâches professionnelles communes.

Pour certains auteurs cependant, la MI ne se résume pas à sa seule *buddy list* et la coprésence au simple fait de paraître « en ligne ». Les travaux de Denis et Licoppe (2006) en sociologie des usages et de Jones (2004) en analyse multimodale du discours précisent que la dimension persistante du dialogue écrit – les messages envoyés demeurant affichés à l'écran du destinataire – contribue également au maintien du lien social distant. Ces conditions permettent d'avoir des échanges intermittents sans pour autant nuire à l'équilibre du lien interactionnel. De plus, elles autorisent des « états intermédiaires » de présence favorables à l'engagement des usagers dans une multiactivité équipée. Dans le sillage des travaux de Goffman sur la structuration de la parole dans des contextes de travail collaboratif (*l'état de parole ouvert*), Denis et Licoppe proposent la notion d'*état d'écriture ouvert*, qui leur semble caractériser de façon pertinente le format interactionnel émergent des échanges médiatisés en MI. Pour Jones, qui s'appuie aussi sur le cadre déployé par Goffman pour l'analyse des *situations sociales* et l'organisation des rencontres en face à face, la MI se place comme un organe de *polyfocalisation*, grâce auquel les participants ont la possibilité d'être accessibles malgré la distance physique et la conduite simultanée de plusieurs activités, et de pouvoir gérer cette accessibilité de façon constante.

S'inscrivant dans le prolongement de ces analyses, et notamment de celle de Jones, notre thèse a eu pour dessein central d'analyser les procédés sociotechniques favorables à l'instauration d'une coprésence médiatisée en MI, en ayant également recours aux travaux sur la *rencontre* de Goffman. Mais à la différence des précédents auteurs, nous nous sommes attachées à déployer un cadre analytique qui évite de « négliger la situation », afin d'identifier les modalités de ces rencontres à distance

dans le cours même de leur production et, par là-même, caractériser les différentes ressources qui sont mobilisées par les participants à cet effet.

Pour ce faire, nous avons fait appel à un appareil théorique polycentrique et pluridisciplinaire, afin de traiter des données composites, à la fois linguistiques, discursives, conversationnelles et techniques – cette dernière catégorie recouvrant des unités graphiques, interactives et spatiales – tout en conservant un point de vue réflexif et incarné sur les actions produites. Notre thèse a été structurée principalement autour des travaux d'Erving Goffman sur les interactions en coprésence (1963, 1973, 1981) et ceux de l'analyse de conversation d'inspiration ethnométhodologique (Schegloff et Sacks, 1973 ; Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974). Elle s'est également appuyée sur les approches développées par l'action située (Suchman, 1987, 2007) et la cognition distribuée (Hutchins, 1995) pour interroger les propriétés des objets dans l'action, ainsi que les différentes études menées en analyse du discours sur le dialogisme (Bakhtine, 1970 ; Bres *et alii*, 2005) pour traiter l'organisation discursive des énoncés. Impliquant une orientation pluridisciplinaire, la conjugaison de ces différentes voies de recherche s'est révélée féconde en tant qu'elle a nous permis d'aborder conjointement les méthodes linguistiques, conversationnelles et techniques par lesquelles les participants distants entrent en coprésence à distance.

Grâce à ces multiples « regards » portés sur l'action, la coprésence médiatisée, telle qu'elle émerge des interactions en MI, est apparue *in fine* comme un phénomène pratique pour le moins hétérogène. Relevant de formes d'engagement différenciées, mobilisant des outils sociotechniques distincts et reposant sur des dynamiques interactionnelles diverses, elle oscille entre deux formes de rencontre : l'une non focalisée, l'autre focalisée. Au fil de l'analyse de ces différents modes de coprésence, les interactions médiatisées par MI ont pu être envisagées comme autant de rencontres sociales, en différents degré ratifiées, construites et incarnées en différents lieux de l'activité interactionnelle, eux-mêmes inscrits en différents lieux de l'écran.

Un examen approfondi de la *buddy list* (le répertoire des contacts) et de ses composantes nous a permis de mettre à jour une première forme de rencontre à distance, dont la caractéristique principale est de s'inscrire hors du cours d'un

dialogue. Dans ce cas, l'instauration de la coprésence s'opère sur un mode non focalisé, à travers l'icône *en ligne* – qui permet de partager un même réseau de connexion, d'être dans une temporalité commune (dite « en temps réel ») et d'être ainsi accessible –, ainsi que les identifiants, qui recouvrent les marques de présentation de soi au sein de la *buddy list*. Ici, nous avons pu montrer que les façons de s'identifier en MI, qui sont multiples et hétérogènes, sont autant de méthodes pratiques par lesquelles les contacts restent orientés, avec une attention minimale, vers les contacts distants apparaissant *en ligne*. Dans cette optique, l'attention a été centrée vers les *identifiants complexes*, qui reposent soit sur la combinaison d'un prénom/surnom et d'un message complétif (annonces ou questions adressées aux membres de la liste, informations personnelles et/ou circonstancielles, billets d'humeur, citations, pensées politiques, *etc.*), soit sur un message sans marque de reconnaissance nominale. À travers l'analyse discursive de ces identifiants complexes et l'éclairage des procédés dialogiques qui les traversent, l'identifiant en MI est apparu comme un espace public permettant de se faire reconnaître, d'exposer des informations personnelles et circonstancielles, marquer son orientation vers les autres membres de la liste, voire susciter une intervention de leur part au sein d'une page de conversation. Parce qu'il est visible de façon continue au sein de la *buddy list*, l'espace de l'identifiant est considéré comme une scène permettant ainsi une mise en scène de soi destinée aux partenaires distants, catégorisés par ailleurs comme lecteurs et spectateurs. En outre, nous avons pu expliquer que la production de ces identifiants s'ordonne selon une dynamique interactionnelle et sociale, visant à marquer son inscription dans une *coprésence médiatisée non focalisée*, donner des prises aux correspondants distants pour entrer en *coprésence focalisée*, et maintenir, à distance, la partie de son réseau de sociabilité ayant également investi la MI. D'un point de vue théorique, les analyses proposées dans ce chapitre ont montré que le dialogue entre une approche dialogique du discours et une perspective interactionnelle est tout à la fois possible et heuristique.

Dans un deuxième temps, l'analyse a été portée vers les procédés mobilisés par les participants pour entrer en coprésence focalisée, forme de rencontre qui s'accomplit à travers un dialogue dans le *chat*. À cet égard, nous avons accordé une attention particulière aux séquences d'ouverture interactionnelle et différents outils

sociotechniques qui participent de la mise en contact des participants distants quand ceux-ci peuvent être engagés dans d'autres activités. Trois modalités d'entrée en interaction ont pu être dégagées : l'une construite à partir de la *buddy list*, l'autre au moyen de l'onglet « X-conversation », la dernière par le biais du *pop up* « X vient de se connecter ». Dans cette démarche, la conjugaison de l'AC, de l'action située et de la cognition distribuée nous a fourni des moyens efficaces pour interroger l'articulation entre la configuration matérielle et spatiale du dispositif de communication et l'organisation locale de la mise en relation des participants distants. En empruntant à la cognition distribuée le concept d'*artefact cognitif*, il nous a été possible de préciser la fonction de ces trois composantes techniques en termes de ressource pour l'action et d'expliquer par là-même qu'elles favorisent le passage d'une zone de participation potentielle (relevant de la coprésence non focalisée) vers un espace interactionnel incarné (ancré dans la page de conversation) et qu'elles soutiennent le transfert des usagers d'une position de *participant potentiel* à une position de *participant situé*. Si l'analyse de différentes séquences nous a mise en mesure de décrire la façon dont ces trois outils contribuent à l'entrée progressive des participants en coprésence à distance, elle nous a également permis d'apprécier les compétences interactionnelles et techniques que ces derniers mettent en œuvre de manière pratique et observable dans le cours de leurs échanges. Loin de toute perspective fonctionnaliste, c'est donc la potentialité interactionnelle des outils sociotechniques que nous avons tenté d'évaluer ici, en nous appuyant pour ce faire sur un appareillage théorique polycentrique indexicalisé.

Enfin, nous nous sommes tournée vers les méthodes mises en œuvre par les correspondants distants pour maintenir une coprésence focalisée tout en étant engagés dans plusieurs activités (conversationnelles ou non) à l'écran. Centrant notre attention sur les procédés de construction du dialogue dans un premier temps, nous avons pu dégager les différentes pratiques de coordination locale sur lesquelles les participants s'appuient pour la distribution concertée des tours. Le dispositif technique est alors apparu comme un élément constitutif de cette démarche, dans la mesure où il expose de façon systématique un ensemble de composantes visuelles et interactives qui fonctionnent comme autant d'artefacts cognitifs, soutiennent la mise en contact des

participants en un degré fin de la progression conversationnelle et participent, *in fine*, de l'ordonnement séquentialisé des actions dans le *chat*. Dans cette même perspective, nous avons pu dégager des procédures linguistiques réflexives et incarnées qui concourent à la gestion dynamique, progressive et collaborative de la prise de tour (*e.g.* la segmentation des tours en des points de complétude syntaxique). Même si elles ne recouvrent pas les conditions de production et de réception des échanges en face à face, les interactions écrites et quasi-synchrones produites dans le cadre de la MI présentent une organisation locale reposant sur l'emprunt et la transposition située des règles génériques du parler-en-interaction. S'opposant pour partie au point de vue de Garcia et Jacobs sur la gestion des tours dans le *chat*, et prolongeant les pistes de recherche de Bays sur le rythme dans l'interaction médiatisée écrite, cette analyse a ainsi permis le déploiement de la notion de *texte-en-interaction*, qui décrit la dimension incarnée, séquentialisée et coordonnée des échanges écrits médiatisés en MI. À partir de là, nous avons cherché à comprendre comment les participants parviennent à s'engager dans plusieurs dialogues de façon simultanée. L'examen praxéologique des phases de transition entre deux tâches (et deux fenêtres d'activité) au sein d'une longue séquence nous a offert un point de vue tout à fait pertinent pour saisir l'articulation entre l'organisation de phénomènes locaux (la distribution séquentielle des tours dans les dialogues) et la gestion globale des actions à l'écran, puis, à travers elle, la gestion incarnée d'un engagement pluriel au sein du bureau numérique. Il est ainsi apparu que l'alternance itérative des désengagements et réengagements dans l'action répond, non pas d'un phénomène discontinu, mais d'une dynamique individuelle cohérente. Reposant sur la conjugaison réflexive de trois types de ressources (des ressources interactionnelles à travers la distribution temporalisée et séquentialisée des tours, des ressources matérielles à travers l'affichage des artefacts cognitifs, et des ressources spatiales à travers l'aménagement continument modifié des zones graphiques à l'écran), cette dynamique favorise l'inscription des usagers dans une configuration interactionnelle polyfocalisée de façon ordonnée, et rend possible le maintien à distance d'une *multicoprésence focalisée*.

En outre, il apparaît clairement que la coprésence à distance constitue un objet de recherche fertile pour qui veut aborder la communication médiatisée par ordinateur d'un point de vue conversationnel et discursif.

Catégorie pratique avant même d'être une catégorie d'analyse, cet objet requiert d'emblée de la part du chercheur qu'il s'inscrive dans une démarche réflexive, visant à questionner ses pratiques de recherche et les outils dont il dispose eu égard au contexte d'observation et à la particularité du terrain. Si elle garantit une appréhension indexicalisée de la communication électronique, cette démarche forme aussi un moyen efficace d'éviter une analyse dans laquelle l'examen des données empiriques est « dévoyé » (Mourlhon-Dallies, 2007) au seul profit d'interrogations sur la validité des modèles théoriques.

D'autre part, la sélection de ce type d'objet est propice à l'examen de données protéiformes pour lequel le recours à un appareillage théorique polycentrique et pluridisciplinaire s'avère pertinent et productif. Notre thèse montre en effet qu'une approche articulant les outils de l'interactionnisme goffmanien, de l'analyse de conversation, de l'analyse du discours, de l'action située et de la cognition distribuée favorise la complémentarité de points de vue et offre une manière singulière d'aborder le terrain de la CMO.

Parvenant au terme de ce travail doctoral, nous pouvons désormais en constater les limites, les points encore perfectibles ainsi que les pistes à explorer plus avant.

L'on pourra regretter que le nombre de séquences exposées dans cette étude soit relativement réduit au regard de l'ensemble des données enregistrées. Ceci relève d'un choix délibéré de notre part. Plutôt que d'expliquer le phénomène de la coprésence médiatisée en MI par l'analyse systématique de plusieurs fragments du corpus présentant des patterns communs, nous avons préféré nous orienter vers l'examen approfondi de cas. En adoptant cette méthode, nous avons pu dégager des pratiques constitutives des rencontres médiatisées en MI, mais également les comparer à des phénomènes organisationnels similaires qui ont été produits dans d'autres contextes interactionnels et qui ont fait l'objet d'analyses détaillées. La description des différentes modalités de la rencontre médiatisée en MI a pu ainsi s'accorder avec le

traitement de thèmes de recherche centraux en AC, comme les procédés d'auto-identification, l'organisation des séquences d'ouverture et la structuration locale du dialogue.

Du point de vue méthodologique, le dispositif d'enregistrement audiovisuel que nous avons mobilisé s'est avéré à toutes fins pratiques, en tant qu'il nous a donné un accès privilégié à la coprésence à distance dans le cours de sa production à l'écran et nous a permis d'analyser ce phénomène en s'alignant sur les actions incarnées des participants. Sans cette orientation vers l'ordonnancement local et temporalisé des interactions, il nous aurait été probablement difficile, voire impossible, d'appréhender le thème de la coprésence à distance tel que nous l'avons fait ici. Cela dit, il serait intéressant de pouvoir prolonger cette discussion en questionnant le processus de la rencontre médiatisée à travers les pratiques de deux correspondants réguliers enregistrés simultanément sur une période étendue. Même si cette configuration nécessite l'apport supplémentaire de matériel d'enregistrement et un travail préparatoire quelque peu important, elle serait néanmoins pertinente car elle pourrait sauvegarder les raisonnements et interprétations pratiques qui sont à l'œuvre de part et d'autre des écrans, ceux-là même qui participent de la construction de la coprésence à distance et de la relation sociale.

D'un point de vue général, cette thèse a été pour nous un véritable « petit laboratoire » au sein duquel il a été possible de structurer, tester et évaluer un ensemble de procédures de recherche, tant sur le plan de la méthode que de l'analyse. À travers les trois formes de rencontre que nous avons analysées ici, ce sont également trois thèmes de recherche de la communication médiatisée par ordinateur, dont nous souhaitons prolonger l'examen. Concernant les procédés de coprésence non focalisée, il nous semblerait intéressant de pouvoir comparer les marques d'auto-identification que nous avons pu déceler – notamment celles centrées sur la description d'activités et de goûts personnels – avec d'autres formes de présentation électronique de soi, telles celles qui peuvent être produites au sein de blogs ou de social media comme *Facebook*, *Twitter* ou *U-lik*. Tout en favorisant la diffusion de nouvelles connaissances sur les pratiques interactionnelles et sociales des usagers d'Internet, cette piste d'exploration nous permettrait par ailleurs de poursuivre le dialogue initié ici entre

l'Analyse du Discours et l'Analyse de Conversation. D'autre part, nous aimerions poursuivre l'examen des pratiques d'entrée en interaction médiatisée, en nous comparant les procédés sociotechniques de mise en contact issus de contextes interactionnels médiatisés différenciés. Inscrite dans une démarche interactionnelle et distribuée, cette perspective aura pour objectif de problématiser les relations normatives qui lient les composantes d'une même séquence d'action, et, plus particulièrement, l'implication d'une forme de sollicitation mécanique dans l'organisation locale d'un échange. Enfin, les problèmes de coordination dans l'interaction constituent un terrain de recherche intarissable, que nous souhaiterions aborder désormais dans des contextes médiatisés synchrones, au moyen d'un appareillage théorique polycentrique équivalent à celui mobilisé dans la présente étude. À cet effet, nous pourrions procéder à une mise en perspective approfondie de ce système d'observation pluridisciplinaire et voir s'il offre des outils analytiques efficaces pour traiter de nouveaux terrains.



## **BIBLIOGRAPHIE**

---

ANSCOMBRE, J.-C. (1994), « Proverbes et formes proverbiales : valeur évidentielle et argumentative », *Langue française*, n° 102, p. 95-107.

(2000), « Parole proverbiale et structures métriques », *Langue française*, n° 139, p. 6-26.

AKRICH, M. (1993), « Les objets techniques et leurs utilisateurs », *Raisons Pratiques*, n° 4, Ed. de l'EHESS, p. 35-57.

ANIS, J. (1998), *Texte et ordinateur : l'écriture réinventée ?*, Bruxelles, De Boeck.

(éd.) (1999), *Internet, communication et langue française*, Paris, Hermès.

(2002), « Communication écrite scripturale et formes langagières, chat et sms », *Réseaux Humains/Réseaux technologiques*. Disponible sur : <http://edel.univ-poitiers.fr/rhrt/document.php?id=547> [consulté en janv. 2008]

ATKINSON, M.A. et HERITAGE, J. (eds.) (1984), *Structures of social action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge, Cambridge University Press.

AUTHIER-REVUZ, J. (1995) *Ces mots qui ne vont pas de soi. Boucles réflexives et non-coïncidences du dire*, Paris, Larousse.

(1996), « Remarques sur la catégorie de *L'îlot textuel* », *Cahiers du Français Contemporain*, n° 3, p. 91-115.

BALLY, C. (1934 [1965]), *Linguistique générale et linguistique française*, Berne, Francke.

BAKHTINE, M. (1970), *La Poétique de Dostoïevski*, Paris, Seuil [éd. or. : 1963]

(1977), *Marxisme et philosophie du langage*, Paris, éd. de Minuit [éd. or. : 1929]

(1978), *Esthétique et théorie du roman*, Paris, Gallimard.

BARBÉRIS, J.-M (1992), « Un emploi déictique propre à l'oral : le "là" de clôture », in M.-A. Morel & L. Danon-Boileau (éds.), *La deixis*, Paris, PUF.

(2005), « Le processus dialogique dans les phénomènes de reprise en écho », in J. Bres, P.P. Haillet, S. Mellet, H. Nølke et L. Rosier (éds.), *Dialogisme et Polyphonie. Approches linguistiques*, Bruxelles, De Boeck. Duculot, p. 157-172.

BARBÉRIS, J.-M. et MANÈS-GALLO, M.-C. (éd.) (2004), *Verbalisation de l'espace et cognition située : la description d'itinéraires piétons*, Paris, éd. du C.N.R.S., Communication.

BAR HILLEL, Y. (1954), « Indexical expressions », *Mind*, n° 63, p. 359-387.

BARON, N., SQUIRES, L., TENCH, S. et THOMPSON, M. (2005), « Tethered or Mobile? Use of Away Messages in Instant Messaging by American College Students », in R. Ling and P. Pederson (éds.) *Mobile Communications : Re-Negotiation of the Social Sphere*, Springer-Verlag, p. 293-311.

BARTHÉLÉMY, M. et QUÉRÉ, L. (2007), « Introduction », in H. Garfinkel, *Recherches en ethnométhodologie*, Paris, P.U.F., p. 9-44.

BAYS, H. (2001), *Échanges conversationnels sur Internet : une analyse sociolinguistique d'un nouveau mode de communication*, thèse de doctorat en Sciences du langage, Paris, EHESS.

(2004), « La communication électronique : approches linguistiques et anthropologiques », communication présentée lors du colloque international *Temporalité en Internet Relay Chat : le rythme du discours électronique*, 5-6 février 2004, Paris, Maison des Sciences de l'Homme.

BAYS, H., FORNEL, M. de et VERDIER, M. (2007), *Rythmes et temporalités de la communication électronique : une étude multilingue et multidisciplinaire du langage et de l'interaction visio-verbale de l'Internet*, Paris, Rapport TCAN-CNRS.

BENFORD, S., BOWERS, J. et FAHLEN, L. (1994), « Managing mutual awareness in collaborative virtual environments », in G. Singh, S.K. Feiner, and D. Thalmann (éds.), *Proceedings of the Conference on Virtual Reality and Technology '94*, New York, ACM Press, p. 223-236.

BÉGUIN, P., et CLOT, Y. (2004), « L'action située dans le développement de l'activité », *@ctivités*, 1 (2), p. 27-49. Disponible sur : <http://www.activites.org/v1n2/beguin.fr.pdf> [consulté en mai 2005].

BENVENISTE, E. (1974), *Problèmes de linguistique générale*, vol. 1 et 2, Paris, Gallimard.

BELISLE, C. (1998), « Enjeux et limites du multimédia en formation et en éducation », *Les Cahiers de l'ASDIFLE*, n° 9, p. 7-24.

BLY, S., HARRISSON, S. et IRWIN, S. (1993), « Media spaces : Bringing people together in a video, audio, and computing environment », *Communications of the ACM*, vol. 36, n° 1, p. 28-47.

BOBOC, A. (2005), « Le point sur la messagerie instantanée : solutions grand public (IM) et solutions d'entreprise (EIM) », *Réseaux*, n°134, p. 223-261.

BOLTANSKI, L. et THEVENOT, L. (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.

BONU, B. (1995), « Questions sur la préférence en Analyse de Conversation : hiérarchisation des actions dans l'entretien de recrutement », in L. Mondada (éd.) *Formes linguistiques et dynamiques interactionnelles*, *Cahiers de l'ILSL*, n° 7, Université de Lausanne, p.199-230.

(2001), « Les évaluations conversationnelles dans la narration », in J. Bres et D. Vincent (éds.), *Le récit oral conversationnel*, *Revue québécoise de linguistique*, vol. 29, n°1, p. 51-69.

(2002a) « Présentation », *Transcrire l'Interaction*, *Cahiers de Praxématique*, n. 39, 7-14.

(2002b), « Transcription et analyse : les unités évaluatives de construction de tour », in B. Bonu (éd.) *Transcrire l'Interaction, Cahiers de Praxématique*, n° 39, p. 135-159.

(2004), « Procédures d'objectivation dans un entretien de recherche », *@ctivités*, vol. 1, n° 2, p. 96-102. Disponible sur : <http://www.activites.org/v1n2/bonu.pdf> [consulté en janvier 2005].

(2007), « Connexion continue et interaction ouverte en réunion visiophonique », in C. Licoppe et M. Relieu (éds.) *De la rue au tribunal. Etudes sur la visiocommunication, Réseaux*, vol. 25, n°144, p. 25-58.

(2008), « Perturbations technologiques et interactionnelles en visiophonie », in B. Bonu (éd.), *Interaction, technologies et médias : comparer les phénomènes, Cahiers de Praxématique*, (à paraître).

BONU, B., MONDADA, L. et RELIEU, M. (1994), « Catégorisation : l'approche de Sacks », in B. Fradin, L. Quéré et J. Widmer, *L'enquête sur les catégories, Raisons Pratiques*, n° 5, p. 129-148.

BRES, J. (1998), « Entendre des voix : de quelques marqueurs dialogiques en français », in J. Bres, R. Delamotte-Legrand, F. Madray et P. Siblot (éds.), *L'autre en discours*, Montpellier III, Praxiling, p. 191-212.

(1999), « Vous les entendez ? De quelques marqueurs dialogiques », *Modèles linguistiques*, vol. XX, n° 2, p. 71-86.

(2005), « Savoir de quoi on parle : dialogue, dialogal, dialogique ; dialogisme, polyphonie... », in J. Bres, PP. Haillet, S. Mellet, H. Nølke et L. Rosier (éds.), *Dialogisme et Polyphonie. Approches linguistiques*, Bruxelles, De Boeck. Duculot, p. 47-62.

BRES J., et VERINE, B. (2002), « Le bruissement des voix dans le discours : dialogisme et discours rapporté », *Faits de langue*, n° 19, p.159-170.

CARDON, D. (1997), « Les sciences sociales et les machines coopératives. Une approche bibliographique du Computer Supported Cooperative Work », *Réseaux*, n° 85, p. 11-50.

CECH, G. et CONDON, S. (1996), « Functional comparison of face-to-face and computer-mediated decision making interactions », in S. Herring (ed.), *Computer-mediated communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives*, Philadelphia, John Benjamin.

(2004), « Temporal Properties of Turn-Taking and Turn-Packaging in Synchronous Computer-Mediated Communication », *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, p. 1-10. Disponible sur : <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2004/2056/04/205640107b.pdf> [consulté en janvier 2005]

CHARLIER, B et PERAYA, D. (éds.) (2003), *Technologie et innovation en pédagogie. Dispositifs innovants de formation pour l'enseignement supérieur*, Bruxelles, De Boeck Université.

CHARNET, C. « La soutenance à distance dans un master professionnel en ligne : analyse ethnographique d'une pratique évaluative » (à paraître). Disponible sur : <http://recherche.univ-montp3.fr/mambo/entice/> [consulté en décembre 2006].

(2007), « 'Bonsoir, vous êtes occupée ? j'aurais une question par rapport au devoir 2'. Analyse d'activités d'apprentissage en ligne : les échanges synchrones impromptus », Communication au colloque *EPAL Echanger pour apprendre en ligne : outils, tâches, interactions, multimodalité, corpus*, Grenoble, 7-8-9 juin 2007.

CHOVANKOVA, K. (2008), *Les discussions en direct sur internet : conditions d'énonciation, propriétés linguistiques, aspects pragmatiques*, Thèse de doctorat de sciences du langage, Rennes, Université de Haute Bretagne.

CONEIN, B. (1997), « L'action avec les objets. Un autre visage de l'action située ? », *Raisons pratiques*, Ed. de l'EHESS, n° 8, p. 25-46.

CONEIN, B., DODIER, N., THEVENOT, L., (eds.), *Les objets dans l'action*, *Raisons pratiques*, Ed. de l'EHESS, n° 4.

CONEIN, B. et JACOPIN, E. (1993), « Les objets dans l'espace », *Raisons pratiques*, Ed. de l'EHESS, n° 4, p. 59-84.

(1994), « Action située et cognition. Le savoir en place », *Sociologie du travail*, 4/94, p. 475-500.

COUPER-KUHLEN, E. ET SELTING, M. (éds.) (1996), *Prosody in Conversation: Interactional Studies*, Cambridge, Cambridge University Press.

DARFELD, R., FILIPPI, G., GROSJEAN, M., HEATH, C., JOSEPH, I., LUFF, P., et THEUREAU, J. (1993), *Régulation du trafic et information-voyageurs*, Paris, Rapport d'études RATP Réseau 2000.

DENIS J. et LICOPPE C. (2006), « La coprésence équipée : usages de la messagerie instantanée en entreprise », in A. Bidet et alii, *Sociologie du travail et activité*, Toulouse, Octares, p. 47-65.

DENOUEËL, J. (2004), *Le problème de la pertinence dans l'analyse de conversation téléphonique*, Mémoire de maîtrise en sciences du langage, Montpellier III, Université Paul Valéry.

(2006), *Les dispositifs de visioconférence multimode. Une analyse des interactions ordinaires*, Mémoire de DEA en sciences du langage, Montpellier III, Université Paul Valéry.

DENOUEËL-GRANJON, J. (2008a), « La notion de *tour* dans l'analyse des interactions en messagerie instantanée. Une approche comparative de séquences techno-interactionnelles », in B. Bonu (éd.), *Interaction, technologies et médias : comparer les phénomènes*, *Cahiers de Praxématique*. (à paraître)

(2008b), « Les *pop ups* dans l'ouverture d'interactions en messagerie instantanée. Une approche des enjeux méthodologiques et analytiques du *contexte* », Actes du colloque

*Analyses du discours et contextes : quelles relations ?*, Université Paul Valéry Montpellier 3, 10-11 mai 2007, Presses Universitaires de La Méditerranée. (à paraître)

DÉTRIE, C., SIBLOT, P. et VÉRINE, B. (2001), *Termes et Concepts pour l'analyse du discours. Une approche praxématique*, Paris, Champion.

DOURISH, P. et BELLOTTI, S. (1992), « Awareness and coordination in shared workplaces », in J. Turner et R.E. Kraut (éds.) *Proceedings of the Conference on CSCW'02*, New York, ACM Press, p. 107-114.

DOURISH, P. et BLY, S. (1992), « Portholes : supporting awareness in a distributed work group », in P. Bauersfeld et alii (éds.), *Proceedings of the CHI'92*, New York, ACM Press, p. 541-547.

DURANTI, A. et GOODWIN, C. (1992), *Rethinking Context : Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press.

EGGERT DE FIGUEIREDO, M. (2003), « L'hétérogénéité énonciative dans l'actualisation des proverbes : le cas des variations par réduction de la forme », in A. Cassanas, A. Demange, B. Laurent et A. Lecler (éds.), *Dialogisme et nomination*, Actes du troisième colloque Jeunes Chercheurs Praxiling, Montpellier, Presses de l'Université Paul-Valéry, p.

ENFIELD, N. Et STIVERS, T. (éds.) (2007), *Person Reference in Interaction: Linguistic, Cultural and Social Perspectives*, Cambridge, Cambridge University Press.

ERICKSON, T. et HERRING, S. (2004), « Persistent Conversation : A Dialog Between Research and Design », *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.  
Disponible sur : <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2004/2056/04/205640106.pdf> [consulté en janvier 2005]

FEUSSI, V. (2007), « A travers textos, courriels et tchats : des usages de français au Cameroun », *Glottopol*, n°10. Disponible sur : [http://www.univ-roouen.fr/dyalang/glottopol/numero\\_10.html#res\\_feussi](http://www.univ-roouen.fr/dyalang/glottopol/numero_10.html#res_feussi) [consulté en aout 2007]

FILLIETTAZ, L. (2004), « Présentation », Actes du 9ème Colloque de Pragmatique de Genève *Les modèles du discours face au concept d'action*, Veysonnaz, 26-28 mai 2004, *Cahiers de linguistique française*, n° 26, p. 9-23.

(2005), « Discours, travail et polyfocalisation de l'action », in L. Fillietaz et J. P. Bronckart (éds.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain, Peeters, p. 155-175.

FISH, R., KRAUT, R., CHALFONTE, B. (1990), « The VideoWindow system in informal communications », *Proceedings of the CSCW'90*, New York, ACM Press, p. 1-11.

FORNEL, M. de (1990), « De la pertinence du geste dans les séquences de réparation et d'interruption », in B. Conein et alii (éds.), *Les formes de la conversation*, Paris, éd. CNET, p. 119- 153.

(1994), « Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique », *Réseaux*, n° 64, p. 107-132.

FORNEL, M. de et LÉON, J., (2000), « L'analyse de conversation. De l'ethnométhodologie à la linguistique interactionnelle », *Histoire Épistémologie Langage*, 22/I, p. 131-155.

FORNEL, M. de, OGIEN, A. et QUÉRÉ, L. (éds.) (2001), *L'ethnométhodologie, une sociologie radicale*, Paris, La Découverte.

FRAENKEL, B. et MARCOCCIA, M. (éds.) (2003), *Écrits électroniques : échanges, usages et valeurs, Langage et Société*, n° 104.

FRIES, C. (1952), *The structure of English. An introduction to the construction of English sentences*, Harcourt, Brace and Company.

GARCIA, A. et JACOBS, J. (1999), « The eyes of the beholder, Understanding the turn-taking system in quasi-synchronous computer-mediated communication », *Research on language and social interaction*, vol. 32, n° 4, p. 337-367.

GAVER, W. (1992), « The affordances of media spaces for collaboration », in J. Turner and R.E. Kraut (eds.), *Proceedings of the CSCW'92*, New York, ACM Press, p. 17-24.

(1991), « Sound support for collaboration », in L. Bannon, *et alii* (éds.), *Proceedings of the ECSCW'91*, Dordrecht, Kluwer Academic Publishers, p. 293-308.

GARFINKEL, H. (2002), *Ethnomethodolgy's Program. Working out Durkheim's Aphorism*, Lanham, Rowman & Littlefield Publishers.

(2007), *Recherches en ethnométhodologie*, Paris, PUF. [éd. or. : (1967)]

GARFINKEL, H. et SACKS, H. (2007), « Les structures formelles des actions pratiques », in *Recherches en ethnométhodologie*, Paris, PUF, p. 429-474. [éd. or. : (1970)]

GENIEYS, G., KAHN, J., BASTIEN, J.M.C. (2006), « Gestion de la disponibilité en communication médiatisée : premiers résultats d'une observation écologique », *Actes de Conférence Ergo'IA 2006*, Biarritz, 11-13 octobre 2006, Estia & Estia.Innovation, p. 313-316.

GENIEYS-DUFOUR, G. (2008), *L'analyse de l'activité de gestion de la disponibilité en communication médiatisée synchrone : Contribution ergonomique à l'amélioration des Technologies de l'Information et de la Communication*, Thèse de doctorat en ergonomie, Paris, Université Descartes.

GERBAULT, J. (éd.) (2007), *La langue du cyberspace : de la diversité aux normes*, Paris, L'Harmattan.

GIBSON, J. (1979), *The Ecological Approach to Visual Perception*, Boston, Houghton-Mifflin.

(1977), « The Theory of Affordances », in R. Shaw et J. Bransford (éds.), *Perceiving, Acting, and Knowing. Toward an ecological psychology*, Hillsdale, Erlbaum, p. 67-82.

GOFFMAN, E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne*, vol. 1 et 2, Paris, Ed. de Minuit. [éd. or. : 1971]

(1974), *Les rites d'interaction*, Paris, Ed. de Minuit. [éd. or. : 1967]

(1987), *Façons de parler*, Paris, Ed. de Minuit. [éd. or. : 1981]

(1988), « La situation négligée », in Y. Winkin (éd.), *Les moments et leurs hommes*, Paris, Ed. de Minuit, p. 143-149.

GOODWIN, C. (1979), « The Interactive Construction of a Sentence in Natural Conversation », in G. Psathas (ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York, Irvington Publishers, p. 97-121.

(1980), « Restarts, Pauses, and the Achievement of Mutual Gaze at Turn-Beginning », *Sociological Inquiry*, n° 50, p. 272-302.

(1981), *Conversational Organization: Interaction between Speakers and Hearers*, New York, Academic Press.

(1994), « Professional Vision », *American Anthropologist*, vol. 96, n° 3, p. 606-633.

(2000), « Practices of Seeing, Visual Analysis : An Ethnomethodological Approach », in T. van Leeuwen et C. Jewitt, *Handbook of Visual Analysis*, Londres, Sage, p. 157-82.

(2001), « Pointing as Situated Practice », in S. Mahwah (éd.), *Pointing: Where Language, Culture and Cognition Meet*, NJ : Lawrence Erlbaum, p. 217-41.

(2002), « Time in Action », *Current Anthropology*, n° 43, p. 19-35.

GOODWIN, C. et GOODWIN, M. Harness (1996), « Seeing as a situated activity : formulating planes », in Y. Engeström et D. Middleton (éds.), *Cognition and Communication at Work*, Cambridge, p. 61-95 [(1997), « La coopération au travail dans un aéroport », *Réseaux*, n° 85, p. 129-162].

GRÉSILLON, A. et MAINGUENEAU, D. (1984), « Polyphonie, proverbe et détournement ou Un proverbe peut en cacher un autre », *Langages*, n° 73, p. 112-125.

GRINTER, R. et PALEN, L. (2002), « Instant Messaging in Teen Life », *Proceedings of the CSCW'02*, New York, ACM. Disponible sur : <http://www.cs.colorado.edu/~palen/Papers/grinter-palen-IM.pdf> [consulté en janvier 2005]

GÜLICH, E. et MONDADA, L. (2002), « Analyse conversationnelle », in G. Holtus, M. Metzeltin et C. Schmitt (éds.), *Lexikon der romanistischen Linguistik*, Tübingen, Niemeyer, vol. I, n° 2, p. 196-250.

GÜTWIN, C. et GREENBERG, S. (2002), « A descriptive framework of workspace awareness for real-time groupware », *Computer Supported Cooperative Work. The Journal of Collaborative Computing*, vol. 11, n° 3-4, p. 441-446. Disponible sur : <http://hci.usask.ca/publications/2002/awareness-jcscw.pdf> [consulté en janv. 2005]

HANDEL, M., et HERBSLEB, J. D. (2002), « What is chat doing in the workplace », *Proceedings of ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)*, New Orleans, LA, p. 1-10. Disponible sur : <http://conway.isri.cmu.edu/~jdh/web-pubs/papers.shtml#coord> [consulté en janv. 2005]

HARPER, R., RICHARD, R., HUGUES, J. et SHAPIRO, D. (1989), « Working in harmony : An examination of computer technology in air traffic control », *Proceedings of the ECSCW'89*, Londres, Bowers & Benford, p. 73-86.

HATIFI, H. (2007), « Continuité et/ou rupture dans l'Internet multilingue : quelle langue parler dans un forum diasporique ? », *Glottopol*, n°10. Disponible sur : [http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/numero\\_10.html#res\\_atifi](http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/numero_10.html#res_atifi) [consulté en août 2007]

HAVE, P. ten (1999), *Doing conversational analysis. A practical guide*, Londres, SAGE Publications.

(2007), *Doing conversational analysis. A practical guide. Second Edition*, Londres, SAGE Publications.

HEATH, C. et HINDMARSH, J. (1997), « Les objets et leur environnement local. La production interactionnelle des réalités matérielle », *Raisons Pratiques*, n° 8, p. 149-176.

(2000), « Configuring Objects in Action : From mutual space to media space », *Mind, Culture and Activity*, n° 7 (1/2).

HEATH, C., HINDMARSH, J. et LUFF, P. (éds.) (2000), *Workplace Studies : Recovering Work Practice and Informing Systems Design*, Cambridge, Cambridge University Press.

HEATH, C., HINDMARSH, J., LUFF, P., SVENSSON, M. et VOM LEHN, D. (2002), « Configuring awareness », *Computer Supported Cooperative Work. The Journal of Collaborative Computing*, vol. 11, no. 3-4, p. 317-347.

HEATH, C. et LUFF, P. (1991), « Collaborative activity and technological design : Task coordination in London Underground control rooms », in L. J. Bannon, M. Robinson, and K. Schmidt (éds.), *Proceedings of the ECSCW'91*, Dordrecht, Kluwer Academic Publishers, p. 65-80.

(1996), « Convergent activities: Line control and passenger information on the London Underground », in Y. Engeström and D. Middleton (éds.), *Cognition and Communication at Work*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 96-129.

(2000), *Technology in Action*, Cambridge, Cambridge University Press.

HEATH, C., LUFF, P., SVENSSON, M. (2005), « Espaces configurants : le déploiement de l'organisation », *Intellectica*, vol. 2/3, n° 41-42, p. 117-138.

HERBSLEB, J., ATKINS, D., BOYER, D., HANDEL, M., et FINHLOT, T. (2002), « Introducing instant messaging and chat in the workplace », *Proceedings de la conférence Human factors in computing systems SIGCHI'02*, Mineapolis, ACM Press, p. 203-210.

HERITAGE, J. (1984), « A change-of-state token and aspects of its sequential placement », in J.M. Atkinson and J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 299-345.

HERRING, S. (éd.) (1996), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives. Pragmatics and Beyond*, Amsterdam, John Benjamins.

HERRING, S. (1999), « Interactional coherence in CMC », *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 4, n°4. Disponible sur : <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html> [consulté en nov. 2004]

HOLLAN, J., HUTCHINS, E., et KIRSH, D. (2002), « Distributed cognition: toward a new foundation for human-computer interaction research », in J.M. Carroll (éd.), *Human-Computer Interaction in the New Millennium* New York, Addison-Wesley, p. 75-94.

HUTCHINS, E. (1995), *Cognition in the Wild*, Cambridge, MA, MIT Press.

HUTCHINS, E. et KLAUSEN, T. (1992), « Distributed cognition in an airline cockpit », in D. Middleton et Y. Engeström (éds), *Communication and cognition at work*, Beverly Hills CA, Sage books, p. 15-34.

HU, Y., WOOD, J., SMITH, V. et WESTBROOK, N. (2004), « Friendships through IM : Examining the Relationship between Instant Messaging and Intimacy », *Journal Of Computer Mediated Communication*, vol. 10, n° 1. Disponible sur : <http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue1/hu.html> [consulté en déc. 2004]

HUTCHBY, I. (2001), *Conversation and Technology: From the Telephone to the Internet*, Cambridge, Polity Press.

(2005), « Incommensurable » studies of mobile phone conversation : a reply to Ilkka Arminen », *Discourse Studies*, vol. 7, p. 663-670.

HUTCHBY, I. et BARNETT, S. (2005), « Aspects of the sequential organisation of mobile phone Conversation », *Discourse Studies*, vol. 7, p. 147-171.

ISAACS, E., WALENDOWSKI, A., WHITTAKER, S., SCHIANO, D.J. et KAMM, C. (2002), « The Character, Functions, and Styles of Instant Messaging in the Workplace », *Proceedings of the Conference on Computer-Supported Cooperative Work 2002*, ACM Press, p. 11-20.

JEFFERSON, G. (1972), « Side sequences », in D.N. Sudnow (éd.), *Studies in social interaction*, New York, Free Press, p. 294- 333).

(1973), « A case of precision timing in ordinary conversation: Overlapped tag-positioned address terms in closing sequences », *Semiotica*, vol. 9, n°1, p.47-96.

JONES, R H. (2004), « The Problem of Context in Computer Mediated Communication », in P. Levine et R. Scollon (eds.), *Discourse and Technology: Multimodal Discourse Analysis*, Washington DC, Georgetown University Press, p 20-33.

JONES, R. H., LOU, J., YEUNG, L., LEUNG, V., LAI, I., MAN, C. et WOO, B. (2001), « Beyond the Screen. A Participatory Study of Computer Mediated Communication Among Hong Kong Youth », communication présentée à la rencontre annuelle de l'Association d'Anthropologie Américaine, Washington D.C., 28 nov. - 2. déc. 2001. Disponible sur : <http://personal.cityu.edu.hk/~enrodney/Research/ICQPaper.doc> [consulté en février 2005].

JOUËT J. (1993), « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, n° 60, P. 99-120.

(2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, vol. 18, n° 100, p. 487-521.

KENDON, A. et FERBER, A. (1973), « A description of some human greetings », in R. P. Michael et J. H. Crook (eds.), *Comparative Ecology and Behaviour of Primates*, London, Academic Press, p. 591-668.

KIRSH, D. (1995), « The intelligent use of space », *Artificial Intelligence, Computational research on interaction and agency*, vol. 72, n° 1-2, p. 31-68.

(1999), « Distributed Cognition, Coordination and Environment Design », *Proceedings of the European conference on Cognitive Science*, p. 1-11.

(2001), « The context of work », *Human-Computer Interaction*, n° 16, p. 305-322.

KLEIBER, G. (1988), « Sur la définition du proverbe », in G. Gréciano (ed.), *Europhras 88 : phraséologie contrastive*, Acte du colloque international, Klingenthal/Strasbourg, Université des Sciences Humaines de Strasbourg, p. 233-252.

KOSKINEN, I. et KURVINEN, E. (2002) « Messages visuels mobiles. Nouvelle technologie et interaction », *Réseaux*, vol. 20, n° 112-113, p. 107-138.

LAUWER, J. et LANTZ, K. (1990), « Collaboration awareness in support of collaboration transparency: Requirements for the next generation of shared window systems », in J.C. Chew and J. Whiteside (éds.), *Proceedings of the Conference on Human Factors in Computing Systems*, Seattle, New York, ACM Press, p. 303-311.

LAUTENBACHER, O.P. (2007), « Hypertexte et réception : pour une approche trajectographique », *Glottopol*, 10. Disponible sur : [http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/telecharger/numero\\_10/gpl10\\_02lautenbacher.pdf](http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/telecharger/numero_10/gpl10_02lautenbacher.pdf) [consulté en aout 2007]

LATOURET, B. (1989), *La Science en action*, Paris, La Découverte.

(2006), *Changer de société. Refaire de la sociologie*, Paris, La Découverte.

LÉON, J. (1999), *Les entretiens publics en France, analyse conversationnelle et prosodique*, Collection Sciences du langage, Paris, CNRS Editions.

LEVINE, P. et SCOLLON, R. (éds.) (2004), *Discourse and Technology. Multimodal Discourse Analysis*, Washington D.C., Georgetown University Press.

LICOPPE, C. et RELIEU, M. (éds.) (2004), *Mobiles, Réseaux*, vol. 20, n°112-113.

(2007), « Présentation », in C. Licoppe et M. Relieu (éds.), *De la rue au tribunal. Etudes sur la visiocommunication, Réseaux*, vol. 25, n°144, p. 9-22.

LJUNGSTRAND, P. et SEGERSTRADT, Y. Hård af (2002), « Instant Messaging with Webwho », *Human Computer Studies*, n° 56, p. 147-171.

MAINGUENEAU, D. (2000), *Analyser les textes de communication*, Paris, Nathan.

MALINOWSKI, B. (1963), *Les argonautes du Pacifique*, Paris, Gallimard.

MARCOCCIA, M. (2000), « Les smileys : une représentation iconique des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur », in C. Plantin, M. Doury et V. Traverso (éds.), *Les émotions dans les interactions communicatives*, Lyon, ARCI, Presses Universitaires de Lyon, p. 249-263.

MARCOCCIA, M. et GAUDUCHEAU, N. (2007), « Le rôle des smileys dans la production et l'interprétation des messages électroniques », in J. Gerbault (éd.), *La langue du cyberspace : de la diversité aux normes*, Paris, L'Harmattan, p. 279-295.

MARKMAN, K. (2006), *Computer-Mediated Conversation. The Organization of Talk in Chat-Based Virtual Team Meetings*, Thèse, Austin, Université du Texas, Mai. Disponible sur : <http://webhost.bridgew.edu/kmarkman/KrisMarkmanDigitalDissertation.pdf> [consulté en juin 2006]

MILLER, G., GALANTER, E. et PRIBRAM, K. (1960), *Plans and the Structure of Behavior*, New York, Holt.

MOIRAND, S. (2003), « De la nomination au dialogisme : quelques questionnements autour de l'objet de discours et de la mémoire des mots », in A. Cassanas, A. Demange, B. Laurent et A. Lecler (éds.), *Dialogisme et nomination*, Actes du troisième colloque Jeunes Chercheurs Praxiling, Montpellier, Presses de l'Université Paul-Valéry, p. 27-64.

MONDADA, L. (1998), « Technologies et interactions sur le terrain du linguiste », Actes du Colloque *Le travail du chercheur sur le terrain : Questionner les pratiques, les méthodes, les techniques de l'enquête*, Université de Lausanne, 13-14 décembre 1996, *Cahiers de l'ILSL*, n° 10, p. 39-68.

(2001), « Pour une linguistique interactionnelle », in M. Santacrose (éd.), *Faits de langue, faits de discours*, Paris, L'Harmattan, vol. 2, p. 95-136.

(2002a), « Pratiques de transcription et effets de catégorisation », in B. Bonu (éd.), *Transcrire l'interaction, Cahiers de Praxématique*, n° 39, p. 45-75.

(2002b), « L'indexicalité de la référence dans l'interaction sociale : constructions discursives du 'je' et de 'l'ici' », *Ravista da ABRALIN*, vol. 1, no 1, p. 127-169.

(2003), « Observer les activités de la classe dans leur diversité : choix méthodologiques et enjeux théoriques », in J. Perera, L. Nussbaum et M. Milian (éds.),

*L'educacio linguistica en situacions multiculturals i multilingues*, ICE, Université de Barcelone, p. 49-70.

(2004), « Temporalité, séquentialité et multimodalité au fondement de l'organisation de l'interaction : le pointage comme pratique de prise du tour », Actes du 9ème Colloque de Pragmatique de Genève *Les modèles du discours face au concept d'action*, Veysonnaz, 26-28 mai 2004, *Cahiers de linguistique française*, n° 26, p.269-292.

(2005), « La constitution de l'origo déictique comme travail interactionnel des participants : une approche praxéologique de la spatialité », *Intellectica*, vol. 41-42, n° 2/3, p. 75-100.

(2006), « Video Recording as the Preservation of Fundamental Features for Analysis », in Knoblauch, H., Raab, J., H.-G. Soeffner, Schnettler, B. (éds.), *Video Analysis*, Bern, Lang.

(2007), « Imbrications de la technologie et de l'ordre interactionnel. L'organisation de vérifications et d'identifications de problèmes pendant la visioconférence », in C. Licoppe et M. Relieu (éds.), *De la rue au tribunal. Etudes sur la visiocommunication*, Réseaux, vol. 5, n°144, p. 141-182.

MONDADA, L. et TRAVERSO, V. (2005), « (Dés)alignement en clôture. Une étude interactionnelle de corpus de français parlé en interaction », *LIDIL*, vol. 31, p. 33-59.

MOREL, J. (2002), « Une ethnographie de la téléphonie mobile dans les lieux publics », *Réseaux*, n° 112-113, p. 49-77.

MOREL, M.A. et DANON-BOILEAU, L. (éds.) (1992), *La deixis*, Paris, PUF.

MOURLHON-DALLIES F., (2007), « Communication électronique et genres du discours », in I. Pierozak (éd.), *Regards sur l'internet, dans ses dimensions langagières. Penser les continuités et discontinuités*, Glottopol, n° 10, p. 11-23.

MOURLHON-DALLIES F., COLIN J.-Y. (1999), « Des didascalies sur l'internet ? », in J Anis (éd.), *Internet, communication et langue française*, Paris, Hermes Science, p.13-29.

MOURLHON-DALLIES F., RAKOTONOELINA F., REBOUL-TOURE S., (éds.) (2004), *Les discours de l'internet : nouveaux corpus, nouveaux modèles ?*, *Les Carnets du Cediscor*, n°8.

MULLER, M., RAVEN, M., KOGAN, S., MILLEN, D., et CAREY, K. (2003), « Introducing chat into business organizations: Toward an instant messaging maturity model » », in K. Schmidt, M. Pendergast, M. Tremaine, C. Simone (éds.), *Proceedings of 2003 SIGGROUP*, New York, ACM Press, p. 50-57.

MÜNCHOW, P. von (2004), « Le discours rapporté dans un forum de discussion sur l'internet », *Les Carnets du Cediscor*, n° 8, p. 91-111.

NARDI, B., WHITTAKER, S. et BRADNER, E. (2000), « Interaction and Outeraction : Instant messaging in action », *Proceedings of the Conference Computer Supported Copetrative*

Work 2000, New York, ACM Press, p. 79-88. Disponible sur : [http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/outeraction\\_cscw2000.pdf](http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/outeraction_cscw2000.pdf) [consulté en janv. 2005]

NASTRI, J., PEÑA, J. et HANCOCK, J. (2006), « The construction of away messages : A speech act analysis », *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 11, n° 4. Disponible sur : <http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue4/nastri.html>

NEVILLE, M. (2004), *Beyond the black box. Talk-in-interaction in the cockpit airlines*, Aldershot, Ashgate.

NORMAN, D. (1993a), *Things That Make Us Smart : Defending Human Attributes in the Age of the Machine*, Reading, Addison-Wesley Longman Publication Corporation.

NORMAN, D. (1993b), « Les artefacts cognitifs », *Raisons pratiques*, EHESS, n°4, p. 15-34.

NORMAN, D. (1988), *The psychology of everyday things*, New York, Basic Books.

NOWAKOWSKA, A. (2005), « Dialogisme et polyphonie : des textes russes de M. Bakhtine à la linguistique contemporaine », in J. Bres, PP. Haillet, S. Mellet, H. Nølke et L. Rosier (éds.), *Dialogisme et Polyphonie. Approches linguistiques*, Bruxelles, De Boeck. Duculot, p.19-32.

OCHS, E. et THOMPSON, S. A. (1996), « Interactional units in conversation : syntactic, intonational, and pragmatics resources for the management of turns », in E. Ochs, E. Schegloff, S. Thompson (eds.), *Interaction and Grammar*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 134-183.

O'NEILL, J. et MARTIN, D. (2003), « Text chat in action », in K. Schmidt, M. Pendergast, M. Tremaine, C. Simone (éds.), *Proceedings of 2003 SIGGROUP*, Sanibel Island, 9-12 nov. 2003, ACM Press p. 40-49. Disponible sur : <http://www.dirc.org.uk/publications/inproceedings/papers/93.pdf> [consulté en janv. 2005].

PANCKHURST, R. (1997), « La communication médiatisée par ordinateur ou la communication médiée par ordinateur ? », *Terminologies nouvelles*, n° 17, p. 56-58.

(2006), « Le discours électronique médié : bilans et perspectives », in A. Piolat (éd.), *Lire, écrire, communiquer et apprendre avec Internet*, Marseille, Ed. Solal., p. 345-366.

(2007), « Discours électronique médié : quelle évolution depuis une décennie ? », in J. Gerbault (éd.), *La Langue du cyberspace : de la diversité aux normes*, Paris, L'Harmattan, p. 121-136.

PIÉROZAK, I. (2003a), « La variation à la marge sur internet : pseudos et (re)présentations », *Cahiers du français contemporain*, n°8, p. 195-222.

(2003b), « Le français chaté : un objet à géométrie variable », in M. Marcoccia et B. Fraenkel (eds.), *Écrits électroniques : échanges, usages, valeurs, Langage et Société*, n° 104, p. 123-144.

(éd.) (2007a), *Regards sur l'internet, dans ses dimensions langagières. Penser les continuités et discontinuités*, *Glottopol*, n° 10. Disponible sur : [http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/numero\\_10.html](http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/numero_10.html) [consulté en juillet 2007].

(2007b), « Prendre internet pour terrain, in I. Pierozak (éd.), *Regards sur l'internet, dans ses dimensions langagières. Penser les continuités et discontinuités*, Glottopol, n° 10, p. 4-11.

Disponible sur : [http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/numero\\_10.html](http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/numero_10.html) [consulté en juillet 2007].

(2007c), « Et le smiley sous un angle émique ? Co-énonciation et accomodation, remarquable et complexité, in J. Gerbault (éd.), *La Langue du cyberspace : de la diversité aux normes*, Paris, L'Harmattan, p. 75-90.

QUAN-HAASE, A., COTHREL, J. et WELLMAN, B. (2005), « Instant messaging for collaboration: A case study of a high-tech firm », *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 10, n° 4. Disponible sur : <http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue4/quan-haase.html> [consulté en juillet 2005].

QUÉRÉ, L. (2004), « Pour une sociologie qui 'sauve les phénomènes' », *Revue du MAUSS*, n° 24, p. 127-145.

RELIEU, M. (1999a) « Du tableau statistique à l'image audiovisuelle », *Réseaux*, n° 94, p. 50-86.

(1999b), « Parler en marchant. Pour une écologie dynamique des échanges de paroles », *Langage et société*, n° 89, p. 37-67.

(2002), « Ouvrir la boîte noire. Identification et localisation dans les conversations mobiles », *Réseaux*, n° 20, p. 112-133.

(2006), « Remarques sur l'analyse conversationnelle et les technologies médiatisées », *Revue française de linguistique appliquée*, vol. XI, n° 2, p. 17-32.

RELIEU, M. et BROCK, F (1995), « L'infrastructure conversationnelle de la parole publique. Les interviews télédiffusées et les meetings politiques », *Politix*, n° 31, p.77-112.

RINTEL, E.S., MULHOLLAND, J. PITTNAM, J. (2001), First Things First. Openings in internet relay chat, *Journal of Computer Mediated Communication*, vol. 6, n°3. Disponible sur : <http://jcmc.indiana.edu/vol6/issue3/rintel.html> [consulté en janv. 2005]

ROBERTSON, T. (1997), *Designing Over Distance: A Study of Cooperative Work, Embodied Cognition and Technology to Enable remote Collaboration*, Sydney, Technology University Press.

RONBY PEDERSEN, E. et SOKOLER, T. (1997), « AROMA: Abstract representation of presence supporting mutual awareness », In S. Pemberton (ed.), *CHI'97 Conference Proceedings : ACM SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York, ACM Press, p. 51-58.

ROSIER, L. (1999), *Le discours rapporté. Histoire, théories, pratiques*, Louvain-la-Neuve, Duculot.

(2005), « Méandres de la circulation du terme polyphonie », in J. Bres, PP. Haillet, S. Mellet, H. Nølke et L. Rosier (éds.), *Dialogisme et Polyphonie. Approches linguistiques*, Bruxelles, De Boeck. Duculot, p. 33-46.

SACKS, H. (1972), « Notes on Police Assessment of Moral Character », in D.N. Sudnow (éd.), *Studies in Social Interaction*, New York, Free Press, p. 280-293.

(1973), « Tout le monde doit mentir », *Communications*, n° 20, p. 182-203.

(1984), « Notes on methodology », in A. Atkinson et J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 21-27.

(1992), *Lectures on Conversation*, vol. I et II, Oxford, Basil Blackwell.

SACKS, H. et SCHEGLOFF (1979), « Two Preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction », in G. Psathas (ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York, Irvington Publishers, p. 15-21 ; (2007) in N.J. Enfield et T. Stivers (eds.), *Person Reference in Interaction*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 23-28.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E. et JEFFERSON, G. (1974), « A simplest systematics of the organization of turn-taking in conversation », *Language*, vol. 50, n° 4, p. 696-735.

SALEMBIER, P. (2002), « Cadres conceptuels et méthodologiques pour l'analyse, la modélisation et l'instrumentation des activités coopératives situées », *Systèmes d'information et Management (SIM)*, n°2, vol. 7, p.37-56.

SALEMBIER, P. et ZOUINAR, M. (2004), « Intelligibilité mutuelle et contexte partagé. Inspirations conceptuelles et réductions technologiques », *@ctivités*, vol. 1, n° 2, p. 64-85. Disponible sur : <http://www.activites.org/v1n2/salembier.pdf> [consulté en mars 2005]

SALOMAN, G., (éd.) (1993), *Distributed Cognitions: Psychological and Educational Considerations. Learning in Doing: Social, Cognitive, and Computational Perspectives*, New York, Cambridge University Press.

SCHEGLOFF, E. (1968), « Sequencing in Conversational Openings », *American Anthropologist*, n°70, p. 1075-1095.

(1972), « Notes on a conversational practice : Formulating place », in D. N. Sudnow (éd.), *Studies in Social Interaction*, New York, MacMillan, The Free Press, p. 75-119

(1979), « Identification and Recognition in Telephone Openings », in G. Psathas (éd.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York, Irvington Publishers, p. 23-78.

(1986), « The routine as achievement », *Human Studies*, n° 9, p. 111-151.

(1987), « Analyzing single episodes of interaction : an exercise in conversation analysis », *Social Psychology Quarterly*, vol. 50, n°2, p. 101-114.

(1992), « On Talk and Its Institutional Occasions », in P. Drew and J. Heritage (éds.), *Talk at Work*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 101-34.

(1996), « Turn organization : one intersection of grammar and interaction », in E. Ochs, E. Schegloff, S. Thompson (eds.), *Interaction and Grammar*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 52-133.

(1999), « Discourse, Pragmatics, Conversation, Analysis », *Discourse Studies*, vol. 1, n°4, p. 405 - 435

(2002) [1970], « Opening sequencing », in J.E. Katz et M. Aakhus (eds.), *Perpetual Contact : Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 321-385.

(2002a), « On 'Opening sequencing' : An introductory note », in J.E. Katz et M. Aakhus (eds.), *Perpetual Contact : Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, Cambridge, Cambridge University, p. 321-325.

(2002b), « Beginnings in the telephone », in J.E. Katz et M. Aakhus (eds.), *Perpetual Contact : Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, Cambridge, Cambridge University, p. 284-300.

(2002c), « Reflections on Research on Telephone Conversation Openings: Issues of Cross-cultural Scope and Scholarly Exchange, Interactional Import and Consequences », in K.K. Luke and T.S. Pavlidou (eds.), *Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures*, Amsterdam, John Benjamins, p. 249-281.

(2004), « Answering the phone », in G.H. Lerner (éd.), *Conversation Analysis : Studies from the First Generation*, Amsterdam et Philadelphie, John Benjamins, p. 63-107. [éd or. : 1970]

(2006a), « Interaction: the infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted », in N.J. Enfield et S.C. Levinson (eds.), *Roots of Human Sociality : Culture, Cognition and Interaction*, Oxford, Berg, p. 70-96.

(2006b), *A Primer for conversation Analysis : Sequence Organization*, Cambridge, Cambridge University Press.

(2007), « Conveying who you are : the presentation of self, strictly speaking », in N.J. Enfield et T. Stivers (eds.), *Person Reference in Interaction*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 123-148.

SCHEGLOFF, E. et SACKS, H. (1973), « Opening up Closings », *Semiotica*, n° 8, p. 289-327.

SCHENKEIN, J. (éd.) (1978), *Studies in the organization of conversational interaction*, New York, Academic Press.

SCHMIDT, K. (1994) « The organization of cooperative work : Beyond the 'Leviathan' conception of the organization of cooperative Work », in T. Malone (ed.), *CSCW'94: Proceedings of the Conference on Computer-Supported Cooperative Work*, Chapel Hill, North Carolina, 24-26 octobre 1994, New York, ACM Press, p. 101-112.

(2002) « The problem with 'awareness'. Introductory Remarks on 'Awareness in CSCW' », *Computer Supported Cooperative Work (CSCW): The Journal of Collaborative Computing*, vol. 11, no. 3-4, p. 285-298.

SCHÖNFELD, J., et GOLATO, A. (2003), « Repair in chats: A conversation analytic approach », *Research on Language and Social Interaction*, vol. 36, n° 3, p.241-284.

SCHÜTZ, A. (1967), *The phenomenology of the social world*, Evanston Northwestern University Press.

SCOLLON, R., BHATIA, V., LI, D. et YUNG, V. (1999), « Blurred genres and fuzzy identities in Hong Kong public discourse. Foundational ethnographic issues in the study of reading », *Applied Linguistics*, vol. 20, n° 1, p. 22-43.

SCOLLON, R. et WONG SCOLLON, S. (2004), *Nexus Analysis. Discourse and the emerging internet*, New York, Routledge.

SMITH, M, CADIZ, J et BURKHALTER, B. (2000), « Conversation trees and threaded chats », *Proceedings du CSCW 2000*, Philadelphie, ACM Press, p. 97-105.

SMOREDA, Z. (éd.) (2007), *Entrelacement des pratiques de communication et de loisir, Réseaux*, vol. 25, n° 145-146.

SUCHMAN, L. (1987), *Plans and situated actions: The problem of human-machine communication*, New York, Cambridge University Press.

(1993), « Do Categories Have Politics ? The Language/Action Perspective Reconsidered », in G. de Michelis, C. Simone et K. Schmidt (éds.), *Proceedings of the Third European Conference on Computer Supported Cooperative Work*, Milan, 13-17 septembre 1993, Kluwer Academic Publishers, p. 1-14.

(2007), *Human-Machine Reconfigurations : Plans and Situated Actions*, New York et Cambridge, Cambridge University Press.

TERASAKI, A.K. (2004), « Pre-announcement sequences in conversation », in G. Lerner (ed.), *Conversation Analysis, Studies from the first generation*, Amsterdam/Philadelphie, John Benjamins Publications, p. 171-224.

THEUREAU J. (2004), « L'hypothèse de la cognition (action) située et la tradition d'analyse du travail de l'ergonomie de langue française », *@ctivités*, vol. 1, n°2, p. 11-25. Disponible sur : <http://www.a ctivités.org/v1n2/theureau.pdf> [consulté en fév. 2006]

TRAN, M., YANG, Y. et RAIKUNDALIA, G. (2005), « Supporting awareness in instant messaging : an empirical study and mechanism design », *Proceedings of the 19th CHISIG*, New York, ACM Press.

TODOROV, T. (1981), *Mikhaïl Bakhtine, le principe dialogique*, Paris, Seuil.

VAN COMPERNOLLE, R. et WILLIAMS, L. (2007), « De l'oral à l'électronique : la variation orthographique comme ressource sociostylistique et pragmatique dans le français électronique », *Glottopol*, n°10. Disponible sur : [http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/numero\\_10.html#res\\_compernelle](http://www.univ-rouen.fr/dyalang/glottopol/numero_10.html#res_compernelle) [consulté en août 2007]

VELKOVSKA, J. (2005), *Les formes de la sociabilité électronique. Une sociologie des activités d'écriture sur internet*, Thèse de doctorat de sociologie, Paris, EHESS, Février.

VÉRONIS, J. et GUIMIER DE NEEF, E. (2006), « Le traitement de nouvelles formes de communication écrite, in G. Sabah (éd.), *Compréhension automatique des langues et interaction*, Paris, Hermès Sciences. Disponible sur : <http://sites.univ-provence.fr/veronis/pdf/2006-livre-sabah.pdf> [consulté en juin 2007].

VISETTI, Y.-M. (1989), « Critique du livre de Lucy Suchman, *Plans and Situated Actions – The Problem of Human/Machine Communication* », *Intellectica*, vol.1, n° 7, p. 67-96.

VISETTI, J.-M. et CADIOT, P. (2006), *Motifs et proverbes. Essai de sémantique proverbiale*, Paris, PUF.

WATSON, R. (1994), « Catégories, séquentialité et ordre social », in B. Fradin, L. Quéré et J. Widmer *L'enquête sur les catégories. De Durkheim à Sacks, Raisons Pratiques*, Ed. de l'EHESS, p. 151-184.

WERRY, C. C. (1996), « Linguistic and Interactional Features of Internet Relay Chat », in S. Herring (ed.), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam, John Benjamins, p. 47-63.

WHITTAKER, S., FROHLICH, D. et DALY-JONES, W. (1994), « Informal Workplace Communication: What is it Like and How Might We Support It ? », *Proceedings of CHI '94*, Boston, MA, p. 131-137.

## INDEX DES PRINCIPAUX AUTEURS

---

Anis, J., 15 16  
Atkinson J.M. et Heritage, J., 57 74 75  
Bakhtine, M., 25, 45, 86, 132, 133, 247  
Bays, H., 17, 66, 67, 109, 145, 204, 208, 217  
Bonu, B., 47, 73, 82, 85, 101, 107, 121, 124, 156, 222  
Bres, J., 25, 45, 46, 86, 133-135, 153, 156, 247  
Barbéris, J.M., 147, 157  
Barthélémy, M. et Quéré, L., 94  
Conein, B., 130, 198, 199, 240  
Conein, B. et Jacopin, 130, 195  
Charnet, C., 36, 142  
Denis, J. et Licoppe, C., 23, 34, 39, 44, 91, 142, 145, 246  
Denouël-Granjon, J., 66-67, 183, 186, 224  
Fornel (de), M., 54, 66, 103, 107, 124, 156  
Garcia, A. et Jacobs, J., 17, 66-67, 70, 77, 108-111, 204, 208, 222, 241, 250  
Garfinkel, H. 24, 46, 60, 85, 92-98, 114-115  
Goffman, E., 24, 39-41, 43, 45, 60, 84, 86, 93, 98, 105, 114, 136, 142, 163, 204, 246, 251  
Goodwin, C., 50, 58, 59, 62, 107, 125, 222-223  
Goodwin, C. et Goodwin, M.H., 47, 59, 84, 99, 113, 119, 122  
Have (ten), P., 57, 67, 73, 82-83, 108, 149  
Heath, C., 23, 50, 58-59, 63, 85, 107, 113, 118, 122, 124  
Heritage, J., 94-95, 219  
Herring, S., 14, 15, 17, 108, 112, 180, 224  
Hutchins, E., 25, 45, 85, 113, 114, 126, 130, 247  
Kirsh, D., 127, 130, 196, 240  
Jefferson, G., 16, 25, 58, 60, 73, 77, 98, 172, 247  
Mondada, L., 16, 46-48, 50, 54, 58, 64, 68, 74, 85, 107, 121, 124, 131, 158, 222-223  
Nardi, B., Whittaker, S. et Bradner, E., 22, 28-32  
Norman, R., 126, 129, 131, 196  
Ochs, E. et Thompson, S., 54, 215, 220  
Relieu, M., 50, 59, 64, 66, 86, 93, 102, 107, 124, 167, 183, 194  
Sacks, H., 16, 45-46, 53, 62, 75, 82, 92, 95, 98, 174, 217  
Schegloff, E.A., 16, 54, 58, 75, 82, 93, 98, 147, 150, 155, 166, 183, 207, 218, 247  
Suchman, L., 25, 45, 77, 78, 85, 98, 113- 118



## **RÉSUMÉ :**

Cette recherche porte sur les interactions médiatisées en messagerie instantanée (MI). Les MI sont des outils de communication écrite et quasi-synchrone dont la particularité est de s'articuler autour d'un répertoire de contacts (*buddy list* en anglais) regroupant des partenaires préalablement co-ratifiés, et de fournir un ensemble d'indicateurs de présence. Ainsi, nombreux sont les travaux à s'être intéressés à la *buddy list* et les icônes de connexion « en ligne » visibles dans ce répertoire, montrant par là-même que la perception de ces icônes contribue à faire émerger une sensation de coprésence entre les partenaires distants.

Notre étude vise à prolonger la discussion concernant la coprésence à distance en MI par le prisme d'une approche praxéologique, multimodale et incarnée. Prenant appui sur un corpus audiovisuel d'interactions ordinaires en MI, nous accordons une attention particulière aux actions temporellement situées, ainsi qu'aux différentes ressources (interactionnelles, discursives et techniques) que les participants mobilisent pour entrer en contact. Au moyen d'un système d'analyse pluridisciplinaire (analyse de conversation d'inspiration ethnométhodologique, analyse de discours, action située, cognition distribuée, interactionnisme goffmanien), nous démontrons ainsi que la coprésence en MI constitue, non pas une sensation liée à la saisie perceptive de la *buddy list* et de ses composantes (comme l'icône de connexion « en ligne »), mais avant tout un accomplissement pratique lié à l'organisation incarnée de ressources sociotechniques, qui favorise l'instauration de différentes formes de rencontres à distance.

---

## **TITRE ET RÉSUMÉ EN ANGLAIS :**

*Forms of copresence in instant messaging. A praxeological approach of computer mediated communication*

This research deals with instant messaging (IM) mediated interactions. IM can be defined as writing and quasi-synchronous communication artifacts, whose specificity is to be based on a list of contacts (or *buddy list*) gathering previously co-ratified partners and to provide a series of presence indicators. A large number of works has been carried out with a special interest in buddy lists and in icons bearing witness of "on line" connection in this repertory. Thus, it has been shown that the perception of these icons contributes to creating a feeling of copresence among the distant participants.

The aim of our study is to carry on the discussion about distant copresence in IM through a multimodal and praxeological perspective. While resorting to an audiovisual corpus of mundane IM interactions, we pay a particular attention both to the course of situated actions and to the various local resources (interactional, discursive and technical) participants employ in order to get in touch. Using a multidisciplinary approach (conversation analysis, discourse analysis, distributed cognition, Goffman's interactionism, situated action), we demonstrate finally that, rather than being a sensation originating from the perception of the buddy list and its components (*i.e.* the "on line" icon), the copresence in IM is, above all things, a practical accomplishment which results from the embodied organization of sociotechnical resources, and which enables different forms of encounters.

---

**DISCIPLINE :** Sciences du Langage

---

## **MOTS-CLÉS :**

- |                            |                                            |
|----------------------------|--------------------------------------------|
| 1- action située           | 5- communication médiatisée par ordinateur |
| 2- analyse de conversation | 6- coprésence                              |
| 3- analyse de discours     | 7- messagerie instantanée                  |
| 4- cognition distribuée    | 8- rencontre                               |

---

Laboratoire Praxiling, UMR 5267 CNRS 17, rue Abbé de l'Épée 34090 Montpellier  
Laboratoire TECH/SENSE/Inuit, Orange Labs 38-40, Rue Général Leclerc 92130 Issy les Moulineaux