



Analyse conversationnelle des pratiques dans les appels au Samu-Centre 15 : Vers une approche praxéologique d'une forme située " d'accord "

Nicolas Rollet

► To cite this version:

Nicolas Rollet. Analyse conversationnelle des pratiques dans les appels au Samu-Centre 15 : Vers une approche praxéologique d'une forme située " d'accord ". Linguistique. Université de la Sorbonne nouvelle - Paris III, 2012. Français. <NNT : 2012PA030097>. <tel-00936177>

HAL Id: tel-00936177

<https://theses.hal.science/tel-00936177v1>

Submitted on 24 Jan 2014

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.



HAL Authorization

UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE - PARIS 3

Ecole Doctorale 268 Langage et Langues

Fédération CLESTHIA - EA 1483 Recherche sur le français contemporain

Thèse de Doctorat Sciences du Langage

Nicolas ROLLET

ANALYSE CONVERSATIONNELLE DES PRATIQUES DANS LES APPELS AU
SAMU-CENTRE 15 : VERS UNE APPROCHE PRAXEOLOGIQUE D'UNE
FORME SITUEE «d'accord»

Thèse dirigée par Patrick RENAUD, Professeur, et Luca GRECO, Maître de
conférence

Soutenue à Paris le 17 septembre 2012

Jury :

Mme. Lorenza MONDADA, Professeur à l'Université de Bâle, Rapporteur

M. Christian LICOPPE, Professeur à Télécom ParisTech, Rapporteur

Mme. Marie-Annick MOREL, Professeur émérite, Sorbonne Nouvelle Paris 3, Présidente

M. Jean-Marie CAUSSANEL, Expert

M. Luca GRECO, Maître de conférence, Sorbonne Nouvelle Paris 3, Co-directeur

M. Patrick RENAUD, Professeur émérite, Sorbonne Nouvelle Paris 3, Directeur

RÉSUMÉ

Dans le cadre d'une approche conversationnelle ethnographiquement orientée, mon travail porte sur la coordination dans l'interaction téléphonique dans les appels au 15.

Deux aspects de cette coordination sont explorés : (1) l'organisation de l'interrogatoire en formats séquentiels «Question-Réponse-Accusé de réception» ; (2) la coordination entre la production de ces formats séquentiels ternaires et l'interaction avec le dispositif informatique.

Cette recherche a été rendue possible par la complexité des données audio-visuelles recueillies au Centre de Réception et de Régulation des Appels (CRRA) du Samu de Versailles (Yvelines, France). Collecte qui s'est effectuée, après six mois d'observations, en étroite collaboration avec médecins, permanencières, informaticiens.

Le premier aspect de la coordination (1) propose une analyse des différentes actions accomplies par un «d'accord» (ou ses équivalents) émergeant après une réponse à une question posée à un appelant (pompier, ambulancier ou particulier) par la permanencière. L'appellation «Accusé de réception» est là pour moindre appât : cette réponse après une réponse revêt une grande richesse tant dans les dimensions prospective que rétrospective, vis-à-vis du travail effectué par les participants pour produire du savoir sur un problème médical, se coordonner pour avancer pas-à-pas, creuser, inférer, marquer des transitions dans l'échange.

Le deuxième aspect de la coordination (2) rend compte de la complexité de l'activité de la permanencière qui doit, non pas tour à tour, mais de façon synchronisée, à la fois s'engager dans un échange conversationnel, organiser la récolte d'informations sur le problème médical, et utiliser des objets tels que souris, clavier, cahiers, taper un texte, etc.

Ces deux aspects traduisent une approche interactionnelle et multimodale, mobilisant de plus une connaissance approfondie des activités du CRRA-15, à travers un travail ethnographique venant compléter et s'intégrer à l'analyse. Cette approche me permet d'aborder l'examen du travail des permanencières en tant qu'accomplissement pratique situé, c'est-à-dire l'examen d'un «doing being permanencière au Samu».

Mots clefs : ethnométhodologie, séquentialité, multimodalité, interaction Homme-machine, urgence, institution, interrogatoire, marqueur, Samu

ABSTRACT

Conversational analysis of medical emergency calls (15) : towards a praxeological approach of the situated form «d'accord»

In the context of a Conversational Analysis approach ethnographically oriented, my work deals with coordination in the telephonic interaction of calls made to the French medical emergency call («15»). Two aspects of this coordination are explored : (1) organization of the questioning in the following ternary sequential format « Question-Answer-Acknowledgement » ; (2) coordination between the production of these ternary sequential formats and their interaction with the computerized system.

This research has been made possible by the complex audio-visual data gathered at the Center of Reception and Regulation of Calls (in French : CRRA) of the SAMU of Versailles(Yvelines, France). The gathering of data was performed after 6 months of observations, in close collaboration with doctors, CRRA and information technology staff.

The first aspect of the coordination (1) proposes an analysis of the various actions accomplished through an « OK » («d'accord», or its equivalent) which is itself the result of a question put to a caller (fireman, ambulance staff or a private individual) by the CRRA call takers («permanencièr» in French). This word « Acknowledgement » is a poor description of a rich process : this response after an answer presents a wealth of prospective and retrospective features, in terms of the work performed by the participants to obtain and gather informations about a medical problem, to ensure coordination in order to advance step-by-step, to investigate further, to infer, and to establish transitions in the interaction.

The second aspect of the coordination (2) illustrates the complexity of the activities of the CCRA staff who must, not sequentially, but in a synchronized manner, be engaged in an exchange of a conversational nature, and at the same time organize the gathering of information on the medical problem, while using objects such as a computer mouse, a keyboard, notebooks, typing a text, etc.

These two aspects reflect an approach that is interactional and multimodal, while mobilizing a thorough knowledge of the activities of CRRA-15, through an ethnographic work which completes and is integrated in the analysis. In this way, I undertake to

examine a way to account for a doing being a «permanencièr», as a socio-cultural phenomenon, and an interactional accomplishment.

Key words : ethnomethodology, conversation analysis, sequentiality, multimodality, computer supported work, emergency, institutional talk, questioning, marker

Sommaire

PREFACE	6
PREMIÈRE PARTIE – INTRODUCTIONS –	6
<u>1.1. Introduction générale</u>	<u>6</u>
1.1.1. Préambule	6
1.1.2. Phénomènes retenus et problématiques	6
1.1.3. Sources constitutantes	6
1.1.4. Plan	6
<u>1.2. Observations liminaires et hypothèses génériques</u>	<u>6</u>
<u>1.3. Les objectifs</u>	<u>6</u>
DEUXIEME PARTIE – LE TERRAIN DE RECHERCHE ET LES DONNEES –	6
<u>2.1. Introduction</u>	<u>6</u>
<u>2.2. Présentation générale : la régulation des appels médicaux, le CRRA-15 au Centre Hospitalier de Versailles</u>	<u>6</u>
<u>2.3. Historique de l'accès au terrain et avancées : du stagiaire linguiste au chercheur</u>	<u>6</u>
2.3.1. Premiers rendez-vous	6
2.3.2. Arrivée sur les lieux, « où me mets-je »	6
2.3.3. Enregistrer, regarder, écouter : première phase ethnographique	6
2.3.4. Premiers questionnements et la question des données	6
2.3.5. Enregistrer : retour sur le terrain	6
2.3.5.i. Dispositif	6
2.3.5.ii. Restriction du champ	6
<u>2.4. La salle de régulation</u>	<u>6</u>
2.4.1. L'espace	6
2.4.2. Les Parm et le binôme Parm-médecin régulateur	6
2.4.3. Le poste de Parm, présentation du logiciel APPLISAMU©	6
<u>2.5. Les appels au 15</u>	<u>6</u>
2.5.1. Structure générale des appels	6
2.5.1.i. Les appels de particuliers	6
2.5.1.ii. Les appels-bilans	6
Coda	6
2.5.2. Patient appears on cue : l'entrée en scène du malade, l'émergence de la	6

catégorie «Patient»	7
2.5.2.i. Le malade comme objet de discours	7
Les appels de pompiers	7
Les appels de particuliers	7
2.5.2.ii. Le malade comme participant	7
Un informateur de première main	7
La consultation à distance à l'aide d'un tiers	7
2.5.2.iii. Le Patient comme catégorie	7
2.5.2.iv. Récapitulatif	7
<u>2.6. Les données et le corpus</u>	7
2.6.1. Quelques chiffres	7
2.6.2. Transcrire à partir de données multi-sources	7
2.6.2.i. Le montage	7
2.6.2.ii. La transcription	7
TROISIÈME PARTIE – OUTILS METHODOLOGIQUES ET THEORIQUES –	7
<u>3.1. Introduction</u>	7
<u>3.2. L'ordre de l'interaction chez Goffman</u>	7
3.2.1. La situation et l'interaction	7
3.2.2. L'ordre de l'interaction	7
3.2.3. Pour conclure	7
<u>3.3. L'ethnométhodologie : descriptibilité et ethnométhodes</u>	7
3.3.1. Présentation générale	7
3.3.2. L'analyse des actions sociales selon l'ethnométhodologie	7
<u>3.4. The talk itself was the action : l'analyse conversationnelle</u>	7
3.4.1. Présentation générale	7
Quelques points méthodologiques pour conclure	7
3.4.2. Analyse conversationnelle et téléphone	7
3.4.3. Analyse conversationnelle et linguistique	7
<u>3.5. Paroles au / comme travail et multiactivité, de l'usage de la vidéo</u>	7
Appréhender des univers complexes, utilisation de la vidéo	7
Le réseau précurseur Langage & Travail	7
Coda	7
<u>3.6. Perspectives sur le contexte (1) : Analyse conversationnelle et ethnographie</u>	7
3.6.1. Introduction	7
3.6.2. Documenter des formes régulières	7
	7

3.6.3 . La pertinence et la conséquentialité procédurale	8
3.6.4. Quel contexte ?	8
3.6.5. Dialogue entre ethnographie et AC	8
pré-cloture : deux exemples	8
3.6.6. Récapitulatif	8
3.7. Perspectives sur le contexte (2) : deux traits spécifiques aux appels au 15	8
3.7.1. Appeler le 15 : l'orientation des participants vers l'institutionnalité	8
3.7.1.i. La caractère compressé et spécialisé des ouvertures	8
3.7.1.ii. La relation de service : structuration générale de l'interaction, et	8
format en trois temps	8
3.7.2. L'urgence médicale : un problème spécifique des appels au 15	8
3.7.2.i. L'urgence comme collection de catégories	8
3.7.2.ii. Urgence et division du travail : la preuve par click, un cas singulier	8
3.7.3. Bilan	8
3.8. Les unités d'analyses : dimensions indexicale et réflexive des actions	8
3.8.1. Le «d'accord» au sein d'un tour de parole	8
3.8.2. La séquence	8
3.8.3. Une unité pour analyser la complexité	8
3.8.3.i. La notion de système	8
3.8.3.ii. Un modèle écologique de l'activité	8
3.8.3.iii. Le système d'activité situé	8
3.8.3.iv. Bilan : la récolte d'informations comme (micro) système d'activité	8
situé	8
3.8.4. Récapitulatif	8
QUATRIEME PARTIE – ANALYSES –	8
4.1. Introduction	8
4.1.1. Le «d'accord» comme marqueur : quelques éléments bibliographiques.	8
4.1.2. Précisions sur notre approche	8
4.1.3. La mise en collection, quelques réflexions	8
4.1.4. Présentation des collections	8
4.2. Accomplir une clôture	8
4.2.1. Clôturer une paire, passer d'un thème à l'autre	8
Une autre forme de troisième membre clôturant	8
Plus qu'une paire	8
4.2.2. La clôture de l'interrogatoire et la préclôture de l'appel	8
(Pré)clôture de l'appel	8
Clôture de l'interrogatoire	8
	8

4.2.3. Clôturer une séquence interrogative au sein du bilan	9
4.2.4. Récapitulatif	9
Clôturer une paire, passer d'un thème à l'autre	9
La clôture de l'interrogatoire et la préclôture de l'appel	9
Clôturer une séquence interrogative au sein du bilan	9
Expansions	9
<u>4.3. Avancer sans clôturer</u>	<u>9</u>
4.3.1. Préciser / spécifier la réponse	9
4.3.2. Creuser	9
4.3.3. Manifester une inférence	9
4.3.4. Récapitulatif	9
Expansion	9
<u>4.4. Exhiber une surprise : newsmark et change-of-state token, une collection ?</u>	<u>9</u>
Une collection ?	9
<u>4.5. Interaction avec l'appelant et le poste de travail</u>	<u>9</u>
4.5.1. Dimension clôturante du «d'accord» et complétude d'une action sur l'ordinateur	9
4.5.1.i. Taper au clavier	9
4.5.1.ii. Positionnement du corps	9
4.5.2. Relation de continuation, le «d'accord» qui projette	9
4.5.3. «d'accord» entre deux actions informatiques	9
4.5.3.i. Entre deux actions informatiques liées à la paire adjacente précédente	9
4.5.3.ii. Entre deux actions informatiques distinctes par rapport à la paire adjacente précédente	9
4.5.3.iii. Devancer la prochaine question	9
4.5.4. Récapitulatif	9
CINQUIEME PARTIE – BILANS –	9
<u>5.1. Retour sur les objectifs : résultats</u>	<u>9</u>
5.1.1. Le temps du terrain	9
5.1.2. Démarche conversationnelle et apprentissage sur le terrain	9
5.1.3. Ponctuer, pivoter	9
5.1.4. Un marqueur interactif et multimodal	9
<u>5.2. Discussions : Travailler avec l'urgence au quotidien, mais pas dans l'urgence</u>	<u>9</u>
5.2.1. La question de la compétence	9
5.2.2. Le corps	9
5.2.3. Doing topical talk	9
	9

5.2.4. Une voie pour analyser la complexité	10
5.2.5. Accountability	10
<u>5.3. Pré-clôture</u>	<u>10</u>
5.3.1. Exploiter d'autres données	10
5.3.2. Mesures	10
5.3.3. Comparer	10
POSTFACE	10
BIBLIOGRAPHIE	10
ANNEXES	10
<u>A. SCHEMAS, PLANS</u>	<u>10</u>
<u>B. TRANSCRIPTIONS</u>	<u>10</u>
B.1. Conventions	10
B.2. Transcriptions des appels	10
B.3. Transcriptions des entretiens et discussions	10
<u>C. INDEX</u>	<u>10</u>

Sommaire résumé

Première partie

Introductions, observations, sources, objectifs.

Deuxième partie

Présentation du terrain de recherche, présentation des acteurs du Samu, de la structure générale et récurrente des appels, dispositif d'enregistrement, points techniques sur les données, transcription.

Troisième partie

Présentation de cadres théoriques et méthodologiques (interactionnisme de Goffman, ethnométhodologie, analyse conversationnelle), perspectives sur la notion de «contexte», discussion sur le dialogue entre analyse conversationnelle et ethnographie, discussion sur les notions «d'institutionnalité» et «d'urgence».

Quatrième partie

Analyses des «d'accord» ou équivalent, produit par la permanencière à la suite d'une réponse à une question qu'elle a posée, collections par actions supportées, approche multimodale pour une analyse des interactions avec le dispositif informatique.

Cinquième partie

Conclusions, résultats, perspectives.

Postface

Retour sur mon intégration au Samu comme formateur, les apports de l'analyse conversationnelle dans le milieu de l'urgence médicale.

PREFACE

Larmes qui distillent, sourdent, et tombent
Se séparant d'une masse cachée
Par une tension perceptible
Comme le trop plein de l'impuissance
Équilibre de l'inavouable
Et de l'ineffable traversant
Malgré moi, malgré même
l'absence d'appareils pour lui –
(Parler, n'est-ce pas se mettre en équilibre ?)
(P.Valery, 1905-6)

Now, what I'm going to be doing is taking small parts of a thing and building out from them, because small parts can be identified and worked on without regard to the larger thing they are part of. And they can work in a variety of larger parts than the one they happen to be working in.

(Sacks, [1965] 1992 (1) : 159)

Il semblerait que pour faire savoir, dans un contexte de communication, ce que nous voulons dire, nous devons nous abstenir de l'exprimer complètement, sous peine qu'on nous comprenne comme voulant dire quelque chose d'autre.

(Bittner, 1977, cité in Coulter, 1994)

Au moment où j'écris ces lignes, voiture 18 place 47, je peine à me remémorer l'état dans lequel je me trouvais, ou même la personne que j'étais alors que je me lançais dans ce projet de doctorat. Au cours des cinq années qui séparent mes premiers pas sur le terrain et le dernier point tapé, bon nombre d'événements et de personnes m'ont fait douter, m'ont incité à arrêter, ou à en découdre, m'ont encouragé. N'étant pas partisan du «tout pour la science», c'est avec de multiples occupations et dérives que j'ai composé, multiplicité qui aujourd'hui m'apparaît comme ma marque de fabrique, et moins comme une forme d'errance que comme une curiosité m'amenant tout autant dans les pratiques artistiques qu'universitaires. Je repense à cette phrase de Bateson disant en substance qu'il faut de la poésie dans la science.

La curiosité, voilà mon moteur principal. Mais je ne me suis pas présenté au Samu, pour faire cette thèse, par hasard. Après une première tentative de terrain très peu concluante (prises de contacts avec des établissements s'occupant de personnes mal voyantes) en raison de réticences que je n'ai pu lever, Luca Greco me proposa de reprendre son terrain d'enquête, la réception et la régulation des appels médicaux urgents au Samu de Versailles. Reprendre son terrain, avec d'autres perspectives, d'autres méthodes de récoltes de données. Et donc d'autres objets d'analyses. Mais forcément d'abord, d'autres données.

Le 13 février 2012, la nouvelle salle de régulation, dans un nouveau bâtiment, a été inaugurée par le ministre du travail. Plus vaste – je serais tenté de dire plus "vaisseau spatial" –, équipée d'écrans géants, un dôme surplombant la forme ovoïde constituée des postes de permanencières, comme pour appuyer cette place de poumons de la régulation qu'elles occupent. Les descriptions que je donne de l'espace de la salle dans laquelle j'ai fait mes observations entre 2007 et 2009, sont donc maintenant des archives d'un espace qui n'est plus. En revanche le fonctionnement en termes de division du travail, d'utilisation des logiciels reste le même, à quelques améliorations près. Le terme de permanencières lui aussi a changé. Il ne s'agit plus de «Parm» mais «d'Arm» (assistante de régulation médicale). Ce dernier acronyme n'étant pas des plus heureux, le premier reste utilisé.

Ce doctorat ne présente pas qu'une analyse conversationnelle. Il retrace aussi mon parcours sur le terrain, parce que ce parcours me semble tout aussi instructif que les analyses sur des extraits d'appels. Il retrace qu'avant de travailler sur les «d'accord», il m'a fallu les obtenir d'abord de la part des acteurs du Samu : permanencières et permanenciers

qui m'ont expliqué leur travail et avec qui j'ai passé des heures à écouter en direct leur traitement des appels ; médecins régulateurs qui m'ont également accueilli, permis d'écouter leurs appels, et que je pose toutes sortes de questions naïves. Et en premier lieu, comme feu vert général, il aura fallu convaincre le docteur Yves Lambert, chef de service, et le docteur Jean-Marie Caussanel, chef adjoint. Je les remercie chaleureusement.

Mes remerciements vont ainsi tout naturellement à l'adresse de toutes les personnes qui font le Samu de Versailles. Il m'est impossible d'énumérer tous les ambulanciers, personnes de l'administration, médecins, permanencières, internes, que j'ai pu rencontrer et avec qui j'ai eu des échanges que ce soit dans la salle de régulation des appels, dans la salle de cours, dans les couloirs, dans la cantine, dans des véhicules. Je leur adresse donc un très grand merci, pour leur accueil, leur écoute, leur patience. Ils m'ont impressionné par leur sang froid et leur générosité. L'expérience de ce terrain fut aussi pour moi emplie de leçons de vie.

Je souhaite également remercier Luca Greco qui est à l'initiative de cette expérience au Samu, et qui m'a apporté son soutien dans les moments où j'en avais besoin tout au long de mon doctorat.

Je remercie toutes les personnes qui, me revoyant tous les six mois en me posant la question «alors, cette thèse ?», me mettaient parfois devant le fait accompli, et réveillaient une légère frustration à ne pas avoir suffisamment avancé, à m'être laissé un peu décourager.

Enfin je remercie mes parents, pour leur indéfectible soutien, leur générosité, leur jardin l'été aux parfums de chèvrefeuille.

PREMIÈRE PARTIE – introductions –

Chapitre 1.1. Introduction générale

Chapitre 1.2. Observations liminaires et hypothèses générique

Chapitre 1.3. Les objectifs

1.1. Introduction générale

1.1.1. Préambule

D'accord. Remarque-t-on à quel point ce mot d'apparence anodine peuple les conversations, qu'elles soient en face-à-face, dans un échange au téléphone, sur messagerie instantanée, entre amis, dans une salle de classe, un entretien d'embauche, une consultation chez le médecin ? Il fait partie du vocabulaire des conversations naturelles qu'elle soient ordinaires ou institutionnelles.

Je me souviens avoir vécu plusieurs fois cette situation : quelqu'un me demande «quel est le sujet de ta thèse», je lui réponds quelque chose comme «je travaille sur les 'd'accord' dans les appels au 15, les 'd'accord' qui sont produits par la permanencière une fois qu'elle a reçu une réponse de l'appelant à une question qu'elle a posée», et mon interlocuteur de répondre «d'accord», souvent suivi de rires. Cela confirmait très simplement, pour moi et mon interlocuteur, à quel point cet item était partagé et utilisé.

Précisément : on ne le remarque pas, mais on l'entend. Qu'il vienne à manquer on pourrait le remarquer, qu'il soit placé bizarrement aussi :

- A : vous avez mal au ventre ?
- B : d'accord

Le fait que tout le monde (tous les membres d'une vaste communauté de pratiques) sache cela, est très commode. D'abord parce que mon premier objectif, en suivant le programme de l'ethnométhodologie, était de travailler sur un objet tout à fait ordinaire, même d'apparence tout à fait quelconque. Ensuite, et cela est lié au premier point, parce que me plongeant dans l'univers des appels au 15, je souhaitais traiter de la complexité du travail des permanencières, du caractère institutionnel des appels par le biais de l'analyse de ressources ordinaires, c'est-à-dire que l'on trouve ailleurs, et plus ou moins partout. Ou : analyser la complexité par l'analyse de l'ajustement de ressources partagées et utilisées dans une multitude d'autres sites.

1.1.2. Phénomènes retenus et problématiques

Dans l'exemple reconstruit donné plus haut de la personne qui me demande mon sujet de thèse, une forme séquentielle est apparente : une question, une réponse, un «d'accord». Trois temps. Voilà aussi une forme que l'on observe dans nombre de situations. Dans les appels au 15 j'ai observé que celle-ci apparaissait très régulièrement. Seulement, elle n'apparaît pas selon n'importe quelle distribution des rôles : la permanencière pose une question, l'appelant répond, la permanencière produit un «d'accord» (ou parfois quelque chose qui semble équivalent), repose une question ou fproduit une évaluation, annonce une décision, etc. Une autre distribution est extrêmement rare.

Cette prescription apparaît comme la démonstration de l'accomplissement local d'identités, celle de la permanencière dont on attend qu'elle pose des questions, prenne une décision, puisse poser une seconde question après en avoir posé une première ; et celle de l'informateur – qu'il soit un particulier appelant le 15 pour la première fois, ou un pompier qui appelle plusieurs fois par jour – qui répond aux questions et, sauf indication particulière, attend la prochaine action / question de la permanencière. L'alignement sur ces identités est si bien partagé, qu'un silence peut cohabiter entre la réponse de l'appelant et le «d'accord» réceptionnant cette réponse, et entre le «d'accord» et la prochaine action de la permanencière. Et ces silences ne posent généralement pas de problème pour les participants, ils n'exigent pas de justification particulière.

Nous nous sommes fixés sur ces trois phénomènes : la récurrence du «d'accord», la récurrence d'un format séquentiel ternaire, la récurrence d'espaces sans parole dans cette forme ternaire.

Voici deux extraits exemplaires. Dans le premier seul l'échange parlé est transcrit alors que dans le second il s'agit d'une transcription multimodale :

(1)FAE_120109_7h13_Part
(45''_wav)

49 PAR: est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle
52 PAR: d'accord\ (...) elle irradie la douleur/

(2)220409_18h49_Pom
(1'25_Montage)

73 PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74 : (0.5s)
75 POM: ouais insulino #dépendante ouais\
par: #DID/----->
76 : (0.3s)
77 PAR: d:'a#ccord\
par: --->#
78 : (0.3s)
79 PAR: tu n'as pas d'dextro disponible/

Le premier extrait est issu d'un appel avec un particulier (APP) qui fait l'intermédiaire entre son mari malade et la permanencière (PAR) ; et dans le second c'est un pompier (POM) qui appelle. Les deux extraits présentent une structure séquentielle analogue à savoir une forme ternaire composée d'une question posée par les permanenciers, une réponse fournie par l'appelant à la suite de laquelle les permanenciers produisent un «d'accord». Dans les deux extraits, cet item ratifie la clôture de la paire adjacente, accomplissant ce que Schegloff (2007: chap9) appelle un *sequence-closing third*. Cette expansion minimale est construite en tant que troisième tour et accomplit une tâche interactionnelle montrant qu'une étape est à terme, et qu'on peut passer à autre chose, en l'occurrence une question plus ou moins éloignée thématiquement de la question précédente.

Un tel troisième tour n'accomplit-il que ce genre d'action ? Le troisième tour peut-il être occupé par autre chose ? La qualification de «troisième tour» est-elle toujours pertinente ?

De plus, on peut distinguer le second extrait du premier par la pause (ext 2, L76) qui sépare la réponse de l'appelant (L75) de la marque de réception clôturante produite par le permanencier (L77). Cette pause est occupée par une activité informatique où le permanencier tape au clavier une version compressée de l'information sollicitée et confirmée dans et par la paire Question-Réponse («DID» pour «diabétique insulino

dépendant»). L'émergence du «d'accord» est manifestement temporellement liée à la complétude de l'inscription de l'item DID.

Cet extrait (2) illustre que les permanenciers (ou «Parms») sont engagés à la fois dans des interactions sociales et dans des interactions avec un dispositif informatique, et qu'un aspect de leurs compétences consiste à assembler ces deux interactions. Précisons tout de suite qu'il ne s'agit pas d'un assemblage au sens stricte : il ne s'agit pas d'avoir des compétences relevant de connaissances médicales, de savoir-faire conversationnels d'un côté, et de compétences dans l'utilisation de l'outil informatique de l'autre, mais de les intégrer dans un même événement où l'urgence médicale potentielle est en ligne de fond.

Peut-on documenter les méthodes consistant à gérer activité conversationnelle et activité informatique simultanément ? Peut-on rendre compte d'une articulation mutuelle ?

La focalisation sur le site du «d'accord» comme réponse à / après une réponse, est devenue un point stratégique. Il nous permet de documenter :

- le caractère institutionnel des appels dans ses dimensions locale et pratique
- les identités émergentes par et dans les tours
- des méthodes de coordination pour construire du savoir sur un problème médical
- la gestion de la multiactivité
- de mettre en lumière la complexité du travail quotidien des Parmis

Il offre en outre la possibilité de participer à la littérature sur les fonctions de ces «petits mots» décrits comme marqueurs discursifs, connecteurs ou encore ligateurs (Schiffrin, 1987 ; Merritt, 1978 ; Fischer, 2006 ; Moeschler & Reboul, 1998 ; Danon-Boileau & Morel, 1998).

1.1.3. Sources constitutantes

Plusieurs sources de lectures ont donné l'impulsion à ce travail et l'ont amené dans certaines directions.

Tout d'abord la littérature sur l'analyse conversationnelle (Sacks, 1992 ; Sacks et al. 1974 ; Sacks & Schegloff, 1973 ; Schegloff, 2007 ; Atkinson & Heritage, 1984) que j'ai découverte en Maîtrise grâce à Luca Greco et Patrick Renaud, et que j'ai très vite adoptée pour élaborer mes outils d'analyses des interactions sociales. Pendantes à cette littérature, les lectures en ethnométhodologie de Garfinkel (1967, 2001), ou encore de Sudnow (1978), m'ont permis d'asseoir une mentalité dans l'analyse basée sur la descriptibilité et la justifiabilité (normative, morale) des actions, et une certaine approche de l'ethnographie.

Le plaisir à lire les descriptions de scènes chez Goffman (1961, 1973, 1981), Malinowski (1935), Levi-Strauss (1955), je l'ai aussi eu dans d'autres domaines : l'oeil perçant et la vision esthétique du quotidien de Joyce (1982) dans ses *Épiphanies* (1901-04), ou encore Valéry (2000) dans ses immenses *Cahiers* (1894-1945).

Pour cette étude plus spécifiquement, le recueil de Drew et Heritage (1992) sur la parole au travail a constitué une des premières entrées ; ensuite la littérature sur les appels aux urgences (Whalen et al., [1986] 1992 ; Zimmerman, 1992 ; Whalen & Zimmerman, 1990, 2005 ; Fele, 2006, 2008 ; Greco, 2002, 2004). De plus, je me suis intéressé à l'ancrage des pratiques langagières dans l'accomplissement d'activités ou d'événements (Wittgenstein, [1934-5] 1996 ; Hymes, 1972 ; Levinson, [1979] 1992 ; Goffman, [1981] 1987 ; Goodwin, M.H., 1990 ; Capps & Ochs, 2001) ainsi qu'à la problématique de l'imbrication, de l'assemblage de la multiactivité (Goodwin, 1984 ; Goodwin & Goodwin, 1996 ; Heath & Hindmarch, 2000 ; Mondada, 2006a, 2008b ; Licoppe & Relieu, 2005).

Enfin, je n'oublie pas le regard des acteurs eux-mêmes du Samu de Versailles, permanencières et permanenciers, médecins, ambulanciers qui m'ont aussi appris à lire leurs pratiques et à comprendre leur quotidien au travail.

1.1.4. Plan

Dans un premier temps (partie 2) je présenterai le terrain de recherche. Je donne des indications sur le fonctionnement du Centre de Réception et de Régulation des appels au 15 (CRRA-15) du Samu de Versailles, en me basant sur des entretiens, des discussions plus informelles, des notes (2.2. et 2.4.). Je m'intéresse notamment à la division du travail, à l'espace, au logiciel informatique utilisé quotidiennement. J'ai fait le choix de laisser le plus possible «parler les acteurs» dans cette partie. J'essaye de plus, de retracer mon installation, mes premiers questionnements, et la mise en place progressive du dispositif de collecte des données (2.3.). Je donne également un aperçu de l'allure générale des appels et examine le terme «patient» en tant que catégorie émergente (2.5.).

Avec cette partie, je souhaite d'une part rendre compte de mon expérience d'entrée et d'intégration sur un terrain composé de personnes très accueillantes et bienveillantes, mais ne pouvant s'appréhender confortablement en quelques jours. D'autre part cette partie a pour objectif de familiariser le lecteur avec certains aspects déterminant de l'organisation sociale du travail, de le familiariser avec l'univers lexical de la régulation (vocabulaire médical, logistique), rendant l'appréhension des analyses plus confortable.

La troisième partie est consacrée aux outils méthodologiques et théoriques. Nous commencerons par évoquer l'approche interactionniste de Goffman (3.2.), puis le programme ethnométhodologique de Garfinkel (3.3.). Nous nous arrêterons plus longuement sur une présentation de l'analyse conversationnelle (AC), dans ses grands principes, dans sa spécificité vis-à-vis des appels téléphoniques, et dans son intégration dans une approche linguistique (3.4.). J'évoquerai ensuite les courants liés aux études des pratiques professionnelles dont notre approche est affiliée (3.5.). Enfin une discussion est composée de deux mouvements sur le thème du contexte : dans un premier mouvement (3.6.), passant par les notions de pertinence et de conséquentialité procédurale en AC, je tâche d'explicitier les dialogues possibles entre approche ethnographique et AC ; dans un second mouvement (3.7.), j'aborde deux thèmes caractérisant a priori nos données, l'institutionnalité et l'urgence. Enfin, dans le dernier chapitre de cette partie (3.8.), je propose un développement sur les unités d'analyse envisagées.

La quatrième partie est consacrée aux analyses du «d'accord» (ou équivalents) émergeant à la suite d'une réponse de l'appelant à une question de la permanencière. Je traite ce «d'accord» comme une ressource pour organiser pas-à-pas l'élaboration d'un savoir sur un problème médical et marquer des épisodes dans l'échange. Après avoir introduit l'analyse

du «d'accord» dans une approche linguistique et interactionnelle, cette partie est composée en deux temps. Tout d'abord je documente les diverses actions supportées par ce troisième tour, en nuancant de plus cette qualification (4.2. à 4.4.). Puis, en restant sur ce site des «d'accord», je documente les relations entre l'organisation séquentielle de la conversation et l'interaction permanencière-machine (4.5.).

Par ces analyses j'espère montrer que la focalisation sur un phénomène a priori anodin, apparaît en faits comme un moyen stratégique dont nous pouvons tirer des enseignements concernant des problématiques de coordination dans l'action, de méthodes pour élaborer du savoir, et de compétences dans la multiactivité.

La cinquième partie dresse le bilan de cette étude, propose des discussions et des ouvertures. Enfin, nous consacrons une postface à notre expérience de participation à la formation continue des permanencières et permanenciers au Samu de Versailles, pour évoquer l'application d'une linguistique interactionnelle au monde du travail. L'ensemble des transcriptions, ainsi que des schémas et un index se trouvent en annexe.

1.2. Observations liminaires et hypothèses génériques

Dans cette section nous proposons une revue d'observations simples, voire naïves, qui ont déclenchées l'organisation de cette étude.

Obs 1 : les participants au téléphone sont orientés sur le partage d'informations. Ces informations portent au moins sur la description du problème médical et sur la personne concernée par ce problème. La description du problème peut porter par exemple sur la localisation d'une douleur, le niveau d'inconscience, la taille d'une plaie. Les informations sur la personne concernent l'âge, le sexe, le nom et prénom, l'adresse.

Obs 2 : pour échanger ces informations il y a deux grands cas de figure, qui sont liés à la catégorie d'appelant. Soit il s'agit d'un particulier, et les participants s'orientent dans une série interrogative placée entre la présentation liminaire du problème produite par l'appelant au début de l'appel, et une décision, par exemple d'envoyer des secours, formulée par la permanencière. Soit il s'agit d'un pompier, et les participants s'orientent sur l'enregistrement d'un Bilan. Le pompier fournit un compte rendu d'intervention à la

permanencière : il présente la personne et le problème médical, délivre des mesures (pouls, tension, etc). Dans ce cas, la majeure partie du temps, c'est le pompier qui fournit des informations sans que la permanencière ne produise de questions. Mais il peut arriver qu'elle en pose.

Hypothèse 1 : la catégorie d'appelant est une ressource pour organiser l'activité de récolte d'informations.

Obs 3 : dans le cas des appels avec les particuliers, les séries interrogatives sont régulièrement structurées de façon ternaire. C'est-à-dire qu'une réponse de l'appelant à une question de la permanencière est régulièrement suivie d'un «d'accord» puis d'une nouvelle question de la permanencière. Parfois il semble que la deuxième question ne soit pas thématiquement liée à la première, parfois il semble que la permanencière reformule la première question, montre que la réponse n'est pas complète, demande une spécification.

Hypothèse 2 : les participants structurent la récolte d'informations en établissant des frontières entre une séquence Question-Réponse (Q-R) et une autre. Ils exhibent que quelque chose a été accompli dans cette première paire, et garantissent une transition vers une nouvelle paire. Le «d'accord» sert de ressource pour montrer un accomplissement suffisant ou insuffisant du point de vue de l'information, ou de la caractérisation recherchées.

Obs 4 : dans le cas des appels avec les pompiers, lorsqu'il émerge une question au cours du compte rendu fourni par le pompier, la réponse est régulièrement suivie d'un «d'accord» lequel n'est pas suivi d'une nouvelle question, mais d'un tour du pompier. Autrement dit, le pompier fournit un compte rendu, la permanencière écoute et fournit des signes minimaux d'attention, puis à un moment donné pose une question. Le pompier y répond, la permanencière produit un «d'accord», le pompier reprend son compte rendu.

Hypothèse 3 : les participants établissent des frontières entre un type d'alternance de tour et un autre, pour régler un problème sur la récolte d'informations. Le «d'accord» constitue une ressource pour assurer la transition entre les deux types d'alternance de tours.

Obs 5 : dans les interrogatoires avec les particuliers, il arrive qu'au lieu d'observer un «d'accord» entre chaque séquence Q-R, nous l'observions après plusieurs de ces séquences.

Obs 6 : dans les interrogatoires avec les particuliers, il arrive que pour obtenir des informations complètes pour caractériser un problème, les participants construisent plusieurs paires Q-R. Par exemple, pour qualifier une douleur, on peut commencer par chercher au niveau du bras, au niveau coeur, demander s'il y a des fourmillements. Cela prend plusieurs séquences Q-R.

Hypothèse 4 : au sein de l'interrogatoire les participants établissent des frontières entre un épisode interactionnel et un autre, où ces épisodes concernent une tâche spécifique vis-à-vis du problème médical et vis-à-vis de la personne concernée par ce problème. Le «d'accord» constitue une ressource pour exhiber ces frontières.

Obs 7 : il y a des occasions où un «d'accord» est produit par la permanencière après une réponse à une question qu'elle a posée, mais où ce «d'accord» au lieu d'être suivi d'une autre question, est suivi d'une annonce de décision, par exemple celle d'envoyer des secours. Et l'appel se termine.

Hypothèse 5 : les participants établissent une frontière entre l'activité de récolte d'informations, de caractérisation d'un problème médical et la décision de service approprié. Le «d'accord» peut servir de ressource pour clôturer cette première activité et préparer à la clôture de l'appel.

Enfin, à partir des données audio-visuelles :

Obs 8 : lors de l'interrogatoire, on observe régulièrement un silence entre la réponse de l'appelant et un «d'accord» de la permanencière produit après une réponse de l'appelant à une question qu'elle a posée. Ce silence, qui peut durer plusieurs secondes, n'est que très rarement traité comme gênant par l'appelant. Ce silence est souvent plein d'une activité à laquelle l'appelant n'a pas directement accès.

Obs 9 : lorsque la permanencière discute avec l'appelant, elle est physiquement orientée face à un ordinateur, et il y a des documents papier devant elle et divers objets. Elle a les deux mains libres puisqu'elle est équipée d'un casque pour le téléphone. Elle effectue des manipulations tout le long de l'appel, sélectionne des menus avec la souris, tape au clavier, consulte fenêtres et documents. Les manipulations qu'elle effectue sont souvent directement liées à la tâche conversationnelle : elle tape en le reformulant ou en le compressant, ce que vient de dire ou de répondre l'appelant, sélectionne une case pour inscrire l'âge, l'adresse, sélectionne un type de secours, etc. La permanencière est visiblement orientée vers des séquences d'actions verbales, et des séquences d'actions avec l'environnement de son poste de travail.

Hypothèse 6 : les participants sont orientés sur un déroulement de l'interaction qui prend en compte deux temporalités : organiser la transition d'une séquence conversationnelle à une autre, et organiser l'enregistrement d'informations.

1.3. Les objectifs

Je revendique pour ce travail un statut relativement protéiforme. Pour le dire trivialement, l'analyse du «d'accord» est à la fois un prétexte, une illustration et un objectif en soi ; et le temps passé sur le terrain compte autant pour moi que le temps passé à mon bureau à collecter des «d'accord» et les analyser.

Le choix de présenter assez longuement le terrain (partie 2) traduit ma volonté de placer cette thèse comme le compte rendu d'une expérience riche, démarrée en Aout 2007 et qui se prolonge à l'heure où j'écris cette introduction. En ce sens, mon intérêt aura porté sur la découverte du monde de la régulation des appels au Samu de Versailles, de rencontrer ses acteurs, m'y faire accepter, comprendre le quotidien de leur travail, comprendre des problématiques touchant à l'organisation du service de santé à l'échelle nationale, régie par un ministère parfois aveugle et sourd aux besoins locaux à la fois du personnel de santé et des usagers.

De plus, mon intérêt porte sur ce qu'une approche interactionnelle des activités au Samu peut apporter au service lui-même. De là, l'analyse du «d'accord» dans son utilisation dans

un interrogatoire, offre une entrée possible pour aborder des problématiques de coordination entre appelant et permanencière, lesquelles problématiques, à condition de les faire correspondre aux préoccupations des acteurs, peuvent entrer dans un programme interne de formation.

Ayant conscience de rédiger un travail adressé au monde universitaire, je voudrais par ailleurs qu'il puisse être mobilisé par les acteurs du Samu pour confirmer, si ce n'est affirmer, que les outils d'analyse que j'ai employés, combinés parfois à un savoir détenu par les médecins, ou toute personne ayant une expérience de la régulation des appels médicaux, peuvent apporter une contribution à la compréhension du quotidien de la régulation au 15, et une contribution à la recherche d'améliorations permanentes qui occupe ce service public. L'analyse du «d'accord» est en ce sens une illustration adressée au Samu, de ce qu'une approche conversationnelle qui intègre une approche ethnographique peut proposer. C'est une potentialité que je voudrais faire sentir.

L'analyse proposée est aussi un prétexte pour évoquer la complexité du terrain. En abordant les activités de la régulation des appels au Samu, par le biais d'un item somme toute assez anodin, l'idée est de montrer à quel point le «petit» recèle de la profondeur. C'est donc aussi un biais pour se détacher des approches journalistiques, auxquelles le Samu est parfois confronté lorsqu'une équipe de télévision veut filmer le quotidien du Samu, et passe totalement à côté de l'intimité de ce quotidien. L'analyse proposée permet, suivant une approche multimodale, de rendre compte de l'imbrication entre la tâche conversationnelle et la tâche informatique, et de révéler ainsi un aspect de la compétence des permanencières.

Néanmoins, l'analyse proposée est aussi un objectif se suffisant à lui-même. M'étant fixé cet objet [les «d'accord» produits à la suite d'une réponse à une question posée par la permanencière], j'ai tenté de rendre compte de la diversité des actions liées à cet item, ou à ses équivalents, et de participer ainsi aux discussions sur l'analyse des «petits mots» qu'on emploie sans n'y prêter guère d'attention. Une telle analyse permet d'aborder des questions concernant la syntaxe-en-interaction, l'organisation séquentielle et topique. Dévoiler la diversité des actions supportées dans l'utilisation du «d'accord», utilisation mise en rapport avec son environnement séquentiel, c'est aussi une manière de se positionner vis-à-vis de projets (le management par exemple) visant à prescrire, sans scruter

l'intimité des interactions, des manières de faire des interrogatoires, ou plus généralement des manières de se comporter dans une interaction relevant d'une relation de service.

DEUXIEME PARTIE – le terrain de recherche et les données –

Chapitre 2.1. Introduction

Chapitre 2.2. Présentation générale : la régulation des appels médicaux, le CRRA-15 au Centre Hospitalier de Versailles

Chapitre 2.3. Historique de l'accès au terrain et avancées : du stagiaire linguiste au chercheur

Chapitre 2.4. La salle de régulation

Chapitre 2.5. Les appels au 15

Chapitre 2.6. Les données et le corpus

2.1. Introduction

Cette partie est consacrée à la présentation de mon terrain de recherche au sens large. Elle portera aussi bien sur la description du métier de permanencière, de l'organisation du service (2.2. ; 2.4), que sur une documentation de l'allure générale des appels, du type et du mode de participation de l'appelant (2.5.) ; ainsi que sur la restitution de mon expérience de découverte et de positionnement sur le terrain, les premiers questionnements, la mise en place du dispositif d'enregistrement (2.3.). Enfin cette partie propose des éclaircissements sur la constitution du corpus audio-visuel, et la transcription multimodale (2.6.).

La profusion d'extraits de conversations échangées avec permanencières, permanenciers, médecins, médecins régulateurs, ou encore ambulanciers, au risque de paraître lourde au lecteur, reflète la profusion des rencontres, des avis, des perspectives des acteurs du Samu dont je souhaitais néanmoins rendre compte dans cette recherche. Car cette étude porte aussi sur la description d'un monde qui m'était jusqu'en Aout 2007 parfaitement inconnu.



2.2. Présentation générale : la régulation des appels médicaux, le CRRA-15 au Centre Hospitalier de Versailles

Le Centre de Réception et de Régulation des Appels au 15 (CRRA-15) est situé au sein du Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU), au Centre Hospitalier de Versailles André Mignot, au Chesnay dans les Yvelines. Il est parmi les plus gros centre de France gérant 266 communes et autour de 200 000 appels par an. Il a été créé en 1982.

Le SAMU, qui organise le traitement des urgences en dehors de l'hôpital (dans la rue, à domicile, etc.) comprend : le centre qui reçoit les appels effectués au 15 (CRRA) ; le Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU) ; et un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) composé d'une équipe médicale et d'ambulanciers, de véhicules et de matériels, et chargé d'intervenir à la demande du SAMU.

Le CRRA-15 est composé de deux branches de régulation : la «régulation Samu», impliquant une «détresse médicale» et la Régulation de la Permanence des Soins (RPS, conseil médical non urgent). Comme nous le verrons un peu plus bas, cette division est matérialisée dans l'espace du centre de régulation. Au fil des récentes conventions le CRRA-15 travaille en collaboration étroite avec les pompiers et des ambulances privées.

En ce qui concerne la division entre les régulations Samu et Rps voici comment l'explique la responsable des permanencières (RES dans la transcription), avec qui j'ai eu un entretien lors de mes premières heures au CRRA :

(160807_6'30)

RES: y'a deux régulateurs y'a le régulateur samu qui gère tout ce qui est détresse hein/

NIR: mh\hm/

RES: et le régulateur rps qui gère vraiment la médecine de ville (...) les permanencières ne passent à ce régulateur que vraiment les cas de médecine de ville l'autite la fièvre euh [le mal au ventre &

NIR: [d'accord

RES:& hein voilà [hein

NIR: [ok

RES: donc elles ne passent que ces appels là(...)à ce régulateur là (pause)

RES: donc les appels donc sont reçus par les permanencières hein [c'est ça qui vous intéresse/ permanencières auxiliaires &

NIR: [mh\hm/

RES:& de régulation médicale/ (...) elles sont bah actuellement elles sont six dans la journée/

La régulation dédiée à la médecine de ville tient son importance à la désertification des pratiques médicales hors des grandes villes :

RES: [parce que maintenant vu que les médecins de ville y'a plus de permanence y'a plus de sos médecin [(ils ont été) débordés donc &
NIR: [ah oui donc c'est en fait- tous les appels sont centrés ici]
RES: toute la ré- voilà les mai-] les maisons médicales ça vous allez l'apprendre sur le département y'a des maisons médicales mais les maisons médicales sont gérées par ici
NIR: mh\hm/
RES: faut que les gens ils aient fait le 15 on leur donne le code si le régulateur rps considère qu'ils ont besoin d'un médecin le dimanche par ce que souvent le régulateur rps va dire bah ça peut attendre votre médecin traitant demain (pause) c'est lui qui va décider s'il faut qu'ils aillent euh [à la maison médicale ou pas de manière à &
NIR: [d'accord (..) ok
RES: pas engorger non plus [ce cet endroit hein
NIR: [oui

La responsable des Parms ¹ revient ensuite sur la régulation Samu, en me donnant divers exemples de problèmes médicaux entrant dans la famille des «détresses» :

RES: et le régulateur samu/ bah lui il gère tout ce qui est détresse hein tous les appels de détresse les Parms les passent au régulateur samu [les douleurs thoraciques les prises de &
NIR: [mh/hm\
RES:&médicaments les difficultés respiratoires (..) les avp tout ça c'est géré par le régulateur samu
(pause)
NIR: qu'est ce que vous appelez les avp
RES: accident de la voie publique
NIR: d'accord

Alors qu'il y a quelques années les particuliers appelaient le 18 (les pompiers) par défaut, aujourd'hui le 15 est devenu le numéro de référence pour un problème médical. La responsable m'explique également le principe de collaboration entre pompiers et Samu :

¹ Cet acronyme, utilisé par les membres eux-mêmes, vaut pour *Permanencier Auxiliaire de Régulation Médicale*. Toutefois, depuis 2011, la fonction a été renommée ARM : Assistant(e) de Régulation Médicale. Puisque ce sont des femmes qui occupent en très grande majorité ce poste dans ce centre, nous utiliserons l'accord au féminin par défaut – comme le fait d'ailleurs la responsable dans cet entretien.

RES: le 15 maintenant oui pour tout ce qui est médical ils ont tendance les douleurs thoraciques tout ça maintenant les gens font beaucoup le 15 [j'pense qu'y a eu beaucoup de pubs (...) tout ce qui est &

NIR: [mh/hm\

RES:&médical les gens font beaucoup le 15 hein quand même beaucoup on a beaucoup d'appels directs maintenant

[...]

RES: si les gens nous appellent pour un accident/(...) [on va déjà &

NIR: [mh/

RES:&on va déjà poser des questions essayer de voir si (y'a des blessés) ou pas d'façon on passera obligatoirement l'appel aux pompiers/ (...) peut être que nous on engagera déjà une équipe parce que on aura une notion d'une personne éjectée ou en état de mort apparente/ (...) et on fera partir les pompiers aussi en même temps parce que c'est leur domaine toute façon sur la sur la rue c'est eux qui se déplacent/ [ils sont (...) le feu c'est pareil ils vont se déplacer hein même &

NIR: [d'accord

RES:&si on a l'appel en premier on fera [partir les pompiers aussi

NIR: [mh

RES:&on travaille ensemble

NIR: oui

RES: chacun à son rôle hein le médecin il a son rôle et les pompiers ont leur rôle hein/

NIR: mh/hm\

RES: tout ce qui est voie publique toute façon c'est du ressort des pompiers hein toute façon hein tout ce qui est accident et tout ça c'est du ressort des pompiers hein donc euh systématiquement on va les envoyer des chutes d'échelle tout ça c'est de l'accident donc [c'est du ressort des pompiers (pause) à nous après de mettre une &

NIR: [ouais

RES:&équipe en plus si on veut [si y'a des notions voilà (...) voilà &

NIR: [oui si y'a des blessés à: et qui faut &

RES:& des blessés plus graves tout ça voilà] autrement on envoie les &

NIR:& intervenir euh d'accord]

RES:&pompiers puis après sur place ils nous passent un bilan vous verrez/(...) et le régulateur décide si les pompiers peuvent transporter [ou si il faut une équipe

NIR: [mh

Etant totalement novice, je découvre ainsi que les pompiers appellent systématiquement le Samu pour tout «départ» et fournissent un compte rendu d'intervention sur place, appelé «bilan». Ce bilan est pris par les permancencières, qui sont plus ou moins autonomes par rapport à la gravité présentée ou détectée :

NIR: ah d'accord donc y'a un bilan qui est fait par tel par téléphone aussi/

RES: sur le département les pompiers nous donnent tous les départs

NIR: ouais
 RES: partout où ils vont ils nous donnent un départ donc on fait une fiche/
 NIR: mh\hm/
 RES: quand ils sont sur place le chef d'agrès hein donc le responsable du vsab nous passe un bilan qui est pris par la permanencière aussi ça ça représente 50% du travail des [permanencières (...) ce bilan &
 NIR: [d'accord
 RES: est pris par la permanencière (...) qui le retransmet au régulateur ou pas c'est sûr que si c'est de la petite traumatologie euh (...) elles vont gérer toutes seules hein si c'est un enfant qui s'est tordu un petit doigt de pied qui s'est fait une bosse au front [elle vont gérer elles vont le gérer toutes seules
 NIR: [mhhm
 RES: mais dès que y'a des prises de médicaments des traumatismes crâniens des difficultés à respirer douleur thoracique tout ça (...) elles informent le régulateur samu elles donnent le bilan au régulateur samu
 NIR: d'accord

Mon interlocutrice insiste sur la relation de collaboration étroite entre Parms et médecins régulateurs :

RES: c'est vraiment un binôme permanencière régulateur c'est un binôme hein (pause) ils peuvent pas travailler l'un sans l'autre hein
 NIR: ouais
 RES: vous verrez (on s'repasse) la Parm elle a l'appel (...) elle informe le régulateur qui décide des secours à engager après quand les secours sont engagés bah c'est la Parm qui va récupérer aussi les bilans/
 NIR: mh\hm/
 RES: sauf les bilans des médecins smur parce que un médecin smur il passe un bilan au régulateur c'est vraiment très médical/
 NIR: [ouais
 RES: [c'est pas la Parm qui va le [prendre
 NIR: [d'accord
 RES: mais tout ce qui est bilan des sapeurs pompiers des ambulanciers privés c'est les permanencières qui vont le prendre (...) et qui vont le transmettre ensuite au régulateur samu
 (pause)
 RES: c'est vraiment un [binôme on parle d'un binôme Parm régulateur &
 NIR: [d'accord
 RES: & c'est vrai qu'on travaille (l'un et l'autre) après une fois qu'on a tous les bilans bah si le régulateur il veut les recherches de places bah c'est les Parms qui vont les faire [c'est vraiment euh
 NIR: [mh/hm\
 RES: chacun a sa fonction au fur et à mesure au fur et à mesure de l'intervention chacun a sa fonction

NIR: d'accord
RES: le régulateur peut pas travailler tout seul et la [Parm peut &
NIR: [oui
RES:&pas travailler toute seule [hein ils sont vraiment &
NIR: [ouais ouais
RES:&complémentaires hein ils travaillent vraiment ensemble

Quelques chiffres pour conclure cette présentation générale. D'après les statistiques fournies par le docteur Jean-Marie Caussanel : le nombre d'appels par an, est passé sur la période 2000-2011, de 132000 à 193000. Evolution largement due à la publicité pour le 15, qui a permis de désengorger les services pompiers et de la police. En 2011, la part d'appels initiés par des pompiers et professionnels (médecins, infirmiers, établissements) et par des particuliers, se situe dans un rapport 2/3 et 1/3. Pour un total (appels entrant et sortant) de 558000 interactions téléphoniques, dont 100000 Bilans de pompiers.

2.3. Historique de l'accès au terrain et avancées : du stagiaire linguiste au chercheur

2.3.1. Premiers rendez-vous

C'est au cours des mois de juin et juillet 2007 que deux rendez-vous vont officialiser mon entrée sur ce nouveau terrain, le premier avec Luca Greco et le docteur Yves Lambert, chef de service du SAMU à l'hôpital André Mignot ; et le deuxième avec Mr Renaud et le docteur Lambert.

Mr Lambert représentait un biais nécessaire (mais bien sûr non suffisant) à d'une part mon acceptation administrative officielle au centre de régulation, et d'autre part à ma légitimité en tant qu'observateur : si le chef de service annonce qu'un jeune chercheur va faire des observations au centre de régulation, je me voyais conféré d'emblée un certain crédit voire une certaine protection. Au cours des deux rendez-vous initiaux, le docteur Lambert formulait un certain nombre de besoins ou de curiosités qu'il articulait avec des enjeux politiques, en particulier s'agissant d'une revalorisation symbolique et administrative des permanencières.

La thèse de Luca Greco (2002) me paraissait avoir contribué à cette orientation du docteur Lambert dans la mesure où elle (dé)montrait le travail remarquable d'interrogatoire téléphonique, d'investigation des permanencières dans l'ajustement de la catégorie « urgence » exhibée par les appelants, à la catégorie « urgence médicale » à laquelle correspond des procédures de décisions spécifiques et prédictibles (envoi de véhicules, transfert de l'appel, etc.) – nous en faisons un résumé dans la Partie 3, en 3.7.2.

Un des événements clés lors du premier rendez-vous fut la proposition et l'accord de filmer les activités au centre de régulation – demande formulée par Luca Greco et articulée en partant de ce que n'avait pas exploré sa thèse. A la fin de notre rendez-vous dans son bureau, alors que nous avions pris connaissance de l'espace de la salle de régulation (Luca y retrouvait des personnes avec qui il avait passé du temps pour sa recherche, et me présentait à certains d'entre eux), le docteur Lambert nous expliquait que je pourrais accéder aussi au réfectoire (lieu qui s'avèrera d'un très grand intérêt, ethnographique, s'entend), et qu'il trouvait que j'avais « une bonne tête ».

Il était bien clair que la relation cordiale et complice entre Luca Greco et le docteur Lambert constituait un atout évident : ce n'était pas moi qui faisait la demande auprès du

service mais Luca qui proposait au service qu'un de ses étudiants reprenne ce terrain de la régulation avec une nouvelle perspective méthodologique.

Le deuxième rendez-vous permettait à Mr Renaud de faire connaissance avec le docteur Lambert, et d'évoquer les questions formelles d'autorisations, voire de conventions de stage. Outre ces aspects Mr Renaud (PR) formula à mon compte la nécessité d'un intérêt mutuel :

(120707, source audio)

PR : je crois que vous avez vous des: euh des attentes
éventuellement à l'égard d'un doctorant qui va passer du
temps chez vous et dont la: dont le le le: bon la
compétence qu'il a aiguisée et l'objet de recherche vont
peut-être apporter des réponses à des questions que vous
vous posez

(pause)

PR : [donc là dess-

YL : [et (à, il y a) des questions qu'on se pose même pas

PR : bah ça viendra alors (pause) je vois [qu'la disposition&

NR : [encore mieux

PR : &est très bonne((rires))

2.3.2. Arrivée sur les lieux, « où me mets-je »

L'inquiétude précédant ma première journée au Samu en tant que chercheur-observateur fait l'objet de quelques notes dans mon carnet :

Comment vont se dérouler les premières heures ? sur mon terrain précédent², ami des musiciens, je pouvais mettre en route les enregistrements, me mettre dans le fond du studio sur un canapé et noter des choses, lire. Ici ça va être probablement très différent, pas de dispositif d'enregistrement au départ, découverte de l'espace, je vais constituer une curiosité pour les participants.

² Il s'agit d'un travail dans le cadre d'un Master où j'ai filmé des interactions entre trois musiciens dans un studio de répétition et dans divers lieux (Rollet, 2006, 2010).

Une crainte était de donner l'impression d'un visiteur à la tendance journalistique, non pas chercheur chez les siens mais personne ingérente venue à la façon d'un safari piller des données, en quête de sensationnel, comme ce Samu en avait déjà fait l'objet pour la télévision. L'autre inquiétude, formulée dans ces notes prises le soir après le rendez-vous avec le docteur Lambert, concernait mes activités d'observation : quoi regarder, où m'asseoir, comment entrer en contact avec les acteurs de la régulation, comment ne pas gêner tout en cherchant à obtenir des informations. Ces inquiétudes une fois sur place vont très vite s'estomper, tant il y aura de choses à voir, de questions à poser, et tant l'accueil sera bon, généreux.

Aout 2007, première journée seul en régulation, solitude évidemment très relative puisque dès mon arrivée je suis pris en charge par l'adjoint du chef de service, le docteur Caussanel, médecin régulateur Samu qui me présente auprès de quelques médecins présents dans la salle de régulation, ainsi qu'auprès de la responsable des permanencières. C'est avec cette dernière que je vais mener mon premier entretien, pour une présentation du poste de permancièrre. Nous avons mis un extrait de cet entretien plus haut (2.2.) pour évoquer les grandes lignes de la régulation (voir aussi en annexe).

Quelques minutes avant ce premier entretien, alors que je suis assis derrière le poste de régulateur Samu (cf. plan en annexe) en compagnie du docteur Caussanel (CA), celui-ci me présente auprès de la responsable des Parms (FR), présentation que je vais dans un deuxième temps modifier par peur qu'elle ne se trompe sur mes intentions :

CA : d'autre part/ euh:: ((rires)) je te présente euh:: notre
: stagiaire euh[:]linguistique (...) linguiste /=
FR : [mh\mh/]
FR :=oui on m'en avait parlé
CA : qui vient faire un travail euh:: on va dire pour
: l'instant euh:: d'évaluation de de: < notre euh:: scusez
: moi((le téléphone reg. sonne))>(.) allo /
NI : ((à FR)) .H de documentation plutôt que d'évaluation pace
: que évaluation ça fait tout de suite un peu juge [euh: &
FR : [mh /
NI :&un peu: un peu inspection /(.) alors qu'en fait c'est:
: plutôt une: (.) un peu à la manière d'une forme de
: journalisme c'est d- de documenter la manière dont
: ça fonctionne /
FR : ouais /
NI : (.) donc pas de dire euh c'est bien c'est pas bien euh:
FR : ah ouais ah bah ouais (.) [oui /
NI : [voilà \
NI : c'est plutôt d-regarder com[ment=
FR : [ah bah oui /

NI : c'est plutôt d'regarder pourquoi ça fonctionne très bien=
FR : =voi [là \
NI : [plutôt\
FR : comment ça fonctionne \
NI : =voilà \
FR : =pourquoi on fait ça et[:
NI : [voilà \ exactement \
: (pause)
NI : vous aviez vous avez rencontré Luca Greco /
FR : ah bah oui /
NI : voilà bah en fait je suis un de ses étudiants

Le docteur Caussanel après m'avoir présenté auprès de la responsable des Parms, s'interrompt pour répondre au téléphone, il nous tourne alors le dos, se positionnant face à l'écran du poste de régulateur. Je saisis l'opportunité de modifier la présentation faite, de peur surtout que le terme «évaluation» ne me desserve en donnant l'impression que les participants (les acteurs de la régulation) seront sujets à une sorte d'inspection de ma part. J'oppose ainsi à ce terme celui de «documentation», en fournissant plusieurs accounts («ça fait un peu juge, inspection» ; «il ne s'agit pas de dire c'est bien ou c'est pas bien»). Mais manifestement la responsable Parm, déjà informée de ma venue («oui on m'en avait parlé»), à travers plusieurs marques d'accord, exhibe une compréhension de mon principe d'observation, et (re)formule une clause méthodologique assez naturaliste : «comment ça fonctionne» et «pourquoi on fait ça».

N'étant pas au courant, avant que le docteur Caussanel ne me le propose sur le champ, que j'allais faire un entretien avec la responsable des Parms, je lui posais des questions un peu dans tous les sens, mais c'est essentiellement elle qui dirigeait la présentation du travail des Parms. Cette conversation, très riche en informations m'a servi de base pour questionner des Parms lorsque j'allais les rencontrer par la suite, en faisant attention de poser les mêmes questions – mon idée étant d'obtenir un contraste entre les versions officielles et les versions de chacun.

De cet entretien est ressorti notamment une des spécificités du Samu de Versailles par rapport à d'autres, à savoir le niveau de responsabilité des Parms vis-à-vis des prises d'initiative dans les affaires³ et dans leur suivi ; ainsi que le principe de « binôme » (dans les termes de la responsable Parm) médecin régulateur / Parm. J'apprenais donc que selon les Samu, les Parms faisaient plus ou moins exclusivement du transfert d'appel

³ Nom donné à une situation prise en charge : quel que soit le motif et la finalité, on le verra plus loin, pour chaque appel un « dossier numérique » est créé au « décroché » et devient par là une *affaire*. Une affaire peut comporter plusieurs appels : l'appelant fait le 15, la permanencière appelle une ambulance ou les pompiers, appelle les urgences, etc.

(dispatching), se contentaient de créer une fiche-affaire ou bien avaient de plus grandes latitudes d'interventions sur les affaires, ce qui était le cas ici — à mon grand intérêt, puisque j'allais découvrir chez les permanencières un grand foisonnement de savoirs mis en oeuvre dans les interrogatoires.

2.3.3. Enregistrer, regarder, écouter : première phase ethnographique

Vont se succéder ensuite des entretiens «initiatiques» pour comprendre à la fois le principe de la régulation, l'utilisation des logiciels. Très rapidement je suis orienté par les acteurs vers l'écoute des appels, en double écoute. Le principe consiste à brancher en parallèle des écouteurs pour suivre en direct le déroulement de l'appel en restant près de la permanencière, ou du médecin régulateur. J'ai passé des heures une à deux fois par semaine pendant plusieurs mois, à faire ainsi à la fois vrai témoin (overhearer) – pour la personne du Samu – et épieur (eavesdropper) – pour l'appelant – (Goffman, [1981]1987: chap 3).

Ces séances d'écoute des appels m'ont permis beaucoup, en particulier :

- trouver une place dans l'espace : je savais quand j'arrivais au centre, qu'il y avait au moins cela que je pouvais faire, écouter des appels en double écoute.
- développer une proximité avec médecins et Parms : ces séances à côté d'un acteur de la régulation m'ont permis aussi de me présenter, de parler de choses s'écartant du sujet régulation au Samu, d'être aussi un destinataire privilégié de confidences sur la vie au centre de régulation, curieux du parcours de chacun. Je partageais en effet ces moments entre deux appels, qui à certaines heures de la journée peuvent être de quelques dizaines de minutes. Ces moments, où on prend un livre, où on parle de sa vie personnelle.
- me familiariser avec le travail quotidien : je comprenais au fur et à mesure comment s'organisait de façon routinière le travail des Parms et celui des médecins, je pouvais discuter à chaud d'un appel, observer la circulation dans la salle, prendre le temps de comprendre le fonctionnement des logiciels, me familiariser avec les bruits (la sonnerie des appels sur plusieurs postes, le son de la radio, les exclamations à la volée), avec les phases dans la journée (roulement des équipes, moments de fortes affluences d'appels).

Un mélange entre une ambiance studieuse et concentrée, et une décontraction, des blagues qui fusent, ce qui me rappelait l'ambiance de la fac de médecine voisine de la mienne dans mes premières années universitaires, une décontraction de circonstance comme une façon d'évacuer et de garder de la disponibilité, éviter qu'une éventuelle empathie ne gagne en sympathie – au sens acoustique du terme.

Passant des journées entières dans les locaux du Samu, mon temps était assez élastique. Bien que je me consacrais principalement à l'activité de double écoute, il n'était pas rare de discuter avec un médecin dans les couloirs, ou dans la salle de cours. Je croisais régulièrement Jean-Marie Caussanel qui faisait preuve de beaucoup de bienveillance à mon égard, une complicité s'est installée et une curiosité mutuelle, dépassant le stricte cadre d'une relation professionnelle cordiale. Et de temps en temps, le col de la blouse blanche relevé, se déplaçant avec une certaine majesté dans les couloirs de son service, je croisais le docteur Lambert qui prenait de mes nouvelles et ne manquait pas quelques taquineries. Le réfectoire était aussi un lieu que je fréquentais au déjeuner et au dîner, croisant des permanencières et permanenciers, médecins, ambulanciers, personnels administratifs. Dans ces moments hors de la salle de régulation j'y entendais certains registres particuliers, je pouvais plus facilement me permettre certaines questions, ou bien juste partager un repas, fumer une cigarette et parler d'autre chose que le travail, le leur ou le mien.

De façon général j'avais pris l'habitude de laisser courir l'enregistrement d'un dictaphone, les formats de compression du son permettant d'enregistrer sans problème plusieurs heures (difficile de justifier une telle pratique, certains pourraient me reprocher d'espionner, ma réponse est celle d'un équilibriste : une nuance entre la cachoterie et la discrétion). Assez vite, je venais avec une caméra avec deux intentions : d'une part montrer rapidement à tout le monde que cet objet faisait partie intégrante de mon travail de recherche, et d'autre part pour commencer à faire des repérages, prises de vue sauvages qui me permettraient par la suite de gagner du temps sur l'installation du dispositif d'enregistrement. En effet, à mesure que je passais du temps en salle de régulation, plusieurs phénomènes attiraient mon attention qui touchaient soit à la conversation téléphonique, soit à l'organisation dans l'espace. J'étais autant fasciné par le sang froid des permanencières et médecins au téléphone, le vocabulaire de la douleur, la rapidité avec laquelle ils décidaient quoi faire ; qu'intéressé par la coordination entre la conversation et l'utilisation du logiciel de traitement des affaires, ou encore l'utilisation de l'espace de la

salle de régulation. Chaque acteur avait ses manières de faire, mais je trouvais petit à petit des points communs, et une unité qui rendait visible les pratiques des permanencières, les pratiques des médecins régulateurs pour faire la régulation en tant qu'organisation émergente.

2.3.4. Premiers questionnements et la question des données

Au bout de plusieurs mois d'observations, je faisais un bilan avec le docteur Caussanel, dans son bureau. Avec le recul je ne peux m'empêcher de trouver une grande naïveté, et beaucoup d'imprécisions dans mes propos. Cependant, je tentais d'exposer mon intérêt général, et j'introduisais la question de la récolte des données :

(RDV17122007)

(5')

NIR: comment est ce que différents types de savoir sont mobilisés pour à un moment donné pour mener une action à bien et pour la rendre intelligible et légitime, euh: justifiable/

JMC: ouais

NIR: euh[:

JMC: [ouais (.) ouais ouais [xx]

NIR: [ça ça me paraît vraiment intéressant aussi

JMC: °ouais°

(pause)

JMC: °justifiable° ((rires))

NIR: ouais y'a ce truc là de:

JMC: tout à fait

(pause)

JMC: mais (...) si on en revient aux objectifs [donc là y'avait &

NIR: [oui

JMC:& euh: donc un (.) c'était euh: collaboration: [xxx]

NIR: [voilà donc

y'a y'a cette question de la coordination et de la collaboration/

JMC: oui/

NIR: euh:: donc là typiquement c'est d'observer un: un circuit de la régulation donc à partir d'un appel entrant (...) jusqu'à la clôture d'une affaire c'est-à-dire si on prend comme

objet au coeur de ça une affaire/ c'est de regarder comment
 euh:: bah comment les différents [types d'actions des &
 JMC: [ouais/
 NIR: différents participants euh se coordonnent pour mener à bien
 ça c'est-à-dire clôturer une affaire avec une prise de
 décision (pause) mais alors moi ce qui m'intéresse ça va être
 de regarder ça dans le détail euh: de/ euh:: c'est-à-dire de
 focaliser sur certains phénomènes /je me dis que ça peut
 être plus voilà plus judicieux de d'analyser des phénomènes
 assez précis (pause) plutôt que de mettre en place une sorte
 de patron euh:

Dans ce passage j'expose au docteur Caussanel une vision assez globale quant à mes
 intérêts de recherche. Aujourd'hui, vouloir dresser une description de l'ensemble de la
 régulation me semble d'une grande naïveté tant cela représenterait de travail, de
 compétences différentes et de budget. Mais dans ce projet inconcevable, se dessinait une
 vision praxéologique que j'exposais au docteur Caussanel en évoquant les interactions et la
 culture des acteurs :

[...]
 NIR: c'est plutôt euh: l'ensemble des actions des participants qui
 crée la régulation (...) c'est à dire que moi la régulation
 je vois ça avant tout comme un phénomène socio-culturel et
 interactionnel\
 (pause)
 NIR: et non [pas comme euh: voilà\
 JMC: [xxx]
 NIR: et non pas comme un comme une institution fin l'institution
 est créée par les pratiques et euh: donc la question que je
 me pose c'est (...) est ce qu'on peut documenter le plus
 précisément possible l'ensemble ou en tout cas une une
 quantité euh: importante de ces pratiques qui[constit-
 JMC: [comment vous
 avez dit euh: votre définition de la régulation/
 NIR: euh phénomène socioculturel et interactionnel\
 JMC: [ah oui
 NIR: [c'est à dire que c'est à travers les pratiques euh:
 JMC: ouais ouais
 NIR: finalement quand je suis arrivé dans le centre de régulation
 je me suis dit bon là je suis dans une je suis dans une
 salle/ je vois des gens avec des blouses blanches/ je vois
 des gens sans blouses blanches/ (...) qu'est ce qui fait que
 je sais que je suis dans une salle de régulation
 JMC: mh\hm/

Le docteur Caussanel, n'oublie pas pourquoi nous nous voyons, et son pragmatisme (au sens commun du terme) dirige régulièrement la discussion sur mes besoins, et sur le «comment on fait». De mon côté je sais qu'un point primordial sera la possibilité d'une récolte de données originales, tout en sachant que je ne sais pas à cet instant, quels sont mes objets d'études précis :

[...]

JMC: donc ça c'est en fait c'est ça le le thème de votre euh:

NIR: oui ouais\ c'est disons c'est les grandes lignes le thème général c'est la question la question générale\ alors après euh: c'est comment est ce que euh:: comment est ce que je peux traiter/ [euh ce type de de grande question/ euh:

JMC: [ouais/

(pause)

NIR: la question cruciale ça va être la: ça va être évidemment quels types de données/ euh: je vais pouvoir utiliser/ (...) puisque c'est vraiment à partir des données que je vais pouvoir formuler quelque chose de plus précis en terme de problématique\ (pause) là c'est une question globale sur euh finalement six mois d'observations donc avec des prises de notes un travail plutôt ethnographique ou j'ai donc compris un peu mieux ce que c'était la régulation/ euh: j'ai vu qu'y avait des pratiques clés etcetera/ une circulation des informations/

JMC: ouais/

NIR: euh: mais pour regarder vraiment dans le détail comment ça se passe c'est à dire d'un point de vue interactionnel justement/ (pause) euh: en dehors de toutes les questions de connaissances tacites qui là relèvent plus d'un travail ethnographique/ d'entretiens et de choses euh de ce genre là/ euh: la question cruciale ça va être quels types de données euh: (pause) je produis et quels types de données à quels types de données j'ai accès\

JMC: d'accord/

[...] (15')

La question de l'utilisation de caméra est abordée, et le docteur Caussanel pose le problème concrètement tout en s'alignant sur l'intérêt de filmer :

JMC: je comprends bien (...) audiovisuel ça veut donc dire euh: bah filmer/ et ça veut dire non seulement filmer mais ce que vous dites est important euh: les regards [xx] tout ça la (disponibilité, l'accès à la visualité)/ euh: c'est il faudrait plusieurs caméras en fait

NIR: alors c'est c'est oui si j'avais le fantasme de vouloir tout filmer\ mais euh: là de ce point de vue là je suis

raisonnable c'est à dire que je pense que (...) il faut compter sur le le le temps d'implantation d'un à mon avis une caméra mobile ou sur plan fixe d'ailleurs je je pense plus à un plan fixe/ euh: (pause) bien placé avec un grand angle à mon avis c'est suffisant\ (pause) c'est à dire je ne veux pas du tout transformer la salle de régulation en laboratoire\ ça c'est clair et net/

JMC: d'accord\

Vient ensuite un point très épineux, et qui m'inquiétait un peu, celui de récupérer des vidéos de captures d'écran. Je lui présentais un certain nombre d'observations sur les pratiques des permanencières dans leur utilisation du logiciel Applisamu lorsqu'elle sont en même temps en interaction téléphonique. Nous arrivons à la fin du rendez-vous, le docteur Caussanel en appelle à nouveau à aller vers le concret. Je lui expose l'idée d'une collaboration avec les informaticiens :

[...] (29')

JMC: donc en pratique alors euh je suis désolé je vous presse
[un petit peu [xx] &

NIR: [non non non vous avez raison j'ai ouais ouais c'est clair
je vous prends déjà beaucoup de temps]

JMC:&il faut que je parte dans cinq minutes]

NIR: en prati[que/

JMC: [on pourra se revoir [quand vous voulez (...) et &

NIR: [ouais

JMC: y compris notamment cette semaine parce que cette semaine
c'est même plutôt bien [(pour des raisons) d'agenda\

NIR: [calme/

JMC: euh et puis faudra [[xx]

NIR: [en pratique/ euh: très concrètement=

JMC:=[ouais

NIR: [moi je pense que si on veut faire un truc sérieux il faut
qu'on travaille en collaboration avec le service informatique

JMC: ouais

NIR: qui gère applisamu (...) c'est le meilleur moyen [d'être &

JMC: [ouais

NIR:&visible/ (...) et c'est le meilleur moyen de faire un truc
précis/ qui fonctionne et:

JMC: oui (et vous voyez ça sur écran)

NIR: euh capture d'écran vidéo/ alors je suis en train de faire
des tests de de d'applications euh:

Plusieurs problèmes se posent, un peu décourageant au départ. Ma demande de «bidouiller» les ordinateurs des postes de permanencières ou de médecins régulateurs paraissait, et c'est fort compréhensible, inconcevable :

[...] (31')

JMC: le service informatique c'est pas le service informatique de l'hôpital/ puisque appligos [c'est pas l'hôpital et que y'a &

NIR: [mh (...) ouais ouais

JMC: qu'appligos qui touche à applisamu\

NIR: ouais

JMC: c'est pas l'hôpital (...) jamais

NIR: mh

JMC: ça vous l'avez déjà compris

NIR: mh

JMC: euh ici euh: même ici on touche pas à applisamu (...) on l'exploite en [extractions d'informations [du serveur/

NIR: [mh [mh\hm/

JMC: une grosse base de données/ (pause) mais on le: bidouille pas\

NIR: ouais

JMC: d'ailleurs on saurait pas (pause) euh: on bidouille pas les macs non plus

NIR: mh

JMC: ils n'ont que l'application (pause) [pour lequel on a &

NIR: [dessus d'installée ouais

JMC:&besoin d'avoir des machines extrêmement stables [qui sont &

NIR: [ouais

JMC:& très bien sans avoir la moindre perturbation/

NIR: ouais c'est [clair

JMC: [parce qu'on peut pas se permettre d'avoir des perturbations sur ces postes et donc c'est des postes qui ne servent que à ça\ (pause) alors oui on peut leur poser la question de savoir comment ce l'ensemble se comporterait [si on installait ceci ou cela/ (pause) mais euh:: (pause)

NIR: [mh\hm/

JMC: ça va pas être simple [((rires)) ça va pas être simple

NIR: [ouais je sais je sais je sais je sais bien

«Ça va pas être simple». Et en effet, les mois qui vont suivre vont consister pour l'essentiel à se mettre en rapport avec les informaticiens d'Appligos et trouver une solution technique satisfaisante. Heureusement pour moi, mon projet a suscité leur curiosité, et malgré un temps qui m'a paru très long, nous avons trouvé des solutions.

(extrait de mon carnet de notes)

09/09/08, conversation au téléphone avec Cyril Gontier (chargé du développement informatique et logiciel, et des interventions pour Appligos au Samu): 4 mois se sont écoulés depuis mon dernier mail adressé à J.M. Caussanel⁴ et validé par Gregory Marshall, PDG d'Appligos⁵, [pour] la solution technique à mon problème d'intégration à la régulation d'un dispositif d'enregistrement comprenant des prises de vue dans la salle, une captation video des écrans Parms et Rég (l'enjeu primordiale étant le maintien de l'intégrité du dispositif de régulation, il est impensable que l'installation de mon dispositif constitue le moindre risque de perturbation d'Aplisamu et du CTI). Depuis le mois de janvier, par téléphone et mails nous avons avec Cyril Gontier et Gregory Marshall, défini les propriétés formelles et éthiques d'un dispositif d'enregistrement audiovisuel. S'en est suivie une très grande difficulté à aller plus loin, c'est-à-dire se rencontrer, faire une maquette du dispositif avant son intégration possible en salle de régulation des appels au samu. Et puis enfin, après de nombreuses tentatives pour rencontrer ces informaticiens, cet appel du mois de septembre aboutit à la possibilité d'une rencontre d'ici une dizaine de jours (et pour moi de retrouvailles avec les personnes de la régulation) avec Cyril Gontier directement au Samu (Cyril devant se rendre à la régulation pour traiter un problème informatique et faire des

⁴ Voici le mail en question :

Bonjour,

suite à la dernière conférence téléphonique avec Gregory Marchal et Cyril Gontier le 30 avril, nous avons discuté de premières possibilités techniques pour une captation audiovisuelle des activités dans la salle de régulation (les principales questions portant sur les méthodes vidéos et de captures d'écrans, ainsi que les problèmes de stockage des données), l'idée étant de disposer un maximum de deux caméras (notamment une caméra Wifi) de taille très réduite dans la salle de régulation (tenant compte dans leur placement du flux des activités et des déplacements d'une part, et d'autre part de la possibilité qu'éventuellement des acteurs de la régulation souhaitent ne pas être filmés), et de mettre en place un dispositif de récupération des données afférentes aux actions (méthodes d'inscriptions, menus popup, etc.) effectuées sur Applisamu et CTI (nous avons notamment orienté une hypothèse d'installation avec serveur de type VINE), récupération qui se voudra en priorité soucieuse du maintien de l'intégrité technique de la régulation.

Dans la mesure où le projet consiste en la réalisation d'un outil de description (fondamentalement intéressé par les pratiques langagières) des activités de régulation dans des cas de plus ou moins fortes affluences d'appels et qui tâcherait de conserver trace de la séquentialité des actions, nous envisageons, comme je vous l'avais présenté au mois de décembre, la régulation en tant que phénomène socio-culturel et interactionnel mobilisant des corps, des choses et une distribution de savoir-faires, d'objets-en-action ; et c'est bien vers une approche multimodale que nous nous orientons.

Nos prochaines échéances, d'ici une dizaine de jours, consisteront en la modélisation d'hypothèses de dispositifs partant des grands principes énoncés plus haut, et une fois les tests effectués nous vous soumettrons nos idées en vue de l'installation de ce dispositif à la régulation du Samu ; à bientôt, bien à vous,

Nicolas

On constate que dans ce mail, c'est encore en très grandes lignes qu'est évoqué un «sujet de recherche», ce n'est qu'à partir du retour sur le terrain, que ma vision va se resserrée.

⁵ Bonsoir à tous,

J'accuse bonne réception de cette synthèse qui retrace fidèlement l'avancée de nos travaux.

Je reviendrai vers vous dès réception de la caméra Wifi.

A très bientôt,

Grégory Marchal

mises à jour). Cette fois ça y est donc, les choses vont enfin pouvoir avancer sur le terrain. Cyril m'a confirmé sa confiance dans le dispositif (serveur VINE) envisagé et m'a proposé non seulement d'en discuter avec J.M. Caussanel, mais encore d'en profiter pour l'installer sur un poste, de prendre ma caméra (pour le moment, bien qu'apparemment fonctionnant bien, les caméras wifi mentionnées dans le mail de Gregory ne seront pas d'actualité) et de faire des tests.

C'est en effet au mois de septembre 2008, soit plus d'un an après mes premiers pas, qu'il devient enfin possible de revenir sur le terrain pour récolter des données. L'idée de la caméra wi-fi sera abandonnée au profit d'une caméra simple sur pied. Mais la solution pour obtenir des enregistrements vidéo d'écran fut trouvée telle qu'indiquée dans le mail et dans mes notes, à savoir l'utilisation d'un serveur «VINE», bien connu des assistants informatiques à distance. Dans la section suivante la mise en place du dispositif final est retracée.

2.3.5. Enregistrer : retour sur le terrain

Face au problème de la complexité d'un espace tel que la salle de régulation, et obtenant déjà une autorisation exceptionnelle de la part du Samu de pouvoir filmer en continu et enregistrer les manipulations informatiques, il a fallu décider d'un dispositif à la fois suffisant pour moi – alors même que je n'avais à cette période pas d'objet d'étude précis, mais plutôt des intuitions –, et acceptable par l'ensemble. Plusieurs logiques se confrontaient : celle d'une volonté de préservation de la complexité ⁶ (Licoppe et al. 2010, Mondada, 2006b), celle de la discrétion du dispositif, et celle du maintien de l'intégrité du dispositif de travail.

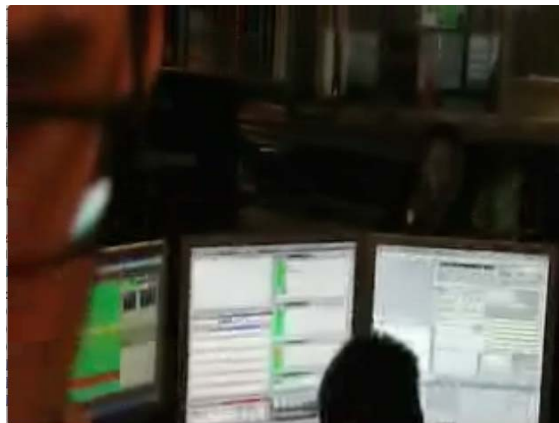
⁶ Pour s'efforcer d'épouser continuellement cette fabrication de l'activité et de sa mise en échelle par ses propres participants, une politique de préservation des éléments pertinents pour une activité donnée fait appel à un large éventail de moyens techniques et de savoir-faire qui composent une forme originale d'ethnographie visuelle. L'adoption d'un dispositif d'audiovision particulier se conjugue à un ajustement continu du cadre et de l'angle de vue afin de construire les bases nécessaires pour de futures explorations analytiques des enregistrements. La prise de vue ethnométhodologique est ainsi caractérisée par une tension, jamais résolue, entre l'insertion dans le plan des éléments pertinents de l'activité en cours qui se découvrent au fur et à mesure de leur effectuation et la préservation de dimensions potentiellement pertinentes pour des examens futurs et des situations de réception ultérieures, mais qui se dévoilent à peine au moment de la prise de vue. (Licoppe et al. 2010)

2.3.5.i. Dispositif

En concertation avec le docteur Caussanel et Cyril Gontier d'Appligos, nous décidâmes de nous fixer sur un poste de Parm, plutôt que de chercher à capturer tout l'espace. Autour de ce poste la récolte de données s'organisait selon trois sources : la récupération des appels émanant de ce poste (appels entrant et sortant) ; une prise de vue caméra ; une capture vidéo d'écran du logiciel Applisamu.

Le Samu enregistrant systématiquement tous les appels sous forme de fichiers .wav sur un serveur, leur récupération consistait pour moi à indiquer au docteur Caussanel une date avec une tranche horaire, et il me fournissait l'ensemble des fichiers audio créés depuis le poste de Parm dans cet intervalle.

La prise de vue caméra a fait l'objet de plusieurs tentatives de placement dans l'espace de la salle. Il a consisté au final à capturer une zone large centrée sur le poste de Parm.



La première tentative, qui s'avérait très peu commode, a consisté à placer la caméra derrière le permanencier :



Ce premier choix marquait à la fois une mauvaise compréhension de l'espace mais aussi une mauvaise application de la caméra, voulant filmer le plus possible j'en arrivais à ne filmer, par ce plan, presque rien..De cette vue, l'écran était masqué par le corps du permanencier, et pas d'accès aux manipulations au clavier.

Le second placement de trois quart offrait, en dépit d'un léger manque de recul étant données les caractéristiques de la focale de la caméra (le pied de caméra était placé le plus loin possible contre la baie vitrée), le point de vue idéal, pour plusieurs raisons.



D'abord parce que ce plan permettait de capter une grande partie des objets du poste de travail : clavier, souris, documents papier, les trois écrans. Ensuite parce qu'il permettait d'avoir une vision sur le médecin régulateur au bout de la salle, que le permanencier pouvait chercher à solliciter non seulement par téléphone mais aussi en regardant au dessus de ses écrans :



De plus, ce plan a été d'un grand secours d'un point de vue technique quant au montage. En effet, le fait d'avoir accès au clavier a permis d'obtenir des «claps», c'est-à-dire a permis de synchroniser les trois sources de données, nous l'expliquons plus loin (2.6.2.).

La prise de vue caméra était accompagnée soit d'un micro HF placé sous l'écran du poste, ou bien d'un micro canon fixé sur la caméra. Là aussi ce renfort audio a permis une synchronisation plus aisée avec les fichiers audio des appels.

Enfin, sur ce poste était installé un serveur «VINE», lequel, à travers le réseau ethernet local, me permettait de voir à distance et en temps réel l'écran du logiciel Applisamu sur mon propre ordinateur, et d'effectuer ainsi un enregistrement vidéo de mon propre écran d'ordinateur. Par ce biais, la lourdeur qui pouvait être crainte de faire tourner un enregistrement vidéo sur les machines du Samu, était neutralisée. Il est à noter cependant que des problèmes sont survenus, liés à la variation de débit d'informations du flux ethernet, si bien que parfois l'enregistrement présentait des pertes d'images, ce qui a rendu la synchronisation avec l'audio et la prise de vue caméra impossible.

En annexe nous présentons le schéma complet de capture.

2.3.5.ii. Restriction du champ

Les séances d'enregistrements se déroulaient comme suit : après avoir installé la caméra de trois quart face au poste de Parm, je lançais l'enregistrement vidéo puis allais dans la salle de cours à côté pour, depuis mon ordinateur portable, enregistrer les manipulations

sur le logiciel Applisamu du poste cible. Pour enrichir mes données, comme le poste cible était fixe, le docteur Caussanel demanda aux permanencières de faire des roulements sur ce poste, afin que j'ai dans mes données plusieurs manières de faire (en tout cas au moins plusieurs permanencières). Je restais le moins possible derrière la caméra à part pour remplacer toutes les heures le mini Dv de la caméra, et passais le plus clair de mon temps soit dans la salle de cours à lire, ou alors à discuter avec des personnes du Samu.

En plus de ce dispositif, j'avais aussi décidé vers la fin de cette période de collecte, de tenter une double capture. L'idée était d'essayer de capturer le circuit Parm-médecin régulateur RPS. J'avais donc doublé le dispositif en plaçant une caméra dans la salle des médecins RPS, installé un serveur VINE et mobilisé un deuxième ordinateur portable. J'enregistrais ainsi simultanément un poste Parm et un poste RPS, avec les trois sources audio-visuelles. Pour la présente étude ces données n'ont pas été utilisées.

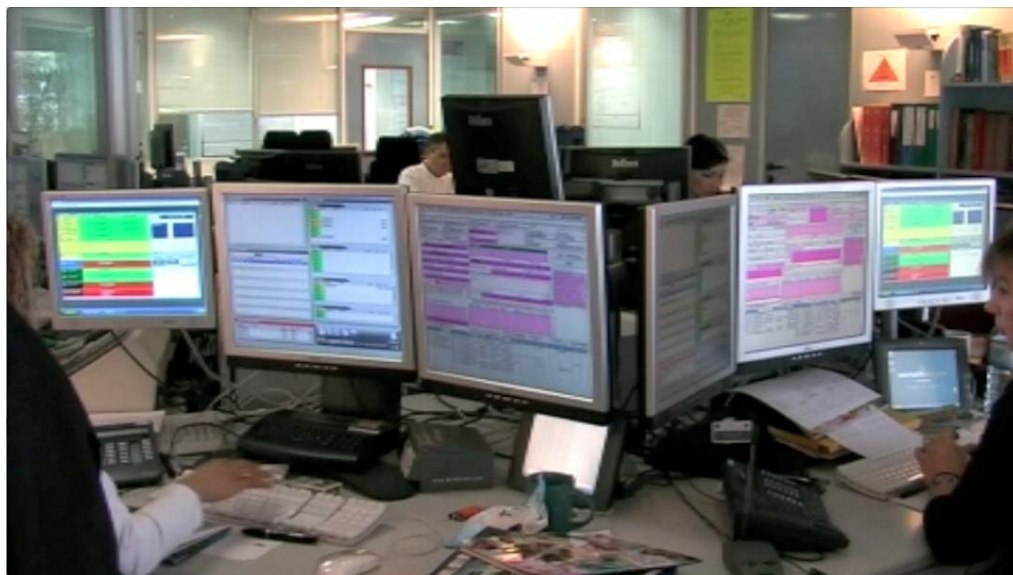
Car en effet, assez rapidement, il est apparu que les seules données du poste de Parm constituaient une source de questionnements immense, et qu'une fois le champ d'observation restreint – sélectionner c'est éliminer – c'est devant un foisonnement d'objets d'études possibles qu'il a fallu faire face. Les cadrages au cours des séances se sont affinés à mesure que j'identifiais des phénomènes susceptibles de m'intéresser. En particulier, alors qu'au départ je focalisais sur un plan large pour avoir un bout d'image des alentours du poste, ce qui produisait plus de frustration que de satisfaction, par la suite j'ai favorisé une prise de vue centrée sur les objets à portée de main du poste : documents papier, souris, clavier, écrans. Resserrant donc le plan je me mettais plus précisément à une certaine échelle de l'activité de la permanencière (Licoppe, et al. 2010), ce qui de plus m'aida pour le montage entre les trois sources de données.

2.4. La salle de régulation

Dans cette section nous présentons succinctement à la fois l'espace de la salle de régulation ainsi que les acteurs. Nous limiterons toute fois cette présentation aux permanencières et médecins régulateurs, mais nous voulons indiquer ici que d'autres acteurs font la vie de la régulation que ce soit le personnel administratif, les ambulanciers, des internes, enfin toutes les personnes qui circulent quotidiennement dans cet espace.

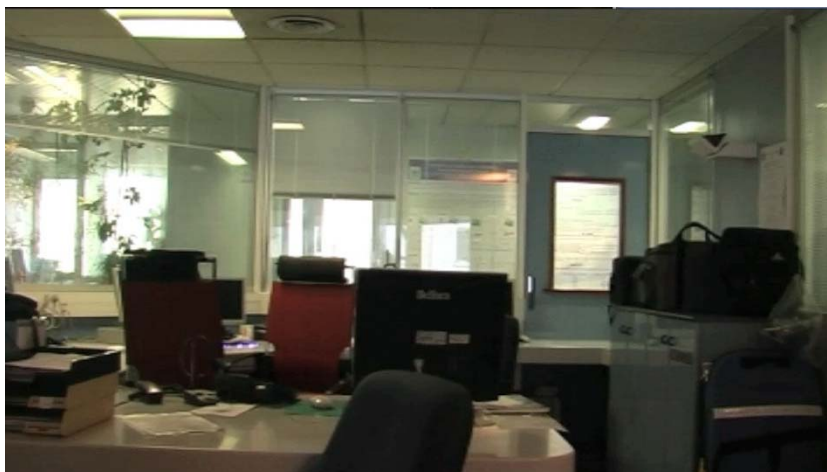
2.4.1. L'espace

La salle de régulation se présente sous forme d'un espace rectangulaire ouvert au milieu duquel – l'analogie avec le poumon étant assez évidente –, disposés circulairement, se situent huit postes de Parm (Cf. plan complet en annexe). Sur toute la circonférence du cercle, les postes sont matérialisés par un dispositif informatique, avec deux ou trois écrans, et des objets disposés personnellement, cahiers, paquets de cigarettes, téléphone portable, magazines, qui eux aussi rendent visibles un espace pratiqué par chacune des permanencières.



Deux zones de poste Parm côte à côte. On voit la valeur discrétisante des écrans et du téléphone pour diviser l'espace, mais les nombreux objets sur le bureau rendent aussi visible cette cohabitation (magazines, briquet, téléphone portable, tasse). A l'arrière plan un médecin régulateur est assis devant son écran. Derrière lui, le couloir qui dessert les bureaux et la salle de cours.

Dans un coin de la salle sont disposés les postes des médecins régulateurs Samu :

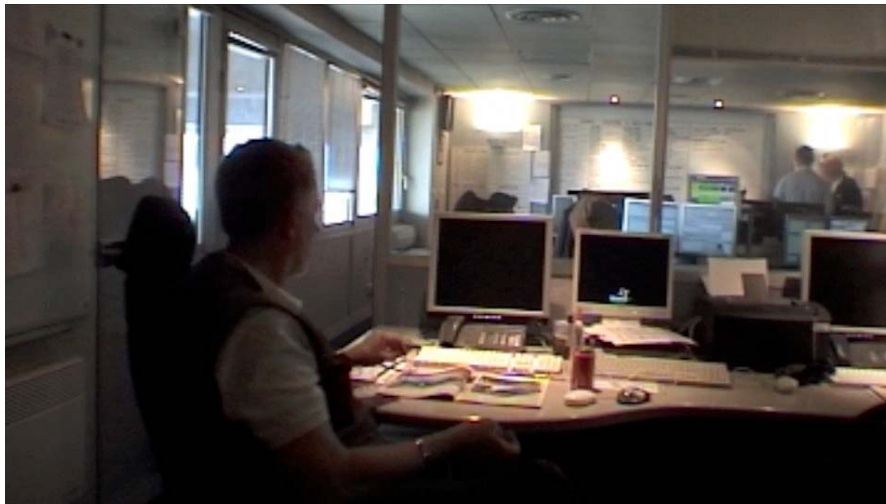


Bien qu'il y ait un poste de médecin régulateur avec un espace sur un bureau, j'observais très fréquemment qu'un médecin était assis, disponible pour répondre au téléphone devant un écran avec le logiciel Applisamu, et qu'un autre ou bien le même se déplaçait autour du cercle des Parms, en particulier dans les moments de forte affluence d'appels, épaulant une permanencière, anticipant sur une décision.



Le médecin régulateur Samu, au côté d'une permanencière, orienté vers son écran (au second plan on voit la salle de régulation RPS).

A l'écart, mais séparée d'une baie vitrée assurant un accès visuel aux postes de Parm, se situe la pièce des médecins régulateurs RPS, qui, du fait de cette séparation partielle lui confère une ambiance particulière, entre l'antichambre et le sas de décompression :



Enfin, derrière la salle de régulation se trouvent les bureaux administratifs ainsi qu'une salle servant pour les cours, les conférences ou encore les réunions. C'est dans cette pièce que je passais, lors de ma deuxième phase de terrain, le plus de temps.

2.4.2. Les Parms et le binôme Parm-médecin régulateur

Comme je l'apprenais dès le premier jour (cf. entretien avec la responsable des Parms supra 2.2.), et comme cela m'est apparu évident par la disposition dans l'espace, permanencières et médecins régulateurs sont en étroite relation.

Il faut préciser que le travail des Parms ne se réduit pas à un travail de standardiste (n'ayant aucun grief contre les standardistes..), de dispatching comme ça peut être le cas dans d'autres services. Je me souviens avoir prononcé ce mot de standardiste, lors des premiers échanges avec la responsable des Parms : sous le ton d'une semi-plaisanterie elle m'avait fait remarquer que je «commençais mal»..

Une grande majorité des Parmes sont secrétaires médicales au départ⁷, et suivent une formation sur place pendant deux mois spécifique au métier de Parm, à cela s'ajoutent des cours dispensés par les médecins via le CESU. Elles travaillent en binôme pendant au moins deux mois avec une permanencière expérimentée. Selon la responsable des Parmes : «une bonne Parm nous on considère qu'il faut six mois pour qu'elle commence à gérer tout», et un an pour qu'elle soit capable de «rassurer, de bien faire la différence entre ce qui est urgent et non-urgent». Les permanencières «participent vraiment à la régulation [...] c'est elles qui vont aller creuser et qui vont le [le dossier, l'affaire] transmettre ensuite au médecin».

Une permanencière m'explique en effet la dimension «enquête» de l'interrogatoire, et d'aller à la pêche aux renseignements (fishing device, Pomerantz, 1980) :

convParmC.2a_050907

PAR: en fait des fois c'est vraiment un travail je dirais euh
d'inspecteur de police\ [des fois/]

NIR: [alors j'ai vu un:] ouais

PAR: si si vraiment tu vas aux renseignements à la pêche aux
renseigne[ments tu creuses tu .h puis des fois t'as des &

NIR: [mh

PAR:&gens tu te dis c'est pas possible ils comprennent pas
alors faut leur reformuler pour qu'ils comprennent euh

NIR: [ouais

PAR: [beaucoup mieux fin c'est tout un: (pause) t'as pas
d'interprétation à donner non plus quand les mots sont là
les mots sont là tu: t'as pas à interpréter hein

Comme l'explique cette permanencière, il y a une tension entre «tout avoir» et réagir le plus rapidement possible pour envoyer des secours :

convParmM.160807

(31'20)

PAR: non mais si tu veux moi je pense que (...) alors effectivement les
gens vont te dire il faut pas rester en ligne pendant vingt minutes
hein [mais parce que de toute façon pendant vingt minutes on va&

NIR: [mh

PAR:&se demander aussi ce que tu fais

NIR: ouais

PAR: parce que si t'es avec un particulier pendant vingt minutes c'est

⁷ Il existe toute fois depuis quelques années une école de Parm, à Lille qui dispense une formation sur 6 mois.

que vraiment t'as du mal là

NIR: mh/hm\

PAR: du mal à comprendre ce qu'il se passe sur place (pause) maintenant euh: j'pense qu'on raccroche vraiment euh chacune quand on est persuadée de tout avoir

NIR: d'accord\

PAR: tu vois/[que ce soit [xx] que la situation ouais voilà non non

NIR: [ouais y'a pas de consigne sur le temps de traitement euh:

PAR: c'est-à-dire qu'on essaie d'être concis (...) on essaie [d'être &

NIR: [mh

PAR:&concis parce que en plus quand tu parles/ sauf cas exceptionnel où tu vas demander à ta collègue de faire partir quelqu'un euh [pendant que toi tu es en train de parler/ .h mais quand tu parles&

NIR: [mh\hm/

PAR:&tu n'envoies pas (...)donc euh[t'es encore en train de parler et:/ &

NIR: [ouais

PAR:(à l'autre bout) y'a rien du tout\ (...) ouais vous avez mal depuis combien de temps et puis [xx] si ça dure pendant je sais pas combien de temps/ .h là faut se [xxxx] sachant que les pompiers &

NIR: [mh

PAR:&sont là dans les trois minutes et qu'ils te font un bilan

NIR: oui (...) oui donc là c'est c'est du temps perdu euh:

PAR: et puis ça dépend aussi de la situation c'est-à-dire que à partir du moment où [xx] la personne est paniquée est paniquée et ininterrogeable/ (pause) à quoi ça [sert de: d'insister pendant &

NIR: [pas la peine d'insister ouais

PAR:&des heures\ (...) ça c'est ça sert à rien\

Les permanencières sont les premières interlocutrices lorsque l'on compose le 15. Ce sont elles qui «gèrent le motif d'appel» et décide si celui-ci relève de la médecine RPS, c'est-à-dire ne constitue pas une urgence, ou bien s'il relève de la régulation Samu. Un autre cas, peut être celui d'un appel qui ne relève ni de l'un ni de l'autre : erreurs, blagues, appels internes par exemple.

Sauf lorsqu'il s'agit d'un médecin Smur en intervention, auquel cas la permanencière passe l'appel directement au régulateur Samu, tout appel est au minimum traité et informé : adresse plus ou moins complète, âge, motif d'appel et quelques descriptions du problème. Toute fois comme illustré ci-dessous par cet extrait de discussion, l'aiguillage n'est pas définitif, et dans le cas d'un transfert vers un régulateur RPS, celui-ci a l'habitude de reprendre l'interrogatoire de zéro, avec comme guide prioritaire le fait qu'il y ait ou non «urgence vitale» :

081007RPSa (médecin régulateur RPS)
(11'40)

MED: le motif d'appel est géré par les: les Parms/
 NIR: mh/
 MED: et en fonction du motif d'appel elles orientent soit vers le:
 régulateur du samu soit vers nous (pause) mais il faut se méfier
 parce que des fois euh:
 NIR: t'as des fausses urgences ou l'inverse c'est-à-dire
 MED: voilà exactement euh: la sélection a mal été faite moi ça m'est
 arrivé euh: le mois dernier/
 [...]
 MED: donc il faut toujours avoir à l'idée que le tri peut être mal fait
 dès le départ
 NIR: mhhm
 MED: et donc c'est pour ça que (...) toujours être attentif (...) poser
 (...) les antécédents (...) euh est-ce qu'il y a une urgence vitale
 avant tout\ [c'est ça hein le plus important &
 NIR: [ouais ouais
 MED: [l'urgence vitale

Avec ce même médecin, le trouvant un peu sévère avec les Parms⁸, j'évoque le fait qu'il soit possible qu'un appelant n'ait pas tout à fait la même attitude lorsqu'il sait qu'il parle ou non avec un médecin :

⁸ D'autres médecins ont manifestement l'air de faire davantage confiance aux interrogatoires des Parms, et sont très attentifs à ce qui se passe dans la salle. Evoquant avec un médecin RPS le fait d'avoir un accès visuel aux Parms derrière la baie vitrée :

convl.p.RPS200807

(50')

NIR: y'a pas mal de permanencières qui ont l'air de trouver important
 d'avoir un accès visuel euh
 MED: oui
 NIR: comme ce que vous [dites
 MED: [moi moi je trouve euh c'est primordial/
 NIR: en dépit du fait que [le: que ça est assez au point que le:
 MED: [sinon
 MED: oui mais ça n'empêche pas c'est pas pareil
 NIR: voilà
 MED: c'est pas pareil parce que ce ce qu'on entend c'est très important
 (pause) parce que bon après qu'on connaît qu'on connaît les
 personnes qui y travaillent/
 NIR: mh
 MED: on sait (...) on sait ce qu'elles ressentent quoi à peu près\
 (pause) et on peut comprendre même si y'a pas beaucoup de phrases/
 euh ne serait-ce que sur l'intonation du du: de la chose/ euh::
 ce qui semble être dit par la personne même si je l'entends pas/
 mais la manière de répondre etcetera je peux comprendre que si y'a
 besoin de réagir très rapidement sans réfléchir/ quoi qu'a priori
 c'est pas pour moi/ mais il peut y avoir des notions qui peuvent
 déjà évoluer entre le moment où ils prennent l'appel
 NIR: ouais
 MED: et ici/ (...) il peut y avoir des notions qui ont échappées
 [...]
 NIR: c'est-à-dire qu'on peut automatiser des choses mais euh: l'aspect
 euh: (...) [travail en commun il est: il est indispensable
 MED: [ben de toute façon (...) il faut
 MED: bah ça c'est: oui [sinon y'a pas de régulation/
 NIR: [mh

081007RPSa

(21')

((sur le fait de reprendre l'interrogatoire))

NIR: si les particuliers ressentent qu'ils ont affaire à un nouvel interlocuteur qui est professionnel du coup ils vont peut-être du coup aussi revoir leur manière de: de décrire les choses tu vois/

MED: ouais je pense (pause) moi je je pense que tu as raison/ parce que (pause) comment se fait-il que des fois quand tu regardes le précisions événements⁹

NIR: mh

MED: et ce que tu interrogues c'est différent

NIR: ouais

MED: est ce que c'est parce que la Parm e: elle a pas posé les bonnes questions/ peut-être parce que y'avait trop d'appels ou est-ce que c'est parce que le patient justement/ euh: a eu un interlocuteur qui qui est pas un médecin/

NIR: mh

MED: euh y'a probablement de ça hein/ (pause) parce que sinon j'arrive pas à expliquer ce cette euh: différence[de:

NIR: [oui dans la formulation
[de: ouais

MED:[dans la formulation

Les permanencières se voient conférées une responsabilité et une confiance dépassant la simple action de dispatching. En effet, comme j'ai pu l'observer il n'est pas rare qu'elles gèrent un appel de bout en bout, sans faire appel au médecin régulateur – bien que chaque décision soit médico-légalement prise sous l'autorité du régulateur.

Cette autonomie est illustrée dans cet extrait de discussion avec un médecin de la régulation Samu à qui je demande dans quel cas une Parm contacte le médecin régulateur. Il montre également bien que la permanencière effectue un travail d'enquête et qu'elle peut solliciter le médecin régulateur non pas pour se débarrasser de l'appel mais pour obtenir un conseil :

200907medregf (médecin régulateur Samu)

NIR: d'après toi qu'est-ce qui fait qu'un: permanencier une permanencière euh: dans son choix de prise de décision va consulter le médecin régulateur (...) ou pas le faire
(pause)

Précisons que la régulation RPS est accolée à l'espace où se situent Parmes et régulateur Samu, séparée par une baie vitrée, et une porte vitrée, la majorité du temps ouverte, en particulier justement pour ces médecins qui tiennent à entendre l'ambiance au niveaux des Parmes (Cf. plans du CRRA en annexe et extrait de l'entretien plus complet).

⁹ fenêtre de rédaction libre décrivant le problème médical, cf. plus bas 2.4.3 pour une présentation du logiciel.

MED: ben c'est euh: comment dire la gravité euh: du problème quoi\
le fait[qu'y ait un truc qui (comprene pas) (pause) soit il a
soit il a décelé un signe de gravité qui pour lui euh: nécessite un
avis médical/ dans l'interrogatoire

NIR: mh

MED: euh: soit y'a quelque chose qui lui paraît euh: inhabituel et qui
qu'il n'arrive pas à: il connaît pas la solution [xx]

NIR: [d'accord\
(pause)

MED: et qu'il vaut probablement s'assurer qu'il passe pas à côté de
quelque chose de médical important donc il nous le soumet\
[c'est assez fréquent\
NIR: [d'a-

NIR: d'accord\ (pause) parce que en même temps quand c'est par
exemple un: qu'il y a tous les symptômes d'un infarctus/
(pause) ils mobilisent tout de suite un smur

MED: oui

NIR: sans forcément passer par euh: [par

MED: [ouais mais euh: il faut aussi
que le le régulateur normalement doit être au courant de tous les
départs de smur [parce que son rôle est aussi de réguler/ et &

NIR: [ouais

MED: & parfois il peut y avoir aussi des priorités si tu veux en fonction
de l'activité [en fonction du nombre d'équipes disponibles/
NIR: [mhhm

NIR: mh

MED: ben le seuil/ le seuil de départ du smur peut être un
petit peu différent tu vois

NIR: mhhm

MED: parfois tolérer euh: qu'il puisse [xx] même si il pense que ça va
partir et c'est comme ça que c'est: ça se passe le plus souvent
il faut quand même vérifier que ça justifie réellement un
départ\
NIR: d'accord\
(pause)

MED: à côté de ça y'a quelques départs automatiques euh: que le
permanencier peut faire partir (pause) (ils ont, disons) un cardio
respiratoire par exemple euh: étiqueté comme tel [déjà euh: &

NIR: [mh

MED: & ça fait partir une équipe et ils nous appellent secondairement

Pour illustrer un aspect de la complémentarité, voici un extrait d'appel. La permanencière (PAR) est au téléphone avec une mère qui appelle pour sa jeune fille qui est malade, après avoir mené un interrogatoire pour obtenir des précisions sur l'état de conscience de l'enfant, elle joint le régulateur Samu (REG) :

(2'_wav)

75 PAR : d:'a/ccord madame\ (.) bon on va tout de suite vous
 76 : envoyer des secours hein/ .h ne quittez#pas\
 77 : ((manip pour joindre régulateur samu, le patient est en
 78 : attente)) qu'est ce que ça m'énervé putain¹⁰
 79 PAT : d'accord\
 80 : ((sonneries))
 81 REG : ouais\
 82 PAR : ouais c'est ((prénom)) (.) euh: à la base c'est une
 83 : interco pompier à la verrière une petite fille de un an
 84 : qui a: qui vomit: qui a des diarrhées depuis deux
 85 : jours/ .h la maman me dit qu'elle a les lèvres et les
 86 : pieds violets: et qu'elle est euh: qu'elle est très
 87 : fatiguée/ .h euh: bon elle est quand même consciente
 88 : mais euh: mais voilà\
 89 : (0.6s)
 90 PAR : on envoie d'abord les pompiers/=

91 REG :=ah bah\ oui/
 92 PAR : ouais\
 93 REG :=si t'as pas plus de choses [oui/
 94 PAR : [ouais\
 95 PAR : ok/
 96 REG : ça marche merci\
 97 : (pause) ((reprend patiente))
 98 PAR : allo
 99 PAT : allo/
 100 PAR : bon on vous envoie les pompiers hein d'accord/
 101 PAT : d'accord je peux raccro[cher/
 102 PAR : [oui madame\
 103 PAT : merci\

Dans cet extrait, la permanencière manifeste une prise de décision à l'appelante (L75-6), à savoir l'envoi de «secours». Elle suspend l'appel (L76) et contacte le régulateur Samu. Elle lui présente le cas, présentation étayée par ce qu'elle a noté sur le logiciel pendant son interrogatoire. Elle demande au régulateur une confirmation sur le type de secours à envoyer «d'abord» (L90). Une fois cette confirmation obtenue, elle reprend l'appelante en

¹⁰ Cette expression de mécontentement, n'est audible que par le micro de la vidéo, c'est-à-dire dans la salle, pas au téléphone. Il s'agit d'une réaction au manque de considération du pompier qui était le premier interlocuteur de cette dame, et n'a pas manifesté, quand il est entré en contact avec la Parm, d'inquiétude particulière pour une enfant d'un an et demi qui aurait un problème de coloration.

ligne et lui annonce l'envoi des pompiers (L100), ce qui rend la clôture de l'appel possible (L101-103).

J'ai également observé ce genre de va-et-vient pendant l'interrogatoire, où une permanencière suspend l'appel, présente le problème au médecin régulateur lequel lui demande de poser certaines questions, elle reprend la personne en ligne pour poser ces questions, re-suspend l'appel pour délivrer la réponse au médecin régulateur¹¹.

Pour terminer, posant une question sur la dimension «enquête» de l'interrogatoire, par rapport aux interrogatoires menés par les pompiers, une permanencière se lance pour moi dans une simulation d'affaire, qui révèle un autre aspect de leur travail, à savoir la détection de plusieurs niveaux de gravités et l'envoi «à l'avance» des pompiers pour préparer l'intervention d'un Smur – les pompiers étant aussi beaucoup plus rapidement rendus sur place en raison d'une bien plus grande répartition sur le territoire.

convParmM.160807

(8')

PAR: j'ai l'impression qu'au départ ils se disent que c'est pas
très utile de: de creuser[l'interrogatoire

NIR: [ouais

NIR: plutôt plutôt agir vite que [euh:

PAR: [exactement\ donc euh c'est malaise

¹¹ Ce genre de va-et-vient peut susciter des problèmes. Le schéma le «pire» est celui d'une triangulaire avec un pompier. Celui-ci est près du malade, au téléphone avec une Parm. Cet extrait de discussion avec un médecin régulateur illustre bien qu'il est parfois très compliqué de comprendre «ce qui se passe». Ce médecin expliquant la relation avec les pompiers :

convl.b.200807

(45')

MED: alors on leur dit la démarche c'est pas ça (.) on laisse le malade
parler on retranscrit exactement ses mots (..) on lui pose des
questions un petit peu orientées mais à condition d'être de: du
domaine médicale parce que sinon si on oriente euh sans savoir
où on va à la pêche [ça va pas/

NIR: [mh/hm\

MED: mais euh: ça ils ont du mal c'est-à-dire qu'ils répètent pas
forcément les mots du patient/ (..) eux mêmes ne comprennent pas
forcément qu'on veut poser surtout qu'y a des intermédiaires/
c'est-à-dire que le régulateur demande à la Parm de demander au
pompier qui demande au malade

NIR: mhhm

MED: lequel malade répond/ repasse au: pom[pier qui repasse à la Parm &

NIR: [ouais

MED: et: euhh y'a des moments où l'intermédiaire Parm pompier on: on a
envie de le casser et puis de prendre soi même le malade[en ligne&

NIR: [ouais

MED: parce que euh: notamment pour les régulateurs qui ont travaillé aux
urgences c'est euh: il faut interroger le malade il faut entendre
ses mots alors euh

[...]

NIR: [mais vous par contre vous avez besoin de [détails

PAR: [ah oui (...)

ah oui oui oui (pause) bah oui parce qu'en fait tu t'imagines bien que si t'as un mec euh je sais pas euh il a: (...) il a quarante ans: euh il a déjà fait un infarctus et là actuellement il est à Thoiry/

NIR: mh

PAR: on va imaginer (pause) (on a) tous les régulateurs d'accord/ donc il est à Thoiry donc Thoiry c'est nous qui intervenons

NIR: ouais/

PAR: Thoiry c'est euh: dans cette zone [là/

NIR: [ah oui d'accord

PAR: Versailles est là hein/ (...) donc il va traverser le département pour y aller donc un certain temps

NIR:

PAR: donc il a une douleur thoracique qui ressemble typiquement à son infarctus qu'il a fait y'a deux[ans/ il a pris du natispray ça &

NIR: [mh\hm/

PAR:&passe pas/ il est en sueurs/ il est tout blanc il est limite vagal prêt à tomber dans les pommes/ (pause) si tu dis je vous envoie les pompiers au revoir/ euh ((rires))

NIR: ouais (...) [ouais ouais

PAR: [c'est limite

NIR: d'accord\

PAR: tu vois

NIR: ouais ouais

PAR: là c'est à ce moment là on engage un truc

NIR: mhhm

PAR: et là effectivement la plupart du temps ça va être on va engager une équipe en plus des pompiers/ les pompiers vont arriver en premier puisqu'ils sont plus nombreux sur le[département

NIR: [mh\hm/

PAR: donc ils vont arriver en premier/ faire un petit bilan et se éviter que la personne ne marche et[fasse quelque chose de: &

NIR: [ouais/

PAR:&[xx] plus grave/ (...) il la mette sous oxygène/ la masser si jamais il se met en arrêt/

NIR: mh\hm/

PAR: tu vois c'est tout ce genre de choses/ et c'est vrai qu'après le le smur peut arriver euh en ayant gagné une demi heure

NIR: ouais (...) [et en ayant précisé le diagnostic euh: pendant le: &

PAR: [donc ça veut dire [exactement

NIR:&trajet des pompiers[quoi finalement

PAR: [ah oui

PAR: parce qu'après finalement les pompiers ils nous disent bah c'est un arrêt

NIR: ouais

PAR: et euh: c'est plus une douleur thoracique [xx] il est en arrêt (...)

NIR: [mh

PAR: et bah: on a gagné du temps(...) [ils sont partis à l('avant, avance)

NIR: [mhhm d'accord
PAR: alors maintenant c'est valable pour certains cas pas pour tous\

Comme cela m'était suggéré par la responsable des Parms lors de mon premier entretien (cf. supra 2.2.), le travail des Parms est bien loin de se limiter à passer des appels (dispatching). Certes l'identification du motif d'appel conduit à orienter l'affaire sur de la régulation RPS ou Samu, et de l'enregistrer informatiquement comme telle. Mais les permanencières effectuent également tout un travail d'interrogatoire pour obtenir des détails sur un problème médical, décident l'envoi de secours, servent d'intermédiaire entre des pompiers ou des particuliers et un médecin régulateur.

J'ai été frappé par l'aspect empirique dans l'apprentissage du métier de Parm, sur la compétence à composer avec l'appelant un tableau aboutissant à une décision liée à l'attribution d'une catégorie de problème¹², à orienter, recadrer l'appelant, faire preuve de souplesse ou d'autorité ; et j'ai pu constater, étant resté près d'un an sur le terrain, la vitesse à laquelle de telles compétences étaient acquises.

¹² Voir Greco, 2002, 2004 pour le cas de la douleur thoracique et infra 3.7.2.

2.4.3. Le poste de Parm, présentation du logiciel APPLISAMU©

Cette section a pour but de rendre plus aisée la lecture des transcriptions dans lesquelles les manipulations informatiques ont été transcrites. Nous ne délivrerons pas une description exhaustive, mais un aperçu du logiciel à partir des manipulations courantes observées dans les données. Les chiffres sur la figure renvoient à des paragraphes explicatifs.

Par défaut, avant le traitement d'une affaire, l'application Applisamu se présente comme

The screenshot shows the APPLISAMU© software interface. It features a menu bar at the top with options: Fichier, Edition, Régulation, Documentation, Paramétrage, Aide. The main window is divided into several sections. On the left, there's a form for patient information with fields for name, address, and contact details. In the center, there's a large area for medical history and diagnosis. On the right, there's a section for patient status and actions. At the bottom, there's a table showing a list of patients and their status.

Numbered arrows point to the following elements:

- 1: Points to the 'Précisions événement' field.
- 2: Points to the 'Mort, évènement' field.
- 3: Points to the 'Lieu' field.
- 4: Points to the 'Appel' field.
- 5: Points to the 'Envoyer l'affaire vers' button.
- 6: Points to the 'Obs. continues' button.

Interv. complète	Tri par heure	Interv.	Dpt	Arriv.	Hôpital	Depl.	Arriv.	DEST.	Préed.	Post.
196s 13:05	PARBOUTILLET	URGENCE	COG	BERGHOFF	13:45	13:56	14:23	15:12	15:34	TRAPPES S.
260 15:57	MAREIL MARLY	URGENCE	COG	SCHMITT c	15:00	16:00	16:09	16:46	17:08	POISSY
264 16:11	ROSNY SUR SE	ROGES (ALL	NO1	JUSTINIE	16:24			17:05		WHITES
266 16:36	VERSAILLES	PARIS (AU	GARDE A	JUSTIEU				16:59		ANDRE HIG
270 16:46	DREPIERRE EN	rd91	COG	SUD V1	ST LE					
273 16:48	OUVINCOURT	PIERRE SEG	COG	SUD V1	NOHIV					
274 16:49	CRAYENT	rd 52	COG	QUE V1	BONH					
276 16:50	AUBERGENVILL	PIERRE LEF	COG	QUE V2	RUBER					
277 16:59	POISSY	BD LOUIS L	COG	EST V1	POISS					
278 16:59	MONTIGNY LE	AU SOURCE	COG	SUD V1	MONTI					

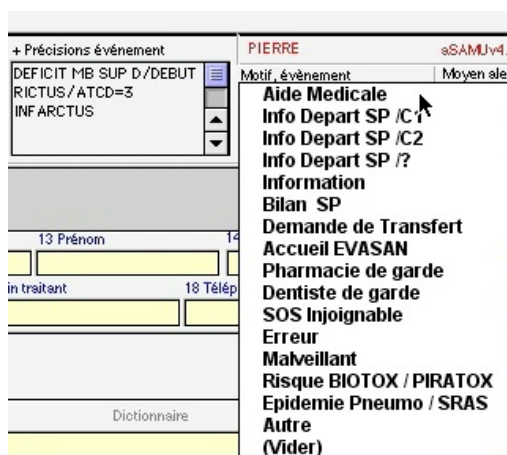
suit :

1.

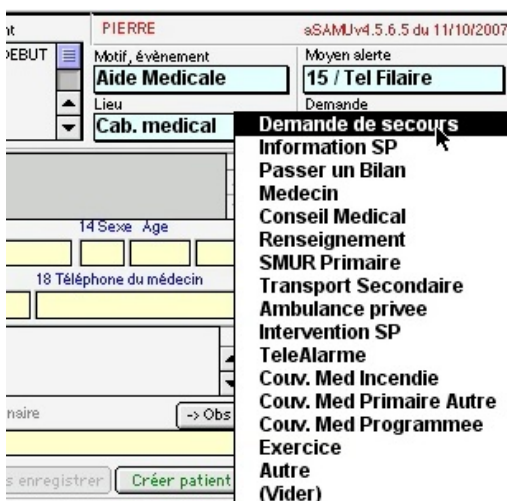
Des cases sont dédiées à des informations précises, comme noms, adresse, âge. En dehors de la sélection par un clic de souris, il est possible de se déplacer de cases en cases avec la touche clavier de tabulation (notée Tab dans les transcriptions).

2.

En haut à droite se trouve des menus pour le motif d'appel général, comment l'appelant a contacté le 15 (menu Moyen alerte), les moyens déclenchés :



menu Motif, événement :



menu Demande :

3.

Les permanencières ont à disposition cet espace de rédaction libre dans lequel elles notent des précisions sur le patient, le problème médical, un élément de situation. Un exemple est

visible sur l'image du menu «Motif, événement» ci-dessus, en haut à gauche de l'image. Il y a également un autre espace similaire disponible au centre de l'application.

4.

La division de la régulation au CRRA est matérialisée à travers ce menu. Les permanencières sélectionnent la «zone de régulation» entre Permanence des soins (RPS) et Samu. De plus, à côté de ce menu «régulation» se trouve le menu «régulé par» dans lequel figure la liste des médecins régulateurs Samu. Une décision prise par une permanencière, qu'elle soit ou non étayée par un échange avec le médecin régulateur pendant l'appel, est médico-légalement prise sous l'autorité du médecin régulateur de garde.

5.

L'application donne accès à l'état d'activité des secours pompiers et ambulances engagés, c'est-à-dire en intervention. Le lieu d'origine du véhicule, sa destination et un numéro sont indiqués. Ainsi, lorsqu'un pompier appelle le 15 pour donner son Bilan, il peut se présenter en utilisant ces références comme dans cet extrait où à l'ouverture de l'appel le pompier donne le type de transport (L2), puis le lieu d'intervention (L4) :

(1)250308_18h31_Pom

```
1   PAR : le samu bonjour\  
2   POM : bonsoi:r vsab une maurepas/  
3       : (1.1s)  
4   POM : ##au bois d'l'étang (.) à la verrière\  
      par  ##sélectionne le VSAB Maurepas
```

En sélectionnant la ligne correspondante dans la liste, cela ouvre l'affaire avec toutes les informations prises lors du premier appel qui a permis de créer cette affaire. Deux cas de figure se présentent, l'appel du pompier peut concerner la fourniture d'informations supplémentaires ou bien il s'agit d'un Bilan.

6.

Le bouton Bilan ouvre une fenêtre se présentant comme suit :

Fichier Edition Régulation Documentation Paramétrage Aide 17:09 AS-450605P8 MEUNIER

01 X 01 09042.367 ORGEVAL
Bilan à 11/02/2009 17:13 Décisions
Annuler Enreg. Fin de saisie

Nom 01 Fact°
X 01 Sexe Age H 8 A
Médecin traitant
Téléphone médecin Type non transport
Motif Recours CR Smur RUM

Intervenants SMUR:
Liste destinations du patient Imp. Accueil
Etabli
Service
Téléphone Tel.
Contact
Adresse
Commune
Moyens de transport utilisés
COG EST : U2 POISSY USAB COG EST U2 POISSY :
Arrivé à 00/00/00 00:00 Reparti à 00/00/00 00:00
Sup patient Pas enregistrer Enregistrer Sup destination Pas enregistrer Ajouter

Saisie de l'observation continue Message 60 Grille

CS SS PCI
ORIENTE
P84
VOK AMPLIE EFF PALE PAS DE SUEURS
A UOMI
CONTUSION TEMPE D
PAS DE TROUBLE DE LA VISION
LEGERE DLR TETE
ATC

Observations sur le patient

209

aSAMUv4.5.6.5 du 11/10/2007

	Interv. complète	Tri par heure	Htr	DoB	ArrL	Hb i	Depl	ArrD	DEST	Filted	Frais
328 15:23 ELANCOURT	257 13:18 PARLY 2	REA CHIRUR U09	ARUX	13:30	13:36	13:38	14:06	14:11	EUREUX	17:03	
	257 13:18 PARLY 2	REA CHIRUR HL IDF	ARUX chr	13:37					EUREUX		
	277 13:58 SARATROUVILLE	LEON JOUHA SGO1	SCHMIT c	14:23	14:28	14:44	14:17	15:42	EUROPE PO	16:36	
	306 14:57 ANDREY	ROBRESSES COG EST	U1 ANDRE			15:14					
	316 15:07 BERGOUIGNAN	REA CARDIO HL IDF	ARUX chr						PARLY 2		
	360 16:36 JOUV EN JOSA	RUE DE LA V02	CAZENAVE	16:45			17:12				
	360 16:36 JOUV EN JOSA	RUE DE LA COG SUD	U1 VELIZ			17:12					
	362 16:44 LES MUREAUX	ARISTIDE B COG QUE	U1 MUREA								
	363 16:47 NEAUPHLE LE	REPUBLIQUE GARDE A	MONTFORT								

C'est dans l'espace de gauche que les Parms rédigent le Bilan, qui s'élabore avec le pompier «chef d'agrès» ou l'ambulancier privé, au téléphone. Une fois appuyé sur le bouton «fin de saisie» (en haut à droite), l'application retourne à la fenêtre principale.

Lorsqu'il s'agit d'un bilan provisoire, la Parm va plutôt cliquer sur le bouton «Observation continue» situé au dessus du bouton bilan¹³.

L'application Applisamu est également utilisée par les médecins régulateurs. En tant qu'artéfact interactif¹⁴ produit et amélioré à la demande du Samu (médecins et Parms), en

¹³ Voici un exemple. Il s'agit d'un appel d'un COG, qui est un centre de coordination entre plusieurs équipes pompiers. Le COG transfère l'appel vers une équipe de pompier en intervention qui demande une équipe Smur (L07). Le permanencier ne traite donc pas l'échange à venir comme un bilan définitif mais comme un bilan provisoire, catégorisé informatiquement en «observation continue» (L09) :

(2)220409_18h49_COG & Pom

```
01 PAR: oui l'est/
02 COG: oui bonjour euh:
03 PAR: bonjour/
04 COG: j'te passe la vsab 1 maison laffite
05 : (0.3s)
06 PAR: d'accord j'l'écoute\
07 COG: ils ont besoin d'une équipe/je te les passe\
   par: #sélec fiche
08 PAR: sur ver#gnaud\ ok ça marche/ merci/
   par: #fiche apparaît à l'écran
09 : (0.4s) # (0.4s)
   par: #cl Observation Continue
```

¹⁴ Cette notion nous vient de Suchman (1987: chap 2), voir aussi Conein, 2005.

identifiant et discrétisant des pans d'un événement, Applisamu incorpore à toutes fins pratiques la dimension socioculturelle liée à la division du travail, à la façon de catégoriser une personne, à la manière de catégoriser des informations comme relevant de tel ou tel champ. (A noter cependant que le statut d'information comme l'âge ou le sexe, bien que placées sur la même ligne que les nom et prénoms, ne constituent pas que des informations administratives, l'âge étant un critère très important pour évaluer les possibilités d'une complication, la probabilité qu'un même symptôme soit plus moins grave, par exemple l'âge moyen considéré «à risque» pour un problème cardiaque est de 50 ans pour les femmes et 40 pour les hommes.).

La richesse des données et le privilège d'avoir pu produire ces enregistrements des manipulations informatiques, nous a permis d'envisager la coordination entre l'interaction Homme-machine d'une part et l'interaction appelant-appelé d'autre part de façon très précise – et d'en rendre partiellement compte à travers l'analyse des «d'accord» qui ponctuent des séquences et des actions informatiques (Partie 4). Nous avons également identifié (sans le traiter dans cette thèse) des objets d'études possibles comme la relation entre l'organisation spatiale d'un texte et l'organisation de la conversation du point de vue séquentiel et thématique.

2.5. Les appels au 15

Dans cette partie, dans un premier temps, nous présentons la structure générale régulière des appels. Nous allons différencier deux grands types d'appel qui correspondent à deux appelants distincts (2.5.1.). D'une part, dans le cas de l'intervention des pompiers, ceux-ci appellent le 15 une fois entrés en contact sur place avec la personne à secourir, pour délivrer un Bilan. Ce compte-rendu se réalise, dans une relation de professionnel à professionnel (2.5.1.ii et infra 3.7), à travers des formats de participation particuliers dans la mesure où le pompier qui appelle projette dès le début d'appel la fourniture d'informations à enregistrer qui viennent confirmer, compléter ou infirmer les raisons initiales du départ en intervention. On trouve ce genre d'appel également avec les ambulanciers privés.

D'autre part, on trouve la famille d'affaires¹⁵ des particuliers, c'est-à-dire toute personne privée pour qui appeler le Samu constitue un événement parfois unique, et en tout cas pour qui appeler le Samu n'est pas une action routinière dans le cadre professionnel¹⁶ (2.5.1.ii).

Dans un second temps (2.5.2.), nous consacrerons une section à l'apparition du patient, c'est-à-dire les modalités à travers lesquelles celui-ci émerge. Le titre de cette section faisant référence à la lecture de Sacks ([1965] 1992, vol1: 182-7) *Character appears on cue*, dont nous reprenons le jeu de mot faisant référence à l'apparition – du patient – dans une réplique (*a cue*) et au bon moment (*on cue*).

2.5.1. Structure générale des appels

¹⁵ Voir note n°3 en 2.3.3. pour ce terme d'*affaire*.

¹⁶ Cette définition, opératoire par contraste avec la caractérisation des appels des pompiers et des ambulanciers, ne comble cependant pas tous les types d'appelants. En effet, des éducateurs, des médecins ou encore des infirmiers peuvent être amenés à appeler régulièrement le Samu, mais ils ne le font pas dans le même cadre que les pompiers ou les ambulanciers. Nous avons ainsi, dans notre corpus, opté pour trois familles : une famille comprenant pompier et ambulancier, une famille *particuliers*, et une famille *professionnels* en précisant s'il s'agit d'un infirmier, un médecin, un éducateur.

2.5.1.i. Les appels de particuliers

Les travaux de Zimmerman et Whalen, ont depuis les années 80 mis en évidence la structure régulière des appels avec des particuliers et un service d'urgence. La structure séquentielle régulière de ces appels, qui ne tient pas compte des contingences, constitue une ressource plus qu'un modèle stricte (Zimmerman, 1984 ; Zimmerman, 1992 ; Zimmerman & Whalen 1987 ; Greco 2002 ; Fele 2006). Elle se compose des épisodes suivants :

Pre-beginning (Pre-commencement (composer le numéro))

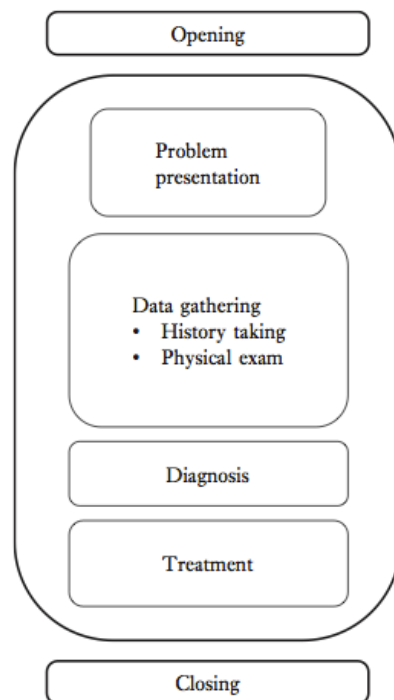
Opening/identification/aknowledgment (ouverture, identification, reconnaissance)

Request (requête)

Interrogative series (interrogatoire, pouvant être suspendu pour joindre le médecin régulateur)

Response (réponse à la requête)

Closing (clôture)



On contrastera avec le schéma général des interactions médecin-patient :

Dans cette figure présentée par Heritage & Clayman (2010: 105), on retrouve une structure similaire : l'ouverture (opening) ; la présentation du problème, laquelle est dans nos appels souvent incorporée dans la raison d'appel en tant qu'account (par exemple «je vous appelle parce que mon fils a fait une chute») ; la récolte d'informations. Celle-ci est essentiellement portée par un jeu de questions-réponses dans les appels au Samu, alors que dans une consultation il y a toute la dimension oscultation (physical exam) qui entre en jeu.

Les permanencières ne formulent cependant pas de diagnostic, au sens médical, même s'il peut arriver qu'elles produisent des évaluations sur la gravité par exemple¹⁷. Enfin le «traitement» (treatment) pourrait s'apparenter au traitement final du problème, à savoir l'annonce de la décision d'envoyer des secours, de passer à un médecin de la RPS, etc..

Ces appels au Samu, se caractérisent par une séquence d'ouverture spécialisée et raccourcie par rapport à un appel ordinaire (Schegloff, 1986 ; Hopper, 1992: chap 4 ; voir aussi infra 3.7. sur l'institutionnalité, pour des exemples d'ouvertures). Cet épisode assure un alignement sur les identités officielles permettant un traitement normal de l'appel, tout en conservant la possibilité de l'anonymat (Zimmerman, 1992 ; Zimmerman, 1989). Il rend pertinent l'alignement sur les identités de demandeur-de-service / fournisseur-de-service.

A la suite de l'ouverture l'appelant produit une requête en tant que raison d'appel¹⁸. Celle-ci peut être formulée directement («j'ai besoin d'une ambulance» etc.) ou à travers l'exposition d'un problème («j'ai ma femme qui a X» etc.). L'alignement sur les identités demandeur/fournisseur, permet en effet à l'appelant de ne pas formuler explicitement une requête mais simplement une description de problème, lequel doit entrer dans l'univers des problèmes pris en charge par le Samu, c'est-à-dire doit pouvoir justifier d'un service du Samu – et la phase d'interrogatoire qui suit la présentation du problème, ou la requête, peut servir d'abord à vérifier cette justifiabilité.

Plusieurs formats sont possibles à cette place séquentielle de la requête (narration, account, autodiagnostic..voir Zimmerman, 1992 ; Leppänen, 2005 pour les différents formats de compte rendu d'un événement ou de présentation d'un problème), mais il est clair que

¹⁷ Cependant, il me semble, et pour en avoir discuté lors des séances de formation avec le docteur Caussanel, que les Parms passent nécessairement par une forme de diagnostic pratique, puisqu'elles doivent décider du service à fournir en fonction de la gravité du problème. Le terme de «diagnostic», est en fait réservé au corps des médecins. Lorsque j'ai montré ce schéma de Heritage et Clayman au docteur Caussanel, celui-ci a émis une nuance supplémentaire par rapport aux appels au 15 : selon lui les médecins régulateurs et médecin RPS font des «hypothèses de diagnostic» et non des diagnostics au sens stricte.

¹⁸ sur le traitement de la raison d'appel en AC voir Schegloff, 1968, 1986 ; Sacks, [1964], 1992 Vol1Part1Lect10, [1968], 1992 Vol1Part7May 8. Voir aussi Heritage, 2010: 61-3 sur la transition de la présentation du problème médical vers l'interrogatoire dans les interactions médecin-patient.

dans le cas d'un appel de particulier, demander une ambulance comme on commanderait une pizza ou un taxi (Whalen et al., [1986] 1992) est systématiquement traité comme insuffisant par les Parms.

L'extrait ci-dessous illustre bien que ce n'est pas la requête d'un moyen de secours qui est pertinente mais la requête d'une réponse à un problème médical (dont une des modalités est l'envoi de secours). Autrement dit demander une ambulance ou «quelqu'un» (L06) n'est pas suffisant, et déclenche une procédure de questionnement visant à spécifier de quel problème il s'agit (L08) :

(1)220209_12h16_Part

```
01  PAR : le samu/
02      : (1.9s)
03  PAR : allo le samu/
04  APP : oui bonjour/
05  PAR : bonjour/
06  APP : euh:: j'aurai besoin de: quelqu'un à la maison/
07      : (0.9s)
08  PAR : de quelqu'un c'est à dire un médecin/ euh: une
09      : [ambulance/
10  APP : [j'ai euh:]: ma femme qui euh:#: (0.8s) qui s'sent pas
      par :                               #C1 Nouvel appel
11      : #bien et elle# a de:#s accélérations au niveau#du coeur/
      par : #Zone régulation rps# #menu type sélec tiers#
```

Une fois la présentation du problème traitée comme complète par la permanencière, celle-ci ouvre une séquence interrogative, qui au minimum consiste à prendre un nom, l'âge, une adresse partielle. Mais la plupart du temps l'interrogatoire ne se limite pas à ces informations. Bien plus, la permanencière oriente l'appelant vers une description du problème afin de déterminer la zone de régulation, le degré d'urgence. En ce sens le «problème» décrit de façon liminaire après la séquence d'ouverture fonctionne comme ce que Goodwin (1996: 384) appelle un prospective indexical : un problème est annoncé qui devra faire l'objet d'un travail de découverte à travers des tâches interactionnelles à des occasions spécifiques.

Ainsi dans notre extrait, une fois la présentation liminaire du problème accomplie, la permanencière pose une question sur la présence de facteurs aggravants (L13) :

(1)220209_12h16_Part

06 APP : euh:: j'aurai besoin de: quelqu'un à la maison/
07 : (0.9s)
08 PAR : de quelqu'un c'est à dire un médecin/ euh: une
09 : [ambulance/
10 APP : [j'ai euh:]: ma femme qui euh:#: (0.8s) qui s'sent pas
par : #C1 Nouvel appel
11 : #bien et elle# a de:#s accélérations au niveau#du coeur/
par : #Zone régulation rps# #menu type sélec tiers#
12 : (0.8s)#(0.2s)#(0.2s)
par : #menu motif sélec aide médicale#
13 PAR : elle a des antécédents mé#dicaux/
par : #menu Moyen sélec 15filaire#

Cette première question posée par la permanencière (ici en L13), est généralement suivie d'autres et composent un épisode interactionnel plus ou moins long.

Cet épisode de questionnement se clôture par l'annonce d'une prise de décision, correspondant à un format de réponse à la requête de l'appelant («je vous envoie des secours» ; «je vous passe un médecin»). En ce sens, la séquence interrogative fonctionne comme une séquence insérée (Schegloff, 1972) dans une macro paire Requête-Réponse¹⁹.

¹⁹ Cette insertion de questions portant sur le problème médical, et non directement sur la requête comme des questions sur l'adresse par exemple, peut être vécue comme problématique ou non justifiée par l'appelant qui veut avant tout qu'on lui rende service (Whalen et al. [1986] 1992), comme dans cet extrait où après quelques questions (l'adresse et l'âge de la mère de l'appelante), l'appelante formule à nouveau la requête (L39-41), la réplique de la permanencière est sans appel :

(2)FAE_MalaiseB_010609_19h43_Part

01 PAR: oui le samu/
02 APP: oui bonjour excusez moi de vous déranger j'aimerais bien
03 : (voir, avoir) un médecin d'urgence pour ma mère .h
04 : elle est diabétique elle a la tension mais là elle est
05 : (0.5s) presque tombée dans les pommes
06 : (1s)
07 PAR: alors\ (.) vous êtes sur quelle/ ville
08 APP: à ((nom de ville))
09 PAR: à quelle adresse/
10 : (0.8s)
11 APP: c'est euh:m (1s) c'est ((donne adresse))/
[...]
27 PAR: et elle a quel âge/
28 : (0.6s)
29 APP: beh: elle a soixante sept
30 : (1.2s)
31 PAR: elle a soixante sept ans/
32 APP: oui
33 PAR: d'accord\ y'a t'il un code/ ou un interphone à l'entrée
34 APP: beh euh:
35 : (1.3s)

Dans notre extrait, la séquence interrogative se situe entre L06 (Requête) et L93 (Réponse à la requête). L'annonce de la décision d'envoyer des secours émerge après une réponse de l'appelant, atténuant le degré de gravité («c'est plus de la peur apparemment», L91), atténuation contrastée par la permanencière avec «quand même» (L94) fonctionnant comme un account de cette prise de décision :

(1)220209_12h16_Part

06 APP : euh:: j'aurai besoin de: quelqu'un à la maison/
07 : (0.9s)
08 PAR : de quelqu'un c'est à dire un médecin/ euh: une
09 : [ambulance/
10 APP : [j'ai euh:]: ma femme qui euh:: (0.8s) qui s'sent pas
11 : bien et elle a de:s accélérations au niveau du coeur/
12 : (1.2s)
13 PAR : elle a des antécédents médicaux/

[...]

86 PAR :=d'accord\(..)elle est gênée un peu pour respirer ou pas/
87 : pour prendre sa respiration est ce que (ce s-) elle se
88 : sent mal/
89 APP : est ce que tu es gênée pour prendre ta respiration/
90 : (5.7s)
91 APP : là elle a plus c'est plus de la peur apparemment elle
92 : dit
93 : (1.1s)
94 PAR : md'accord\ bon j'vais envoyer des s'cours quand même
95 : hein/

A noter, d'une part, que cette structure Requête-Séquence interrogative-Réponse, n'est pas une structure figée mais que, à la manière des pré-clôtures pouvant donner lieu à

36 APP: non y'a pas de code y'a pas d'interphone\ (.) donc
37 : [est ce que-
38 PAR: [d'accord\ elle est à côté de vous là/
39 APP: oui et: excusez moi (.) est ce que c'est un médecin qui
40 : va venir le voir ou est ce qu'il va:
41 : ils[vont l'emmener à l'hôpital
42 PAR: [bah je sais pas justement j'allais vous poser des
43 : questions avant que: vous me: coupiez la parole/

l'introduction d'une chose dont on n'avait pas encore parlé (Sacks & Schegloff, 1973: 319-22), l'annonce d'une décision peut marquer un point d'accomplissement dans l'interrogatoire sans entraîner immédiatement une séquence de clôture de l'échange. C'est le cas dans notre extrait (1) :

(1)220209_12h16_Part

94 PAR : md'accord\ bon j'vais envoyer des s'cours quand même
95 : hein/
96 APP : mh\[hm/
97 PAR : [.h euh aucun antécédent cardiaque dans la famille/

D'autre part, comme nous l'avions indiqué dans la section de présentation des permanencières (2.4.2.), la séquence interrogative peut être suspendue pour joindre un médecin régulateur (obtenir une confirmation sur une décision, présenter le problème et répondre à des questions du médecin régulateur), avant de reprendre l'appelant en ligne. Mais il est clair que cette annonce d'une décision incorpore une valeur clôturante, et que le plus fréquemment, on observe une séquence de clôture de l'appel. Cette séquence de clôture rend d'ailleurs régulièrement intelligible la paire identitaire demandeur / fournisseur de service avec les remerciements qui suivent l'annonce du service fourni (Zimmerman, 2006), comme dans ces deux extraits (issus des deux appels mobilisés dans cette section) :

(1)220209_12h16_Part

107 PAR : 64 rue des marni[è:res j'vais vous envoyer des s'cours&
108 APP : [oui/
109 PAR :&on va voir c'qui s'passe un peu
110 : sur place [hein d'accord/
111 APP : [d'accord\
112 PAR : [voilà monsieur\
113 APP : [oui\
114 PAR : [merci/
115 APP : [merci/
116 PAR : au [revoir/
117 APP : [au revoir/

(2)FAE_MalaiseB_010609_19h43_Part

169 PAR: elle a bien pris son traitement correctement/=
 170 APP: elle a son- euh son traitement correctement/
 171 : (0.4s)
 172 PAR: d'accord/
 173 APP: mais elle a pas mangé\
 174 : (0.5s)
 175 APP: donc e- elle sent qu- elle a mal à l'estomac/
 176 : (0.7s)
 177 PAR: >d'accord\
 178 : (0.4s)
 179 PAR: les pompiers sont partis madame hein ils arrivent à
 180 : votre porte\
 181 : (0.3s)
 182 PAR: d'acc[ord/
 183 APP: [d'accord merci
 184 PAR: voilà au revoir\
 185 APP: °merci\°

Dans cette section nous avons présenté la structure régulière observée dans nos données des appels entre la permanencière et un appelant particulier. Ces appels se distinguent de ceux dans lesquels un pompier (ou un ambulancier privé) appelle le 15 pour délivrer, depuis son lieu d'intervention, un compte rendu. Ce compte rendu, appelé Bilan, est un processus interactionnel accompli avec la permanencière.

2.5.1.ii. Les appels-bilans

On observe la structure générale suivante :

Pré commencement

Ouverture-deux auto-identifications

Pré-séquence : trouver la fiche, sollicitation du bilan

Bilan (qui peut être ponctué de questions ; qui peut être suspendu pour joindre le médecin régulateur)

Décision

Clôture

La structure de départ des appels-bilans se différencie de celle avec des particuliers : les pompiers (ou les ambulanciers) se présentent systématiquement, via la référence du véhicule en intervention qui peut être accompagnée du numéro de dossier, de la destination (cf. 3.7. pour une discussion sur la relation professionnel à professionnel). Cela signifie en outre que les pompiers ont appelé une première fois le Samu pour signaler un départ, ou bien que le Samu les a mobilisés pour une intervention.

Une fois le véhicule trouvé dans la liste des véhicules en intervention (cf. présentation d'Applisamu en 2.4.3.), la permanencière exhibe sa disponibilité en sollicitant, souvent par une forme telle que «je t'écoute», le bilan. Nous donnons ci-dessous deux exemples d'ouverture suivies de la préséquence puis du début de bilan de l'appelant.

Le premier extrait (3) est un appel avec un ambulancier. Celui-ci s'auto-identifie par le nom de la compagnie («jussieu») le numéro de dossier et la ville d'intervention. Le second extrait (4) est un appel de pompier. Celui-ci s'auto-identifie avec la référence du véhicule («vsav deux poissy») et l'adresse d'intervention :

(3)110209_18h16_Amb

01 PAR: le samu bonjour/
02 : (0.5s)
03 AMB: oui bonjour c'est jussieu sur la fiche trois cent quatre
04 : vingt cinq à marly le roi/
05 : (1s)
06 PAR: m:d'accord\
07 : (0.9s)
08 PAR: je t'écoute/
09 AMB: bon alors là on a un p'tit souci en fait là (en route)
10 : pour un monsieur qui s'est pris un coup d'couteau dans-
11 : apparemment au niveau d'la #jambe il y a un mois

(4)220209_14h18_Pom

01 PAR: le samu/

02 POM: oui bonjour VSAV deux poissy intervention rue des
 03 : precheurs commune de poissy\
 04 : (0.3s)#(1.8s)28850
 par: #C1 Bilan fenêtre apparaît
 05 PAR: oui /(.)j't'écoute\
 06 : (0.9s)
 07 POM: don:c# c'est pour un femme de cinquante huit ans:/#
 par: #VSAB Enter-----#
 08 PAR: mh\hm/#
 par: #O1< f 58a ----->
 09 : (0.6s)
 10 POM: euh: qui (s'est, se) plaint depuis une #vingtaine de
 par: -----#
 11 : minutes# euh d'une douleur au niveau de l'avant bras:s/
 par: #DEPUIS 20 min DLR VANAT BRAS Esp---->L14
 12 POM: (0.4s) avec sensation de fourmillements/
 13 : (0.8s)
 14 PAR: lequel de bras/
 15 : (0.5s)#(0.3s)44130
 par: -----#
 16 POM: l'avant bras droit
 17 : (0.5s)#(0.5s)45740
 par: # D AVEC FOURMILLEMENTS----->L20
 18 PAR: mh\hm/
 19 : (1s)
 20 POM: et donc avec sensation d'fourmillemen:ts/=
 21 PAR:=mh\hm/#
 par: -----#
 22 POM: et une défaillance de motricité donc elle (sert moins
 23 : fort) #en comparaison du bras gauche/

Dans les deux extraits, une fois que la permanencière indique sa disponibilité (L08 extrait 3, L05 extrait 4) – ce qui veut dire aussi qu'elle a retrouvé le dossier sur Applisamu –, l'appelant a la possibilité de construire des tours longs pour développer son compte rendu. Dans les deux extraits on observe un format de participation distinct de celui avec les particuliers, à savoir une position de scripteur : la permanencière écoute le bilan, produit des continueurs (L08, L21 extrait 4), enregistre des informations sur Applisamu. La tâche des Parms n'est ainsi canoniquement pas d'orienter l'appelant sur un interrogatoire. Ce qui ne veut pas dire qu'ils ne posent pas de questions. Cependant, comme nous le verrons dans l'analyse des «d'accord» (Partie 4), dans le cas de ces appels-bilans, une réponse à une question posée par la permanencière peut être suivie d'un

«d'accord» qui projette non pas une nouvelle question mais la reprise du bilan – ce qui prouve un alignement sur des formats de participation distincts de ceux dans le cas d'un appel avec un particulier. C'est le cas dans l'extrait (4), où la permanencière demande une précision sur la référence du bras dont parle le pompier (L14).

(On notera que l'action projetant la reprise du bilan après la réponse à une question posée par la permanencière, est accomplie par un «mh\hm/» (L18) qui constitue une variante du canonique «d'accord» + intonation montante que nous examinons dans la partie 4.)

D'autre part, comme pour un appel avec un particulier, le cours de l'échange avec le pompier ou l'ambulancier peut être suspendu pour joindre le médecin régulateur.

La décision annoncée par la Parm correspond la plupart du temps, soit à envoyer une équipe médicale Smur du Samu soit à indiquer au pompier le lieu de transport du malade. Comme pour les appels de particuliers, cette annonce projette la clôture de l'appel :

(3)110209_18h16_Amb

170 PAR: voilà bon bah écoute tu l'emmènes aux urgences de
171 :saint germain/ et:\ [ils verront bien là bas hein&
172 AMB: [ok\
173 PAR:&((rires)).h voilà bah j'te remercie/
174 : (pause)((on entend des voix))
175 AMB: comment/
176 PAR: JE TE DISAIS JE TE REMERCIE A PLUS TARD [((rires))&
177 AMB: [ah oui
178 : d'accord]j'te remer[cie à tout à l'heure [aur'voir\
179 PAR:&((rires)) [voilà [aur'voir\

(4)220209_14h18_Pom

((après avoir contacté le médecin régulateur, la Parm reprend le pompier en ligne))

00 PAR : allo/
01 : (0.5s)
02 POM : oui/
03 PAR : vous allez pouvoir la transporter à poissy/ (.) aux
04 : urgences si y a un soucis tu nous rappelles\
05 : 0.5s)
06 POM : d'accord ok\
07 PAR : mer[ci/
08 POM : [pas d'problème\

09 : (0.7s)
10 PAR : salut/
((fin de l'appel))

La séquence de clôture est intéressante à contraster avec les appels de particuliers, puisque plus fréquemment que dans ces derniers, la permanencière formule des remerciements au pompier ou à l'ambulancier, la relation de service étant beaucoup moins asymétrique qu'avec des particuliers.

Coda

Dans cette section nous avons présenté les deux grands types d'appels observés dans nos données, deux types correspondant soit à un échange avec un particulier, soit avec un pompier ou ambulancier. Tandis que les appels de particuliers se présentent comme l'accomplissement d'une relation de service telle que décrite dans la littérature sur les appels aux urgences et entretenant des similitudes avec les interactions patient-médecin (Heritage, 1992: 260-3 ; Greco, 2002: part2 ; Heritage, 2010, Heritage & Clayman, 2010: 101-54)²⁰, les appels-bilans se présentent comme un échange de bon procédés, c'est-à-dire une échange de service à service.

Un autre type d'appelant professionnel peut entrer en communication avec le 15, il s'agit des infirmiers ou médecins. Dans les quelques cas que nous avons dans nos données nous avons observé des caractéristiques analogues à la fois au déroulement des appels de particuliers et des appels de pompiers.

Enfin, pour être plus complet précisons qu'il y a des cas d'appels dit «interco». Ce type d'interaction triangulaire est annoncé par le pompier au début de l'appel, comme ici :

(5) 250309_18h08_Pom&Part(Interco)

01 PAR : le samu/
02 COG : oui l'samu le cog sud pour une interco/ (0.8s) donc au
03 : #06 16/ (0.1s) # (0.6s) 15 (0.3s) 82 83\

²⁰ Pour un développement sur les études d'interactions médicales (ou médicalisantes) voir Heritage & Waynard, 2006: 9-19.

Ces appels se caractérisent par une première séquence d'échange pompier-Parm, suivie d'un échange particulier-Parm. En effet, dans un premier temps un particulier a contacté les pompiers pour un problème, ceux-ci transfèrent l'appel vers le Samu mais en restant en ligne. Dans la première séquence côté Samu, le pompier donne le numéro de téléphone de la personne concernée par le problème, présente à la permanencière le motif d'appel, puis passe le relai et la permanencière entre en contact avec le particulier. Ce genre de triangulaire, minoritaire au début des années 2000, est aujourd'hui très fréquent.

En raison d'une quantité d'appels de plus en plus importante les Parms du CRRA de Versailles ont acquis une autonomie dans la prise en charge des appels (les médecins ne peuvent pas prendre tous les appels) : ils ne sont pas simplement les médiateurs entre des appelants et des médecins, n'accomplissent pas seulement une vérification de la validité d'un motif d'appel²¹, mais accomplissent aussi des réponses aux requêtes des appelants, réponses qui sont médico-légalement enregistrées sous l'autorité du médecin régulateur. Ces réponses émergent soit à la suite d'un interrogatoire, dans le cas des appels de particuliers, soit à la suite d'un compte rendu, dans le cas des appels-bilans. Dans les deux cas l'échange peut être suspendu par la permanencière pour joindre le médecin régulateur. Nous avons parlé de particulier pour évoquer un type régulier d'appel. Si nous déplaçons ce terme, celui de patient devient intéressant à examiner puisqu'il ne se confond pas avec l'appelant. L'objet de la section suivante est de présenter les différentes modalités sous lesquelles le patient entre en scène dans l'interaction.

2.5.2. Patient appears on cue²² : l'entrée en scène du malade, l'émergence de la catégorie «Patient»

²¹ Nous évoquons ce terme de «médiateur» en référence au travail de standardiste parfois limité à l'intercession entre l'appelant, et la personne que celui-ci cherche réellement à joindre. cf. greco, 2002: 106

²² En référence à une lecture de Sacks (Vol1part2Lect9), le terme de «patient» en anglais est assez commode puisqu'il peut se traduire autant comme «malade» que «patient».

Dans les premières secondes de l'appel un problème se pose pour les participants, qu'on peut formaliser – en reprenant la construction prépositionnelle fréquemment utilisée par les pompiers à l'ouverture des appels-bilans – par la question «pour qui ?». L'action consistant à faire entrer en scène le malade ne s'accomplissant pas uniquement à l'initiative de l'appelant dès la présentation du problème et, de plus, la place du malade pouvant varier au cours de l'échange, nous proposons dans cette section une documentation sur les façons de faire apparaître le patient / malade ou de faire référence à lui (Sacks & Schegloff 1979) et, selon les différentes formes d'apparitions, ce que cela entraîne tant du point de vue séquentiel, qu'épistémologique²³.

Nous choisissons de distinguer le terme «patient» de celui de «malade» dans la mesure où nous avons observé que ce premier terme n'était utilisé par les Parms que dans des cas précis (2.5.2.iii.). Le terme de «malade» désigne ainsi la personne pour qui une aide médicale est demandée.

Deux cas de figures se présentent : le malade est protagoniste et objet de discours du fait d'un échange Parm / appelant-tiers (2.5.2.i.) ou bien participant (2.5.2.ii.). Dans ce dernier cas on pourra différencier le cas où l'appelant est le malade, et où le malade est impliqué dans une interaction triangulaire dans laquelle l'appelant est en intercession.

2.5.2.i. Le malade comme objet de discours

Le déploiement du problème médical lors du motif d'appel produit par l'appelant, peut d'emblée faire entrer en scène le malade, c'est-à-dire le destinataire des soins ou de l'intervention médicalisée.

Les appels de pompiers

²³ Nous entendons ce terme en tant qu'*épistémologie pratique*, c'est-à-dire tout élément de connaissance en lien avec l'activité de rapporter, d'évaluer un événement, un problème médical : *Displays of practical epistemology are assemblies of various features of the problematic event : what one has actually seen or heard (the empirical materials of the event), the 'definition' or categorization of the event as a particular kind of problem or trouble [...], and the status of the caller vis-à-vis the event* (Whalen & Zimmerman, 1990: 466).

Voir aussi Sacks (1992, vol1: 33) pour un contraste entre l'opinion (*opinion*) et la connaissance (*knowledge*) dans la relation patient-praticien, client-expert.

Dans le cas des appels de pompier pour le Bilan, on observe régulièrement le recours à la forme «c'est pour un X» – où X désigne l'ensemble des catégories mobilisées pour caractériser le malade :

(1)250309_18h08_Pom&Part(interco)

06 COG : au rez d'chauss#ée/ (1s)#(0.4s) madame
par : #N° 13[tab]#
07 :#gripe <g #r i p e((épelle))> (0.9s) donc#c'est pour une
par :#ETA [enter]#sélec Bois Etang-----#
08 COG :p'tite fille de un an et demi/ (0.7s) euh: qui a une
09 : gastro/ qui vomi:/ donc #ça c'est normal/ et qui aurait
par #Sexe F Age 1 A----->
10 : les lèvres viole#ttes\

(2)220209_14h18_Pom

00 PAR: le samu/
01 POM: oui bonjour VSAV deux poissy intervention rue des
02 : precheurs commune de poissy\
03 : (0.3s)#(1.8s)28850
par: #Cl Bilan fenêtre apparaît
04 PAR: oui /(.) j't'écoute\
05 : (0.9s)
06 POM: don:c# c'est pour un femme de cinquante huit ans:/#
par: #VSAB Enter-----#
07 PAR: mh\hm/#
par: #01< f 58a ----->
08 : (0.6s)
09 POM: euh: qui (s'est, se) plaint depuis une #vingtaine de
par: -----#
10 : minutes# euh d'une douleur au niveau de l'avant bra:s/
par: #DEPUIS 20 min DLR VANAT BRAS Esp---->>L14

L'extrait (1) est un cas d'interco (cf. supra 2.5.1.ii. extrait 5), l'extrait est (2) un appel-bilan. L'entrée en scène du malade s'accomplit à travers la ressource syntaxique locative (Legoffic, 1993: 213-7) [c'est pour GN]. Le groupe prépositionnel introduit par le présentatif [c'est], marque la relation triangulaire dans la demande de service entre l'appelant (COG, POM),

l'appelé (la permanencière –PAR–) et le malade dont le pompier fournit une première caractérisation avec le sexe et l'âge : «une petite fille de un an et demi» (extrait 1, L8) et «une femme de cinquante huit ans» (extrait 2, L06). Ces premières caractérisations sont attachées par une construction relative (L09-10 extrait 2 ; L08-10 extrait 1) à la description du problème médical initial, c'est-à-dire celui selon lequel une intervention a lieu (extrait 2) ou pourrait avoir lieu (extrait 1).

Si l'on observe les manipulations informatiques effectuées par les permanencières (L09 extrait 1 ; L07 extrait 2) on constate que la manière du pompier de faire initialement référence au malade sert de ressource pour entrer de plein pied dans le Bilan pour les participants, en enregistrant le sexe et l'âge du malade dans les cases dédiées.

De plus, toujours dans le cas des appels avec les pompiers, l'entrée en scène du malade peut s'effectuer de façon davantage collaborative. Dans l'extrait suivant un pompier appelle le 15 pour donner son bilan. Il donne l'adresse de son intervention (L18) afin d'aider le permanencier (PAR) à retrouver le dossier médical informatique :

(3) 220409_Parm3_18h49_Pom

```

18   POM: on est en intervention au 4 avenue vergniaud
19   PAR: vergniaud ou#ais/
      par:          #descend fenêtre Obs----->
20       : (0.9s)
21   PAR: pour une femme #de trente ans c'est ça/
      par:  -----#
22   POM: ou#ais voilà qui a fait #en fait une# crise de diabète#/
      par:  #F30A enter-----#          # CS del del-----#
23   PAR: oui/

```

Dans cet extrait l'entrée en scène du malade est initiée par le permanencier en L21 et assuré à travers la tournure prépositionnelle (appendor clause, Sacks, [1967] 1992(1): partVI lect4) qui, avec l'intonation montante et la question-tag «c'est ça ?», projette une action de confirmation pour le pompier²⁴. Celui-ci, non seulement ratifie, avec «ouais voilà» (L22), l'identification du malade proposée par le permanencier qui mobilise les collections²⁵ «âge» et «sexe» («une femme de trente ans») ; mais encore attache²⁶ à cette description par le biais d'une relative, une description initiale d'un problème médical («qui a fait une

²⁴ [T]hose things are neat because these «appendor clauses» have as one of their business that they are specifically a technique for reselecting the last speaker as a next speaker. (Sacks, 1992(1): 652)

²⁵ Pour cette notion de «collection» nous faisons référence aux travaux de Sacks (1966 ; 1972). Voir aussi Bonu et al. 1994.

²⁶ Voir par exemple Sacks, [1964] 1992 Vol1part1lect4 ; et Lerner 1991, 2004 pour les phénomènes «d'attachement».

crise de diabète»). Autrement dit, l'initiation, par le permanencier, de l'entrée en scène du malade comme objet de discours sert de ressource au pompier pour démarrer son bilan. Nous avons noté plus haut que le pompier mobilisait également les collections «âge» et «sexe» pour initier le bilan. La similitude dans le format employé par le permanencier pour faire référence au malade, pour la première fois dans l'appel, renvoie à une manière ordinaire, partagée, de faire²⁷ l'expert²⁸.

Les appels de particuliers

Dans les appels de particuliers, les manières de caractériser et de faire entrer le malade en scène se distinguent des appels avec les pompiers. Les formats diffèrent syntaxiquement et catégoriellement.

Reprenons notre appel d'interco (supra extrait 1, et transcription complète en annexe). Une fois que le pompier a présenté le problème pour lequel il se pourrait qu'il y ait besoin d'intervenir, il met la personne qui demande de l'aide en contact avec la Parm :

(5)250309_18h08_Pom&Part(interco)

30 PAR : oui bonjour ma#dame le samu au téléphone\
par #LEVRE VIOLETTE ----->
31 APP : oui bonjour voilà j'ai ma pe#tite fille elle a un an et
par ----->#
32 : d'mi/ [elle
33 PAR : [ouais

²⁷ Sur cette pratique du *doing being ordinary* voir Sacks, 1984b ; Mondada 2001b ; et Garfinkel 1967: Agnes' Case. Voir aussi Mondada 2008a: 222-4 pour la littérature sur le *raisonnement expert*.

²⁸ On observe une méthode similaire lorsque la Parm présente un cas au médecin régulateur. L'extrait ci-dessous est issu de la même affaire que l'extrait 3 :

(4)220409_Parm3_18h49_medreg(interco)

104 REG: ouais
105 PAR: oui c'es:t jeremy: pour un bilan: pompier sur maison
106 :laffite/ j'ai: une femme de trente ans on est parti pour
107 : euh: diabétique insulino dépendante qui n'se réveille
108 : pas/

On a deux catégories issues de deux collections distinctes : âge et sexe. Or celles-ci sont mises l'une avec l'autre pour présenter une personne, cela fait penser à la dame qui cherche à louer un appartement dans le corpus de Sacks (1992, [April 17], p757), et cela fait penser au corollaire de la règle d'uniformité chez Sacks (*consistency rule*) : *si deux ou plusieurs catégories sont utilisées pour caractériser deux membres, ou plus, d'une population donnée et que ces catégories peuvent être comprises comme relevant d'une même collection, alors : comprenez-les de cette façon* (Sacks, [1972] 1974: 219-20, passage repris de la traduction de Coulter, 1994).

34 : (0.5s) # (0.2s)
 par #Menu Lieu sélec. Domicile-->
 35 APP : elle a# la lèvre vio- euhm violet:et les mains et
 par ---->#
 36 APP : les pieds aussi et elle arrête pas d'vomir
 37 : ça fait#deux jours qu'elle vomi et:[elle a-
 par #cl.insère. ET PIED avt Violette---->
 38 PAR : [elle a vu
 39 : un médecin/

En L31, la paire d'appartenance catégorielle (Sacks, 1966, 1972, 1992) «mère/fille» est mobilisée par l'appelante pour faire référence à son enfant²⁹ malade. Cette entrée en scène du malade comme objet de discours est ratifiée par la permanencière en L33 sous forme d'un topicaliseur-continuateur «ouais» (Button & Casey, 1984 ; Schegloff, 1982). L'enfant est alors constitué en protagoniste d'une narration produite par l'appelante (L31-7) et déclenchée à la suite d'une question de la Parm (Jefferson, 1978).

Dans la majorité des appels, l'appelant fait apparaître le destinataire de l'aide médicale après la séquence d'ouverture, comme dans ces deux extraits :

(6) FAE290109_5h09_Part

02 APP: oui bonjour monsieur/ (.) [euh:] je vous appelle parce&
 03 PAR: [bonjour madame]
 04 APP: que j'ai un problème avec mon mari qui s'est plaint de:
 05 : d'une douleur à la poitrine

(7) FAEMalaiseE_010609_19h28_Part

²⁹ Aussi bien l'appelante que moi même dans la rédaction de l'analyse, rendons intelligible un phénomène analysé à travers le célèbre segment de Sacks (1992, vol1 part2 lect1&2 ; part 3 lect1&2 ; Sacks, 1972) : *The baby cried. The mummy picked it up.*

Dans notre extrait, le syntagme «petite fille» en L31 est davantage employé par l'appelante comme terme exhibant une relation familiale et le possessif [ma] appuie cette orientation ; alors qu'utilisé par le pompier pour évoquer ce même enfant (L8), il fait davantage référence au genre et à l'étape de la vie. Cette remarque vaut d'ailleurs pour la permanencière, qui dans certaines répliques peut exhiber ce qu'il serait attendu normalement d'une mère avec son enfant, par exemple ici en L46-7, où la permanencière structure l'évaluation de la gravité avec une forme de reproche d'avoir attendu si longtemps pour s'inquiéter :

43 : c'est sa grande soeur qui l'a passé
 44 : et j'pensais# que ça
 par #DEPUIS 10j [esp]----->
 45 : allait calmer pace que j'[ai [x]
 46 PAR : [non mais attendez# depuis dix
 par ---#
 47 : jours elle vomit votre enfant/

01 PAR: le samu/
 02 APP: oui bonjour madame/ (0.4s) je vous appelle parce que:
 03 : mon oncle est tombé et il est:: ça fait plusieurs fois
 04 : qu'il tombe/[et: là j'ose plus vraiment le relever/ euh:
 05 PAR: [oui

Cependant, il peut arriver que la permanencière soit amenée à solliciter son apparition, comme dans ces deux extraits :

(8)FAE_ACR 19_Part

01 PAR: le samu bonjour/
 02 PAT: oui bonjour madame je suis au 01 39 65/
 03 : (1.5s) ((on entend quelqu'un donner un numéro))
 04 PAT: 06 (.) 72/
 05 : (0.5s)
 06 PAR: oui/
 07 : (0.8s)
 08 PAT: mon adresse est 2 allée durat\
 09 : (0.7s)
 10 PAR: oui/
 11 PAT: c'est madame dellaim/ d e deux l a i [m
 12 PAR: [qu'est ce qui
 13 : s'passe madame\
 14 PAT: .h mon père a 85 ans il vient de tomber/

(9)FAE_ACR8_Part

01 PAR: le samu bonjour/
 02 APP: allo (.) le samu/
 03 PAR: le sam[u
 04 APP: [le samu o[ui bonjour\
 05 PAR: [oui]
 06 PAR: oui\
 07 APP: c'est pour euh:: voi- fin v'nir voir quelqu'un qui n'est
 08 : pas bien\
 09 : (0.4s)
 10 APP: [al-
 11 PAR: [vous êtes sur quelle ville/
 12 APP: (ardricourt/)

13 : (0.6s)
 14 PAR: [c'est pou-
 15 APP: [ard-
 16 APP: ardricourt\
 17 PAR: oui
 18 : (0.4s)
 19 PAR: c'est pour une femme un homme/=
 20 APP:=oui une femme\
 21 : (0.4s)
 22 PAR: c'est votre femme/
 23 APP: oui:=
 24 PAR:=elle a quelle âge/
 25 : (0.3s)
 26 APP: 87 ans\
 27 PAR:= qu'est ce qui lui arrive/

Ces deux extraits illustrent en quoi l'absence d'apparition du malade constitue un problème pour la permanencière, et que cette apparition est liée à la formulation initiale du motif d'appel.

Dans l'extrait (8) l'appelante initie la fourniture d'informations de localisation (fourniture cohérente avec une demande d'aide sur place), et est interrompue par la permanencière (L12), laquelle en sollicitant un motif d'appel projette une seconde partie de paire dans laquelle l'appelante fait référence au destinataire de l'aide. On retrouve, comme pour les extraits canoniques (6) et (7) les collections «lien de parenté» et «âge» utilisées par l'appelante et articulées avec l'événement de la «chute».

Dans l'extrait (9), l'insuffisance de la caractérisation du destinataire («quelqu'un», L07) est comblée à l'initiative de la permanencière qui oriente l'appelant par un jeu de questions-réponses sur les collections «sexe», «lien de parenté» et «âge»(L19-23). L'accomplissement de cette caractérisation permet ensuite de s'orienter sur le motif d'appel et la présentation initiale du problème médical (L27).

Pour résumer, les dispositifs employés pour mobiliser le malade en tant qu'objet de discours, diffèrent selon qu'il s'agit d'un appel-bilan de pompier ou un appel de particulier. Cette différence reflète le contraste entre d'un côté une pratique experte de standardisation

où l'on retrouve régulièrement l'utilisation des collections «sexe» et «âge» ³⁰, et de l'autre une pratique exhibant un lien singulier avec le problème décrit et la personne malade ³¹.

2.5.2.ii. Le malade comme participant

Outre l'apparition du malade comme objet de discours, généralement après la séquence d'ouverture de l'appel, et outre les cas où l'appelant est le malade, nous avons observé de nombreux appels dans lesquels l'appelant-tiers était institué dans une interaction triangulaire où le malade est participant. En ce sens, la malléabilité du cadre de participation (Goffman 1987 ; Goodwin M.H., 1990) est exploitée par l'appelant et la permanencière pour faire émerger de la connaissance sur le problème médical en organisant une activité d'intercession voire de consultation à distance à l'aide d'un tiers. Nous en donnons quatre exemples.

Un informateur de première main

Bien que l'appelant-tiers puisse détenir beaucoup d'informations suffisantes pour la permanencière, certains aspects nécessitent que le malade explique par lui-même. Par exemple quand il s'agit de sensations. Dans l'extrait ci-dessous, un pompier fournit à la permanencière, dans le cadre de son bilan, des informations sur le malade auprès duquel une intervention a eu lieu pour une douleur à la poitrine :

(10)110209_17h49_Pom

³⁰ Aussi bien l'âge que le sexe ont une pertinence dans l'évaluation de la gravité chez les médecins, par exemple le seuil supérieur de gravité pour un risque d'infarctus est statistiquement de 40 ans pour les hommes et 50 ans pour les femmes. Pour être tout à fait complet, il faut ajouter que le médecin régulateur peut parfois mobiliser le dossier médical informatique, soit depuis son poste soit en se déplaçant dans la salle vers le poste de la permanencière.

³¹ Sauf cas de socialisation à la pratique de délivrer des données pertinentes sur un problème médical, comme ça peut être le cas de personnes qui ont déjà fait appel au Samu, ou qui ont des antécédents médicaux analogues au problème médical qui motive leur appel.

De plus, la façon dont la mère présente son enfant dans l'extrait (5) («j'ai ma petite fille elle a un an et demi») et la dame son père dans l'extrait (8), nous entraîne à nous demander si il n'y a pas également une question de pertinence à donner un âge considéré par les appelants comme *facteur aggravant* : une chute pour un monsieur de 85 ans, des vomissements ou une coloration suspecte pour un enfant de un an et demi.

161 POM : donc il est:: pâle (.) apparemment d'après mes
 162 : #collègues il est beaucoup plus pâle que c'matin/
 163 par #clique dvt GLAIRES ajoute PALE esp---->>
 [...]
 171 PAR : mh\hm/# (0.5s) d'accord et là il s'plaint d'quoi au niveau
 172 par #pointe devant THO
 173 : d'la poitrine ça fait ça lui [fait quoi/]
 174 POM : [et bah] en fait il a:
 175 : i's'plaint d'une d'une douleur au milieu euh::
 176 : (0.6s)#(0.1s) au milieu quoi\
 177 par #AU CENTRE esp----->>
 178 PAR : oui mais ça brûle/ ça serre ça pique/
 181 APP : °oh j'vais lui demander° ça serre pas c'est sûr (j'vais
 182 : d'mander) si ça brûle/<((au patient)) monsieur quand
 183 : vous quand vous respirez est ce que ça vous brûle/>

En L171, la permanencière interroge le pompier sur l'objet de l'intervention à savoir la douleur à la poitrine. Bien que la réponse du pompier soit traitée comme pertinente par la permanencière, puisqu'elle enregistre sur Applisamu [au centre] qu'elle tape devant le segment [dlr tho] (=douleur thoracique) en L177 ; elle produit cependant le tour suivant, tout en finissant de taper [au centre], une demande de spécification qu'elle exemplifie en fournissant trois candidats :

178 PAR : oui mais ça brûle/ ça serre ça pique/

Et cette demande de spécification, se résout par l'entrée en scène du malade non plus seulement comme sujet de descriptions, mais participant à une interaction, avec le pompier :

181 APP : °oh j'vais lui demander° ça serre pas c'est sûr (j'vais
 182 : d'mander) si ça brûle/<((au patient)) monsieur quand
 183 : vous quand vous respirez est ce que ça vous brûle/>

Cette manière de faire entrer le malade comme participant, rend intelligible les limites des connaissances du pompier sur ses sensations de douleur. D'autre part, le pompier maintient le cadre dans lequel il est l'interrogé vis-à-vis de la permanencière («ça sert pas c'est sûr», L181) et endosse un rôle de questionneur («je vais lui demander» L181) vis-à-vis du malade pour traiter la sensation de «brûlure» (L182). Ce n'est donc pas tant un

changement de cadre de participation, que la constitution d'un deuxième cadre, perméable au premier, qui permet au pompier de répondre à la question de la permanencière.

La lacune d'informations peut également provenir d'une question sur la similarité entre deux événements. Un monsieur (APP) qui appelle pour sa femme «qui ne se sent pas bien» (L10-1), va dès la première question de la permanencière (PAR) concernant le problème médical, s'adresser à elle en répétant la question de la permanencière (L14) :

(11)220209_12h16_Part

10 APP : [j'ai euh:] : ma femme qui euh:#: (0.8s) qui s'sent pas
par : #clique Nouvelappel
11 : #bien et elle# a de:#s accélérations au niveau#du coeur/
par : #Zone régulation rps# #menu type sélec tiers#
12 : (0.8s)#(0.2s)#(0.2s)
par : #menu motif sélec aide médicale#
13 PAR : elle a des antécédents mé#dicaux/#
par : #menu moyen sélec 15filaire#
14 APP : est ce que t'as des #antécé#dents médicaux/ (..) non/
par : #menu lieu sélec#
16 APP : à part euh: #.h t'avais été une fois/(..) à l'hôpital
par : -----#Tab âge
17 : pour ça\
18 : (1.8s)
19 APP : t'sais quand on t'avais emmené t'avais eu u:ne (0.8s)
20 : c'est (pas-) t'as passé une nuit à l'hôpital c'était
21 : à peu près le même truc que ça/ (1.2s) non c'était pas
22 : ça/

On voit que l'appelant se positionne en destinataire interposé, et constitue sa femme en destinataire ratifiée de la question de la permanencière (L14). On remarquera avec quelle habileté, tout en s'adressant à sa femme, il maintient sa position d'intermédiaire et de participant à l'échange avec la permanencière. En effet, d'une part la répétition de la question est parfaitement audible (i.e., l'appelant ne s'éloigne pas du combiné), et d'autre part l'item [non/]³² (L14) semble à la fois être une co-production appelant-patient, et constituée en deuxième partie de paire adjacente dont la première partie est construite par la permanencière en L13. Le tour L14 rend ainsi intelligible un jeu de position entre

³² L'intonation montante en L14 peut être trompeuse, il s'agit davantage d'un «non, n'est ce pas», que d'une réaction de surprise. Il peut s'interpréter soit comme une proposition de réponse cherchant confirmation, soit une affiliation sur la réponse de sa femme.

questionneur intercedé («est ce que t'as des antécédents médicaux», L14), et interrogé intercedant («non», L14).

Cette méthode se prolonge les tours suivants :

- 16 APP : à part euh: #.h t'avais été une fois/(..) à l'hôpital
par : -----#Tab âge
17 : pour ça\
18 : (1.8s)
19 APP : t'sais quand on t'avais emmené t'avais eu u:ne (0.8s)
20 : c'est (pas-) t'as passé une nuit à l'hôpital c'était
21 : à peu près le même truc que ça/ (1.2s) non c'était pas
22 : ça/

En L16-22, l'appelant construit une narration préfacée par «t'avais été une fois à l'hôpital pour ça», développant une deuxième réponse possible à la question L13. A travers cette activité narrative, l'appelant, tout en déployant une connaissance thématique exhibée comme partagée avec sa femme («t'sais»³³), s'engage avec elle dans une recherche de ressemblance, par une méthode documentaire d'interprétation (Garfinkel, 1967), entre son problème médical actuel et les raisons qui l'ont conduit à aller à l'hôpital «une fois» («c'était à peu près le même truc que ça ?», L20-1) — en documentant cet événement passé («quand on t'avais emmené ; «t'as passé une nuit à l'hôpital»).

Endossant sa position d'intermédiaire, en reprenant le «non» et le «non c'était pas ça», l'appelant est animateur d'une parole (Goffman, 1987) dont sa femme serait l'auteur (il configure en tout cas sa citation à destination de la Parm dans ce sens), mais dont il partagerait la responsabilité du fait qu'il maintient sa position d'informateur auprès de la permanencière, laquelle est participante ratifiée et non spectateur en surplus (overhearer).

La consultation à distance à l'aide d'un tiers

³³ Voir Morel & Danon-Boileau, 1998: 96-7, ou Schiffrin, 1987: chap9 pour la version anglaise «you know»

(12)250309_18h08_Part(interco)_même appel que extrait (5)

57 PAR : d:'accord\(..)et vous lui avez donné quelques cachets
58 : ça s'est pas amélioré\ rien/
59 APP : non#(.) non ça [s'est pas [xx]
par # cl dvt VIOLET ajoute /----->
60 PAR : [et#là quand vous la: quand vous la
par ---->#
61 : prenez dans les bras est ce qu'elle réagit/ un p'tit
62 : peu\
63 APP : non elle réagit pas mais là maintenant elle a la bouche
64 : violette qu'elle avait pas [(la veille)
65 PAR : [d'accord\(..)<quand euh
66 : vous lui prenez la main elle vous serre la main
67 : le doigt/((geste de préhension avec main droite))>
68 APP : oui elle me sert (les mains) elle est assis en fa- en
69 : face de [moi/ mais

Nous reprenons l'appel d'interco que nous avons mobilisé plus haut (extrait 1 et extrait 5), où un pompier contacte le Samu, présente à la permanencière le problème d'une mère avec sa fille, et met ensuite en relation cette dame (APP) avec la permanencière (PAR).

Jusqu'à L60, aussi bien dans le préambule avec le pompier, que lors des premiers échanges avec la mère, l'enfant malade est constitué en personnage figuré à qui l'on attribue des symptômes, ou que l'on place au coeur d'une narration. En revanche, à partir de L60, l'enfant passe de personnage figuré à participant : il entre dans un espace de participation en tant que sujet de manipulations, lesquelles correspondent à des instructions formulées par la Parm. Ces instructions, structurées selon un raisonnement hypothético-déductif (i.e. "Quand X, alors Y ?"), instituent la mère en manipulatrice-observatrice dans un ici et maintenant – rapport au temps présent exhibé dès le début du tour L60 par le déictique «là».

On a donc ici un foyer de coordination inédit dans l'appel, rendant intelligible une modification du cadre de participation en termes de rôles (i.e., l'enfant n'est plus seulement protagoniste mais participant ; la mère prend en charge un compte rendu, endosse un rôle de narratrice, et d'observatrice-manipulatrice), mais aussi d'espace de participation³⁴ puisque à travers cette phase de consultation à distance à l'aide d'un tiers,

³⁴ Reprenant la notion goffmanienne de cadre de participation : *Nous parlerons d'espace de participation plutôt que de cadre : ceci nous permet d'articuler les formes de participation à l'espace interactif, qui n'est pas uniquement défini de façon métaphorique par un ensemble de relations, d'orientations et d'alignements qui découpent des groupes et délimitent des camps, mais aussi par des localisations repérées ou revendiquées par les locuteurs dans des espaces*

l'espace où se trouve la mère et l'enfant devient pertinent (voir notamment L68-9). La Parm exploite non seulement les connaissances de première main de la mère sur l'enfant (L57-8), mais aussi les possibilités d'interactions entre eux deux, à domicile.

Les deux extraits suivant illustrent un phénomène similaire, pour localiser une douleur et évaluer une couleur (extrait 13), et évaluer un niveau de conscience (extrait 14) :

(13)220209_12h16_Part_même appel que extrait (11)

62 PAR : douleur sur l'côté gauche/
63 APP : ouais\=
64 PAR : =au niveau du coeur ou pas/
65 APP : euh est ce que c'est au niveau du coeur exactement/
66 : (1.3s)
67 APP : c'est l'sein euh ouais hein c'est un peu euh: c'est dans
68 : le haut/ quoi\=
72 PAR : est ce qu'elle est pâle/
73 : (0.9s)
74 APP : est ce qu'elle est #pâle euh:[:
par : #clique N° rue
75 PAR : [vous qui la voyez là\
76 APP : non non\

Le tour L67 est construit en tant que réponse à la question de la permanencière sur une spécification de localisation. Il exhibe une orientation de l'appelant vers le corps de sa femme, comme s'il restituait à la permanencière la zone approximative désignée par sa femme sur son propre corps. Bien qu'informateur de seconde main l'appelant-tiers est constitué en observateur de première main : le tour L75-6 renforce l'idée qu'en rendant pertinent le champ perceptif disponible à l'appelant et les possibilités d'interactions face-à-face avec sa femme, la permanencière institue l'appelant dans une sémiologie pratique³⁵ collaborative.

De même dans l'extrait ci-dessous :

socialement organisés et, plus concrètement, des arrangements matériels et visuels des participants dans l'espace. (Mondada, 2001b: 39)

³⁵ Précisons qu'il s'agit d'une référence à la sémiologie médicale, le terme de «pratique» étant à entendre comme dans *l'épistémologie pratique* de Whalen et Zimmerman (1990), c'est-à-dire un *sens pratique* à percevoir et sélectionner des signes, happé par ce dont il s'agit (Bourdieu, 1972), et qui ne mobilise pas de connaissances acquises dans des études de médecine, mais émerge de façon située dans une interaction sociale. Voir aussi note n°23 pour «épistémologie pratique».

12 PAR : [il vous parle/
13 APP : non pas du tout\
14 : (0.3s)
15 APP : °non non°
16 : (0.4s)
17 PAR : il vous r'garde/
18 : (0.4s)
19 APP : non\
20 : (0.4s)
21 APP : non / non\
22 : (0.4s)
23 PAR : il réagit quand vous l'touchez/
24 : (0.3s)
25 APP : non\

L'état du patient ne permet aucune interaction verbale avec lui, autres que des manipulations / palpations (L23). Les deux premières parties de paire L17 et L23 produites par la permanencière, qui portent sur l'état de conscience du patient, initient et instruisent une orientation sur le corps du patient : d'une part le tour L17 rend pertinent la relation de coprésence et de disponibilité visuelle entre l'appelant et le patient et d'autre part le mode hypothético-déductif en L23 sert de ressource pour inviter l'infirmier (APP) à effectuer une action sur le corps de son «patient» inconscient.

Les possibilités de visualisation et de contact corporel vis-à-vis du malade, deviennent des traits saillants et constitutifs de l'activité dans laquelle l'infirmier et la permanencière sont engagés, où le malade est semble-t-il participant malgré lui.

2.5.2.iii. Le Patient comme catégorie

Nous avons jusqu'à présent opté pour le terme de «malade» pour désigner la personne destinataire de l'aide médicale. L'idée étant de réserver à un usage *emic* ³⁶celui de

³⁶ Ce terme s'inscrit dans l'opposition *emic* / *etic*, issue au départ des travaux de Pike (1954, *Language in Relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior*) en analogie avec la paire phonemic / phonetic qui distingue les variations significatives pour les membres Vs pour les scientifiques observateurs. Dans une perspectives d'analyse conversationnelle et d'ethnographie de la communication, c'est à l'origine du savoir et de l'occurrence d'un item que fait référence cette opposition : tel item, ou tel savoir est-il un objet vers lequel les membres sont orientés : *emics*, *then*,

«patient». Car en effet, ce terme peut-être utilisé par les participants, dans des situations que nous allons documenter.

Tout d'abord l'item «patient» est visible sur le logiciel Applisamu :

(15)220209_12h16_Pom

```
29  PAR : le nom d'famille/
30      : (0.4s)
31  APP : >c'est< pa#drat\ (..) <((épelle)) p a/>
      par :          #nom
32      : (0.8s)#(0.2s)#(0.3s)
      par :          #P A---#
33  APP : <((épelle)) d r a t\>
34      : #(0.8s)#
      par : #DRAT#
35  PAR : #°mh\hm/°
      par : #main droite vers souris-->
36      : (0.3s)#(0.2s)
      par : ---># déplace pointeur ----->
37  PAR : d'accord\donc là vous m'dites elle#euh[:
      par :          ----->#créer patient Im2
38  APP :                                     [bah elle
39      : trem#ble de partout elle tremble
```

refers to all that is involved methodologically and theoretically in making emic descriptions of socially meaningful behavioral systems, both linguistics and cultural (Goodenough, 1981: 16).

Pour des discussions sur cette paire *emic* / *etic*, voir notamment Duranti, 1988, dans une réflexion sur une linguistique des pratiques ; Goodenough, 1964, pour l'anthropologie culturelle ; interview de Kenneth Pike sur les limites de la distinction : <http://www.sil.org/klp/karlintv.htm>

Image2

A la création d'une nouvelle affaire, la permanencière enregistre un nouveau «patient» (L37) une fois qu'elle a inscrit diverses informations comme l'adresse, l'âge, et le nom. Cet item s'applique à toute personne enregistrée comme demandant quelque chose soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers.

Du point de vue conversationnel, le terme de patient n'apparaît qu'à des occasions bien spécifiques. L'extrait ci-dessous est issu d'un échange entre un médecin régulateur et une permanencière qu'elle a contacté pour rendre compte d'une affaire en cours :

(16)110209_17h57_Med reg & Pom (échange pendant bilan 110209_17h49_Pom)

10 REG : allo/
 11 PAR : oui ko[lia&
 12 REG : [ouais
 13 PAR : &alors j'ai un bilan pom>pier en fait< c'est un monsieur
 14 : qui a été vu c'monsieur (.) euh c'monsieur c'matin: euh
 15 : par les pompiers déjà un monsieur de 52 ans\ [.h&
 16 REG : [ouais
 [...]
 50 REG : et [là maintenant i veut quoi l'patient\
 51 PAR : [voilà\

52 : (pause)
 53 PAR : bah i dit rien d'particulier quoi j'vais leur demander\
 54 : (pause)
 55 PAR : allo/
 56 : (pause)
 57 POM : oui
 58 PAR : oui: euh le patient i souhaite quoi i souhaite retourner
 59 : à l'hôpital ou pas/

Dans la présentation du problème, la permanencière caractérise le destinataire de l'aide médicale par «monsieur» (L13-5). L'item «patient» est en revanche mobilisé par le médecin régulateur pour éclaircir la demande de cette personne (L50).

On remarquera alors que la permanencière utilise également l'item «patient» lorsqu'elle reprend la question qui lui est posée par le médecin régulateur, pour la poser au pompier (POM) en L58. C'est la seule occurrence présente dans cet appel, le reste du temps elle utilisera les items «monsieur» et «il» pour faire référence au destinataire des soins.

Il apparaît en effet que le terme de «patient» soit une catégorie membre de la paire patient / praticien, ce dernier pouvant être par exemple infirmier :

(17)250309_18h42_Pro(infirmier)

06 APP : j'vous téléphone je suis infirmier/ je viens chez un
 07 : patient habituellement le soir/ .h euh pour lui brancher
 08 : sa: son alimentation par [xx/] et là j'le trouve dans
 09 : l'potage ce soir complètement inconscient

ou médecin :

(18)220409_17h08_Pro(médecin)

02 MED: oui:/ bonjour c'est le docteur Bretonneux à l'appareil/
 03 PAR: oui/
 04 MED: euh je vous appelle pour un patient de cinquante quatre
 05 : ans qui fait un déficit de:u: membre supérieur:

C'est alors, dans la mesure où ce terme est mobilisé «en premier» par le praticien, que la permanencière pourra l'utiliser. Ainsi dans cet extrait du même appel que l'extrait précédent (17) :

(19)220409_17h08_Pro

27 MED: oui moi chui:s [généraliste chuis sur élan#court\
par: -----#
28 PAR: [d'accord\
29 : (0.3s)
30 PAR: d'accord/ très bien\h euh: le pa#tient est où/
par: #Commune
31 : actuellement\
32 MED: à mon cabinet\

Il y a ainsi une manifeste distinction entre l'emploi exogène du bouton «créer patient» qui distingue seulement le «malade» de l'appelant, et celui fait par des participants qui renvoie à une paire relationnelle patient/praticien et à des corps de métier spécifiques.

2.5.2.iv. Récapitulatif

Dans cette section nous avons premièrement documenté différentes manières employées par les participants à un appel au 15 pour faire apparaître le destinataire de l'aide médicale. Nous nous sommes intéressés aux appels en triangulaire, c'est-à-dire lorsque l'appelant est un tiers. Nous avons présenté deux cas de figure : le malade en tant que personne auquel on fait référence ; le malade comme participant.

En tant qu'objet de discours, cette apparition se réalise à travers un dispositif de catégorisation (Sacks, 1966, 1972, 1992), c'est-à-dire un ensemble conventionnellement reconnu, organisé et achevé, d'identification publique d'une personne (Watson, 1999: 8). La caractérisation ainsi opérée constitue un préalable nécessaire à la production du motif d'appel.

De plus, nous avons documenté dans les deux grands types d'appels identifiés dans la section précédente (appels de particuliers et appels-bilans, cf. 2.5.1.), des manières de faire différentes reflétant un contraste expert /profane. D'un côté les pompiers initient leur bilan en mobilisant le sexe et l'âge du malade pour le caractériser ; de l'autre côté c'est le lien (familial dans notre corpus) unissant l'appelant au malade («mon oncle», «mon mari» etc.) qui est mis en avant, pouvant être accompagné d'une indication sur l'âge.

L'association entre des catégories de ces collections dans une même unité de construction de tour, est rendue possible par l'orientation sur le contexte de service médical³⁷.

Enfin, le malade peut entrer dans l'interaction non pas seulement comme personne dont on parle mais en tant que participant. Les variétés de malade-comme-participant balayent un large spectre, allant de l'appelant qui effectue des mouvements respiratoires pour décrire sa propre douleur, ou donne des détails sur ses sensations ; au malade en interaction verbale avec l'appelant qui sert alors d'intermédiaire et d'informateur (extraits 10 et 11) ; jusqu'au malade incapable de parler mais dont le corps constitue un champ sémiotique (semiotic field)³⁸ crucial scruté par l'appelant à partir d'instructions fournies par le permanencier (extraits 12 à 14). Ainsi, certaines configurations contextuelles structurant des activités que nous avons appelés consultations à distance avec un tiers, et faisant entrer le malade comme participant, mobilisent la vision et le toucher en tant que traits constitutifs de l'activité dans laquelle les participants sont engagés (Goodwin, 2000a, 2000b). De telles configurations fournissant alors les moyens de la mise en œuvre d'une sémiologie médiée³⁹, d'opérations d'observations et de palpations discursivement instruites et rapportées.

Deuxièmement nous avons mis en lumière que le terme de patient n'émergeait que dans des situations spécifiques rendant intelligible une catégorisation de l'appelant (un médecin, un infirmier) – ou de l'appelé quand il s'agit d'un échange permanencière-médecin régulateur (cf. extrait 16)–, en tant que praticien. L'item «patient» en tant que membre de la paire relationnelle asymétrique patient / praticien (Coulter 1994: 59, citant Jayyusi, 1984), est utilisé séquentiellement d'abord par ce dernier, avant de l'être par la permanencière (extraits 16 à 19).

³⁷ *Some items are co-class members by virtue of being members of a class for a topic* (Sacks, 1992(1): 757). Bien que cette citation soit issue d'un passage sur la façon dont un locuteur B peut exhiber une analyse du topic déployé par un locuteur A, nous l'appliquons pour un même locuteur qui, dans la caractérisation du malade rend pertinente la co-occurrence de deux catégories issues "a priori" de collections différentes. Voir la note n° 28 sur le corollaire de la règle d'uniformité de Sacks.

³⁸ *The term 'semiotic' is intended to note the way in which signs are being deployed, while 'field' provides a rough term for pointing to the encompassing medium within which specific signs are embedded* (Goodwin, 2000a : 1494)

³⁹ voir note n° 35 pour la notion de sémiologie pratique

2.6. Les données et le corpus

Dans cette section nous livrons des indications quantitatives sur le corpus constitué (2.6.1.) ainsi que des indications relatives au montage audio-visuel, et à la transcription de données multi-sources (2.6.2.).

2.6.1. Quelques chiffres

La première phase de terrain (cf. 2.3.2. et 2.3.3.) a été consacrée à l'observation, l'écoute d'appels en «double écoute», et à de nombreuses discussions prenant plus ou moins la forme d'un entretien, mais la plupart du temps s'inscrivant dans une conversation au fil des appels que j'écoutais avec les permanencières ou les médecins. Au total, 40 heures de ces conversations ont été enregistrées, sur une période de 5 mois. A cela s'ajoutent quelques prises de vues sauvages pour faire des repérages.

La deuxième phase de terrain consacrée à la récolte de données audio-visuelles à partir d'un dispositif mis en place avec la collaboration des acteurs du Samu et d'Appligos, s'est étalée sur une période de 5 mois. Nous avons récolté un total de 338 fichiers .wav, soit 236 appels entrants et 163 affaires ; 23h de prise de vue d'un des postes de Parm et 17h de capture vidéo d'écran de l'application Applisamu, de ce même poste.

Aux 236 appels sont venus s'ajouter une dizaine d'appels fournis plus tard, à l'occasion de ma participation comme formateur pour les cours du CESU 78 (cf. postface). Pour ces appels supplémentaires les lettres «FAE» sont indiquées dans la référence des extraits.

A partir de ces appels j'ai relevé un total de 150 «d'accord» positionnés après une réponse à une question posée par la permanencière, autour d'un corpus restreint de 36 affaires⁴⁰. Nous avons eu le souci de respecter, en prenant ce corpus restreint, les proportions d'appelants que nous avons calculées à partir de la quantité de données globale et qui étaient cohérentes avec les proportions officielles du CRRA 15 de Versailles, soit : 45 % d'appels-bilans de pompiers, 36% d'appels de particuliers, 6% d'appels de professionnels (médecin, infirmier). Le respect de ces proportions a permis par exemple de garantir un résultat tel que «on observe, après une réponse à une question posée par la permanencière,

⁴⁰ Nous rappelons qu'une *affaire* désigne le traitement d'une demande depuis le premier appel jusqu'au transport aux urgences. Une affaire peut donc être numériquement composée de plusieurs fichiers .wav, et qu'elle peut s'étaler sur plusieurs heures.

une majorité de⁴¹ [d'accord + intonation montante] dans les appels de pompiers par rapport aux appels de particuliers».

Quelques problèmes de discrimination se sont posés lorsqu'il m'a fallu décider si j'avais un «d'accord plat, rapide, suivi d'une pause, etc.». J'ai donc commencé par passer en revue toutes mes occurrences par le logiciel Praat afin d'obtenir la représentation du spectre et de la courbe intonative pour ce [d'accord\] (segment et courbe en bleu sur les images ci-dessous) ainsi que le temps séparant la complétude du «d'accord» et l'émergence de parole ensuite, et affiner ainsi la transcription.

Voici deux exemples (les textes sous la fenêtrée Praat sont des notes prises au moment de ces mesures) :

(1)FAE_100309_20h29_Part

(1'25_wav)

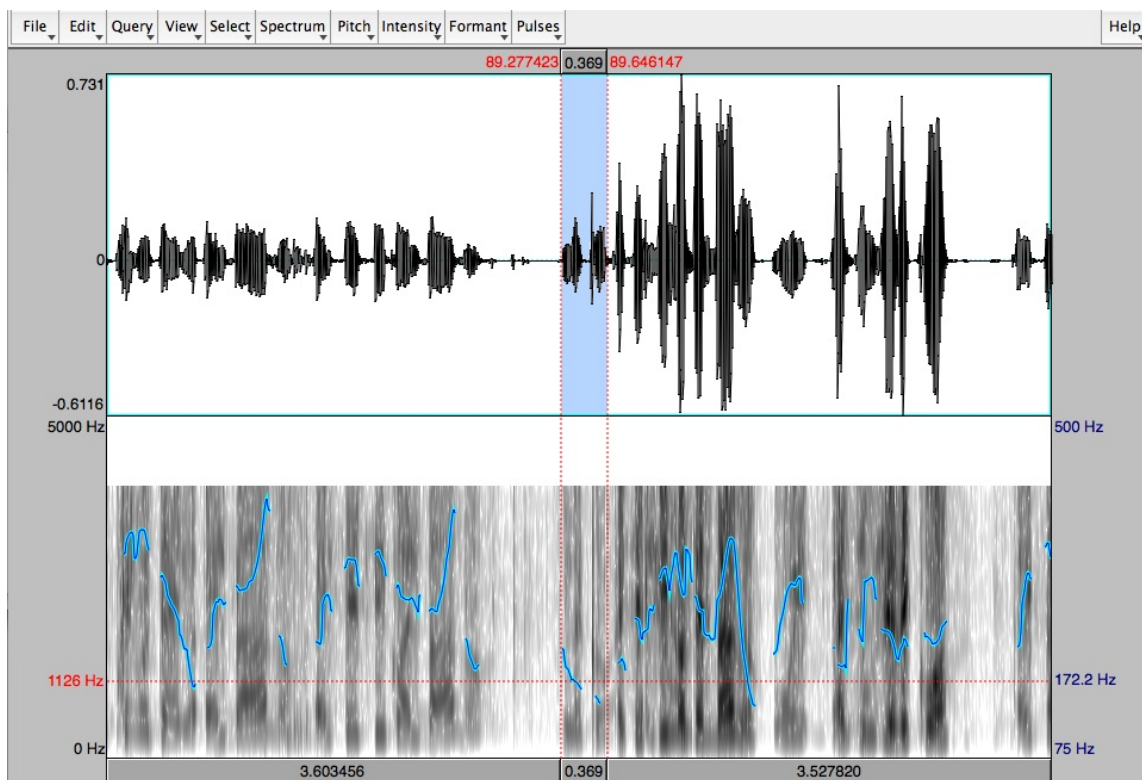
72 PAR: d'accord/ c'est quoi/ son nom d'famille
73 APP: euh ((donne nom))
74 APP: elle bave/ (...) elle s'essuie quand elle bave/
75 : (0.6s)
76 PAR: d'accord\(.) [elle s'essuie quand elle bave/
77 APP: [elle bou-

⁴¹ Cette construction «une majorité de» ou les formes adverbiales «généralement, ordinairement» etc., qu'on trouvera ici ou là dans le texte, posent ou supposent la question de la quantification formelle et informelle (Schegloff, 1993b: 118), c'est-à-dire : est-ce que «ordinairement» ou «une majorité de» renvoient à une certaine quantité d'occurrences par rapport à d'autres. Pour valider cette quantité, quelle soit au compte d'un nombre précis ou d'une observation de bonne foi du chercheur, il n'en reste pas moins qu'un accord tacite existerait sur les occurrences pertinentes.

Je me souviens d'un exercice piège dans un manuel de mathématiques au collège qui disait à peu près ceci : *sur un bateau il y a quatre matelots âgés en moyenne de 22 ans, un cuisinier âgé de quarante ans, un commandant en second une fois et demi plus jeune que le cuisinier. Quel est l'âge du capitaine ?*

Lorsque j'avance avoir sélectionné «150 d'accord», qui me permettront dans mes relevés préparatoires de constater que j'ai par exemple 55 % de [Q + R + d'accord\ + pause], par rapport aux réalisations de «d'accord» avec intonation montante, plate, ou non suivies d'une pause, j'ai bien conscience d'avoir accumulé une *série de cas singuliers* et que la quantification stricte pose des problèmes vis-à-vis de ce qui compte, ce qui ne compte pas, ce qui relève ou non de l'environnement propre à mes occurrences (Schegloff, 1993b), critères qui ne sont plus tout à fait alignés sur les orientations locales des participants au moment où un «d'accord» émerge. Cependant en nous fixant sur *l'univers d'occurrences pertinentes possibles* (ibid.: 103-10), dans une problématique séquentielle, c'est-à-dire en repérant les «d'accord à la suite d'une réponse à une question» nous nous dotons d'une certaine homogénéité. Cet univers pertinent d'occurrences possibles nous permet d'autre part d'y trouver autre chose qu'un «d'accord» comme un «oui» ou un «mhmm», et – par l'adjectif «possibles» – nous permet éventuellement de noter s'il y a «absence» ou non.

En suivant la discussion de Schegloff (1993) nous considérons l'utilisation de termes tels que «généralement, ordinairement», comme un type d'expérience robuste vis-à-vis des données qui n'a pas le chiffre comme garde-chiourme indispensable pour garantir des résultats sérieux.



On obtient : d'accord\
min-max : 144-211 Hz

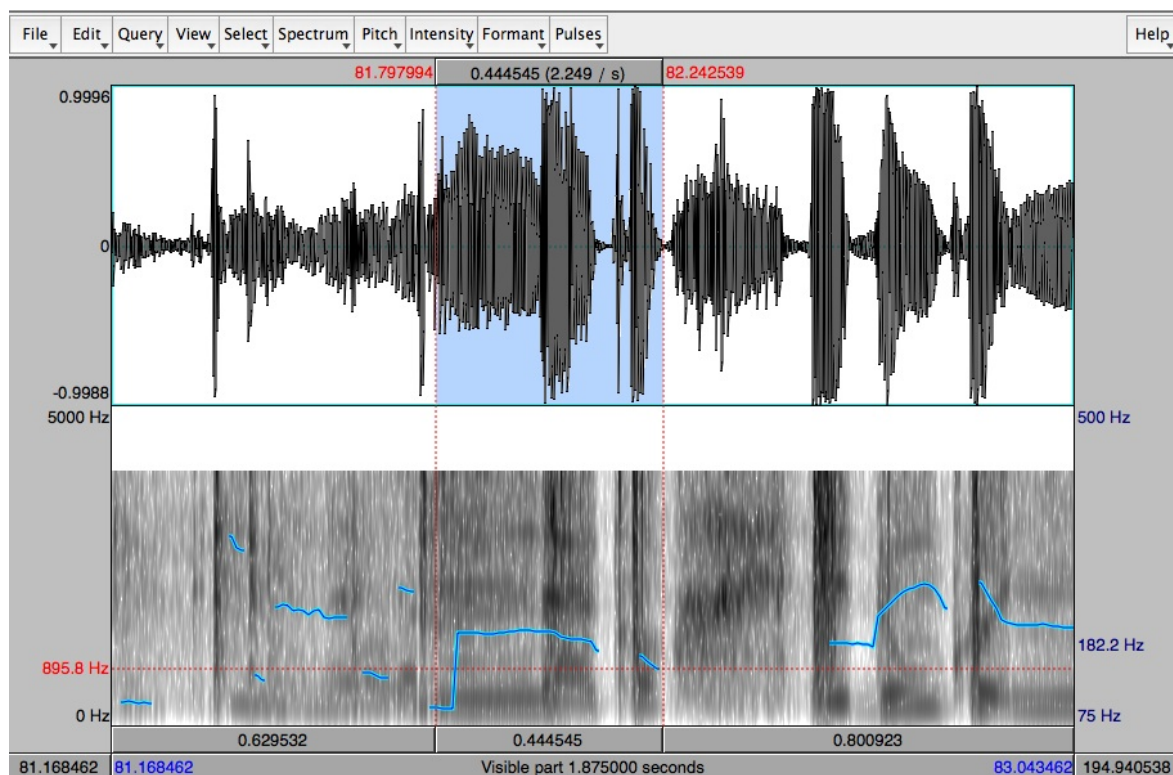
(2)110209_17h33_Part

(1'21_wav)

```

52  Parm : i n\ (0.5s)#>d'ac[cord]\< sébas#tien et votre#âge/
    par          #eff.L ajoute N Tab---->#          #SEBASTIEN->
53  APP  :          [mh/]
54      : euhm:: (0.4s)#(0.5s) trente six ans
    par          -->#
55      : (0.3s)#(0.6s)
    par          #Tab H((case sexe))
56  Parm : m:d'a#:ccord\<((0.3s).hh >et #donc au niveau d'la jambe
    par          #36 Tab A----->#

```

la transcription s'affine en une réalisation montante-descendante :
m:d'a/ccord\

Un début d'articulation autour de 97 Hz, un pique sur la syllabe [da] autour de 211Hz et une descente autour de 152 Hz en fin d'item. Pas d'allongement notable sur [a], mais davantage un raccourcissement de la dernière syllabe. Nasalisation avant la première consonne transcrite en [m:] .

J'établissais ainsi une courbe intonative moyenne, me permettant d'attribuer le trait «montant, montant descendant, etc.». J'ai procédé de la même manière pour décider si, dans la transcription j'attribuais le trait «débit rapide» et «d'accord suivi d'une pause».

En ce qui concerne le débit auquel est produit le «d'accord», j'ai procédé en me basant sur mon expérience d'écoute de toutes mes occurrences. J'ai posé qu'un débit «normal» se situait entre 0.3s et 0.5s et qu'en dessous de 0.3s j'attribuais les signes conventionnels « > < » (voir conventions de transcription en annexe).

En ce qui concerne les pauses qui suivent le «d'accord», j'ai mesuré à partir de 0.05s en arrondissant au 5 dixième supérieur. Donc le temps le plus court indiqué sur la transcription, noté « (.) » correspond à tout espace compris entre 0.05s et 0.14s. Voici deux exemples :

(3)FAE_120109_7h13_Part

(45'_wav)

49 PAR: d'accord\ (.) est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle
52 PAR: d'accord\ (..) elle irradie la douleur/
53 APP: <((à son mari))est ce qu'elle irra- est ce qu'elle dé-
54 : dé- s'développe ailleurs la douleur/>
55 : (0.8s)
56 APP: oui

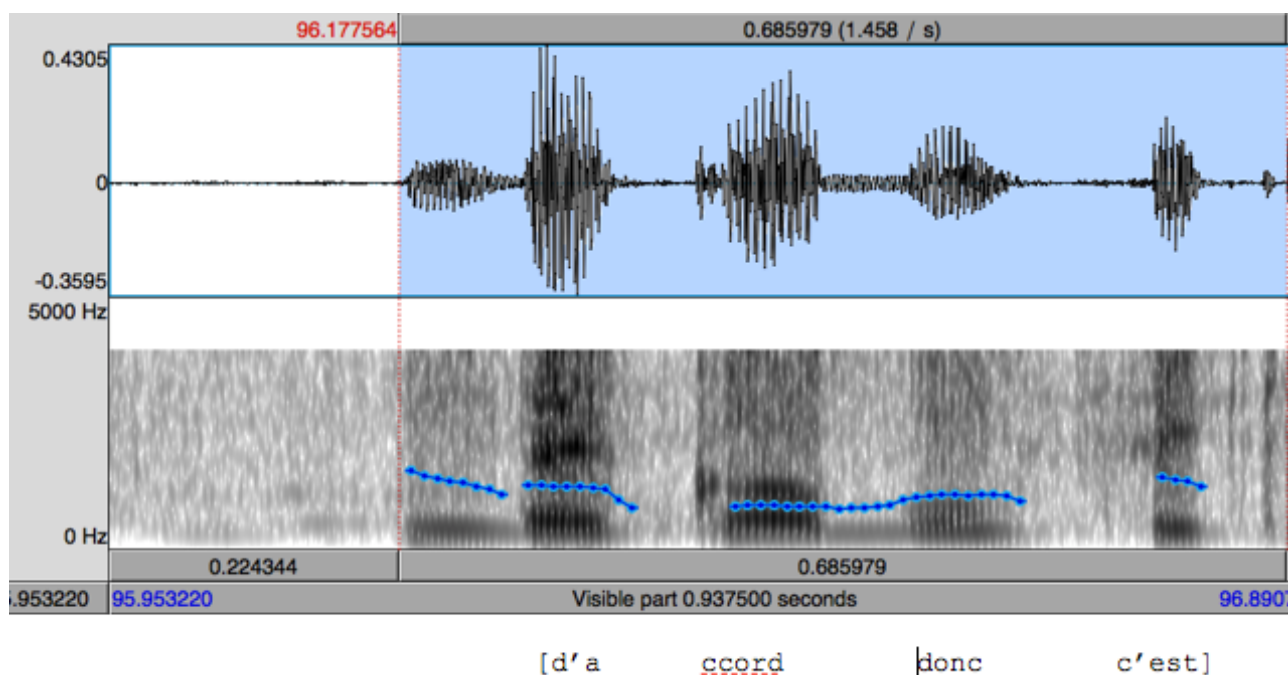
Dans cet extrait la pause est mesurée à 0.2s et l'articulation du «d'accord» est mesurée à 0.5s. Il s'agit du cas «standard». Dans l'extrait suivant, le débit est rapide et je n'ai pas noté de pause entre le «d'accord» et ce qui suit :

(4)FAE_Malaise3_Part

(1'30_wav)

79 PAR: [elle s'essuie avec quoi/
80 : (0.5s)
81 APP: avec sa main
82 PAR: bon [bah c'est qu'elle est
83 APP: [elle bouge les bras/
84 : (1.3s)
85 PAR: >d'accord< donc c'est qu'elle est pas inconsciente
86 : (0.5s)
87 APP:[bah pas t- en fait elle répond pas en fait\
88 PAR:[si elle s'essuie

Si l'on mesure l'espace en L85 (moins de 0.02s), on entend bien que le flux est continu pour passer de la dernière syllabe du «d'accord» à l'articulation de «donc», on le voit sur le spectre avec le pitch sous Praat :



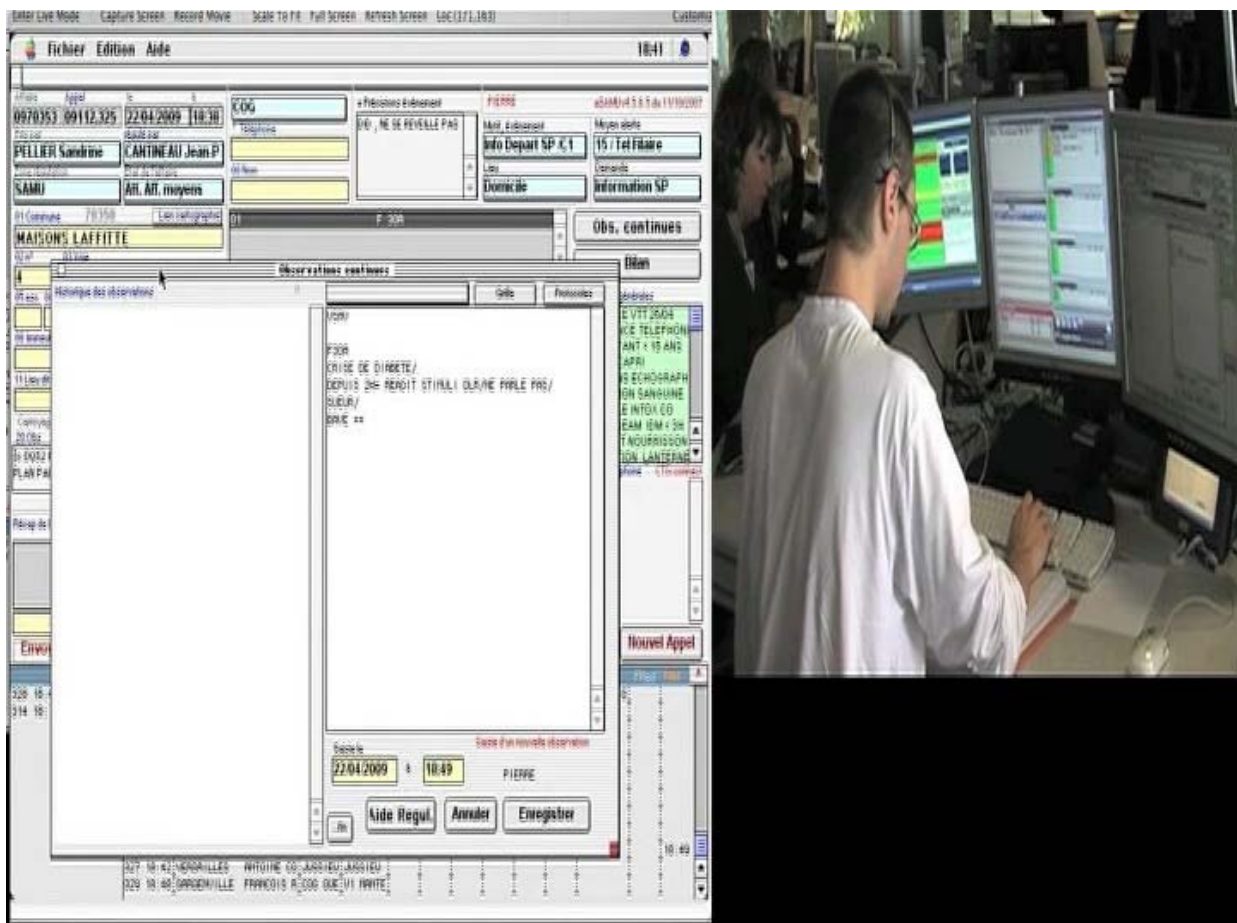
Cette manière de faire ne dit pas grand chose si ce n'est rien de la pertinence de ces traits vis-à-vis du traitement par les participants de telle ou telle occurrence de vide ou de débit rapide, ou d'intonation particulière, et par exemple si une «pause» en est effectivement une (voir supra note n°41). Je restais donc méfiant vis-à-vis de ma propre démarche, ne lui donnant de valeur que pour faciliter une homogénéité dans la transcription. Une autre question sur la transcription a concerné la multimodalité.

2.6.2. Transcrire à partir de données multi-sources

2.6.2.i. Le montage

Je me retrouvais donc avec une grande quantité de données, provenant de trois sources : prises de vues caméra, captures vidéo d'écran et enregistrements audio des appels (cf. plan du dispositif en annexe). Or comme je souhaitais travailler non seulement sur l'échange au téléphone mais aussi les interactions Parm-machine, ou plus généralement les interactions

de la Parm avec son environnement matériel, j'ai été amené à effectuer un montage de ces trois sources pour les synchroniser. Cette opération effectuée sous Final Cut, s'est avérée possible à la seule condition d'avoir un clap. Le clap est l'objet utilisé par un technicien sur un tournage pour produire de façon visible un son sec. Cela permet de synchroniser l'image avec le son d'une prise lorsque ceux-ci sont enregistrés par des dispositifs séparés. Ma méthode de synchronisation des données provenant des trois sources suit la même opération sauf que bien sûr, faute de pouvoir le produire à l'avance, il a fallu trouver un clap pour chaque segment (chaque appel, ou chaque affaire) que je souhaitais monter. A ce moment j'ai eu de la chance : alors que j'avais décidé de filmer le poste de Parm en plan relativement large sans savoir exactement ce que j'y trouverais, il s'est avéré que le meilleur clap était la frappe d'une touche au clavier. En effet, le son de certaines frappes d'une touche au clavier était repérable sur le fichier audio de l'appel, visible sur la prise de vue caméra et visible comme caractère apparaissant sur Applisamu. En raison des différences de flux – en particulier la différence entre d'un côté la capture vidéo d'écran qui vient d'un flux ethernet, et de l'autre l'audio et la prise de vue – le décalage dans la synchronisation entre les trois sources oscille entre 50 et 100ms. Autrement dit j'avais la possibilité technique d'indiquer précisément sur la transcription le déroulement d'une action informatique par rapport au déroulement d'une conduite verbale, à la syllabe près. Pour une visualisation confortable des données ainsi montées j'ai monté la prise de vue et la capture vidéo d'écran sur une seule image :



Pour vérifier la synchronisation du fichier audio de l'appel avec la prise son de la caméra, j'ai exploité les possibilités du montage audio stéréo. J'ai effectué ce montage pour une trentaine d'affaires. Dans les autres cas, soit je me suis contenté de l'enregistrement audio, soit des problèmes techniques n'ont pas permis le montage.

2.6.2.ii. La transcription

La transcription est un outil à la fois nécessaire et réifiant : il amène à faire des choix et matérialise une disposition (Ochs 1979 ; Mondada, 2000, 2008c). Il reflète aussi une pré-compréhension du monde dans lequel les interactions enregistrées ont eu lieu.

Une fois le montage et la synchronisation effectués j'ai pu faire la transcription des extraits sélectionnés. Etant donné que l'orientation commune des participants est sur l'échange conversationnel, j'ai commencé la transcription par là. Ensuite lorsque des phénomènes ont paru intéressant, j'ai entrepris la transcription multimodale, en particulier celle des manipulations informatiques. Ces dernières sont ainsi calées sur les lignes de l'échange

conversationnel. La diversité des manipulations informatiques face aux limites physiques d'une ligne de transcription m'a obligé à inventer des conventions économiques pour palier cette contrainte tout en conservant la représentation des relations de contemporanéité entre les conduites conversationnelles et les interactions de la Parm avec des objets de son environnement. Cette adaptation est permise à partir du moment où, suivant les méthodes en AC, nous considérons des unités conversationnelles dans une logique séquentielle de tours de parole délimités pour la transcription, purement graphiquement, par rapport aux marges du papier⁴².

En prenant en compte d'une part l'orientation des participants sur la construction locale d'un échange de tours, et l'orientation de la Parm vis-à-vis de son environnement (en termes corporels et artefactuels), et d'autre part les possibilités de dispositions graphiques de ces tours, nous pouvons décrire non pas des gestes informatiques (ou des gestes tout court) ayant des propriétés sémiotiques propres, mais un ensemble de ressources multimodales (parole, postures du corps, mouvement de souris, frappe au clavier, etc⁴³.) telles qu'elles ont pu être rendues pertinentes et intelligibles aux participants par un positionnement séquentiel et une temporalité finement synchrone au sein d'une organisation globale de l'action (Mondada, 2008c: 129).

Voici un extrait de transcription, la référence de l'extrait donne la date et l'heure de l'appel (ici le 25 mars 2009 à 18h31) ainsi que le type d'appelant (Pompier, Particulier, Pro – médecin, infirmier –) :

(6) 250309_18h31_Pom
(1'05_montage)

50 PAR : donc euh: y'a pas d'cyanoses/ au niveau des lèvres et
51 : des pieds\
52 POM : du tout\
53 : (0.3s)##(0.4s)#(0.3s)
par ##Enter #PAS DE CYANOSE----->>L55
54 PAR : (alors\, ah:) c'est ça qui m'inquiétait hein/

⁴² Rappelons cependant, que la délimitation des tours en termes d'Unités de Constructions de Tours (Sacks, et al. 1974) est parfois difficile à décider dans la mesure où l'analyse doit tenir compte de l'environnement séquentiel proche (le tour de parole précédent et succédant par exemple) et l'environnement conversationnel plus global c'est à dire le type d'activité dans laquelle les participants sont engagés. Deuxièmement il s'agit de suivre ce que les membres rendent intelligibles eux-mêmes, ce qu'ils traitent comme prosodiquement, syntaxiquement et pragmatiquement complets (Schegloff, 1996 ; Selting, 2000). Voir aussi dans la partie suivante 3.8.1. et 3.8.2.

⁴³ Par «ressources multimodales» on renvoie donc à toutes les formes - y compris linguistiques – et à tous les détails que les participants mobilisent pour rendre intelligible l'interaction, ressources vers lesquelles ils s'orientent dans des pratiques de compréhension, d'interprétation, voire d'analyse en temps réel de l'interaction en cours, immédiatement incorporées à l'action qu'ils produisent (Mondada, 2008c: 130).

```

55  POM : ouais ouais\ (..)on a#¥bien compris\
    par      ----->#
    par :      ¥visage vers écran--->>L60
56      : (0.5s)##%(0.3s)%
    par :    ##Enter im.3
    par :    %main droite revient en position% im 4
57  PAR : d'accord\=

```



(Image 3)

```

55  POM : ouais ouais\ (..)on a#¥bien compris\
    par      ----->#
    par :      ¥visage vers écran--->>L60
56      : (0.5s)##%(0.3s)%
    par :    ##Enter im.3
    par :    %main droite revient en position% im 4
57  PAR : d'accord\=

```

Tout d'abord, les actions informatiques (taper au clavier, sélectionner un menu) sont délimitées par le signe « # ». Nous avons différencié la représentation des caractères tapés au clavier, des touches telles que Enter, Delete, Tabulation. Ces dernières sont représentées avec leur première lettre en capitale et le nom de la touche (éventuellement raccourci si un arrangement de place le nécessitait), tout comme le nom des menus. Nous avons opté pour une typographie en lettres capitales pour représenter le texte tapé par la participante. Ces manipulations sont placées sous le flux de parole, même s'il y a une pause :

```

50  PAR : donc euh: y'a pas d'cyanoses/ au niveau des lèvres et
51      : des pieds\

```

52 POM : du tout\
 53 : (0.3s)##(0.4s)#(0.3s)
 par : ##Enter #PAS DE CYANOSE----->>L55
 54 PAR : (alors\, ah:) c'est ça qui m'inquiétait hein/

Dans cet extrait il y a une pause entre le tour du pompier L52 et un tour de la permanencière. Cette pause (L53) est découpée en fonction des actions informatiques effectuées pendant celle-ci. Au bout de 0.3s, la permanencière frappe la touche Enter (provoquant un saut de ligne), une telle action est marquée par deux dièses, ce qui nous laisserait la possibilité, si la permanencière maintenait le doigt sur la touche plusieurs centièmes de secondes de pouvoir le délimiter entre les deux dièses. Au bout de 0.4s, la permanencière tape le segment textuel «pas de cyanose», action qui se prolonge (marqué par les deux signes « >> » jusqu'en L55, c'est-à-dire se poursuit pendant le tour suivant de la permanencière (L54) et se termine pendant le tour du pompier (L55) :

54 PAR : (alors\, ah:) c'est ça qui m'inquiétait hein/
 55 POM : ouais ouais\ (..)on a#¥bien compris\
 par : ----->#
 par : ¥visage vers écran--->>L60

Les postures corporelles sont disposées sur une autre ligne et délimitées par le signe « ¥ » pour le visage et « % » pour les mains :

55 POM : ouais ouais\ (..)on a#¥bien compris\
 par : ----->#
 par : ¥visage vers écran--->>L60
 56 : (0.5s)##%(0.3s)%
 par : ##Enter im.3
 par : %main droite revient en position% im 4
 57 PAR : d'accord\=

Dans cet extrait le visage s'oriente vers l'écran à partir de L55, et jusqu'en L60. Après avoir frappé la touche Enter, la main droite revient au centre du clavier.

Les possibilités de détails et commentaires étant inépuisables, les captures vidéo permettent de simplifier les descriptions de la transcription. Ces captures sont signalées par «im» sur la ligne de transcription, et sont accompagnées du fragment de transcription correspondant que nous soulignons d'une couleur, en plus de la délimitation précise par

les signes. L'image peut être la combinaison prise de vue & capture vidéo d'écran, ou bien seulement l'une des deux. Nous attirons éventuellement l'attention du lecteur par des cercles ou des flèches disposés sur l'image :



(image3)

```
55  POM : ouais ouais\ (...)on a#¥bien compris\  
    par      ----->#  
    par :                                     ¥visage vers écran--->>L60  
56  : (0.5s) ##%(0.3s)%  
    par :   ##Enter im.3  
    par :           %main droite revient en position% im 4  
57  PAR : d'accord\=
```

Selon les exigences de l'analyse, les niveaux de granularité de la transcription pourront s'affiner. Par exemple nous pourrions détailler la frappe des touches quand la permanencière tape un texte et parle en même temps, ce qui peut révéler – comme nous le verrons dans l'analyse en 4.5 – une orientation particulière de celle-ci vers des (pré)complétudes textuelles.

TROISIÈME PARTIE – outils méthodologiques et théoriques –

Chapitre 3.1.. Introduction

Chapitre 3.2. L'ordre de l'interaction chez Goffman

Chapitre 3.3. L'ethnométhodologie : descriptibilité et ethnométhodes

Chapitre 3.4. The talk itself was the action : l'analyse conversationnelle

Chapitre 3.5. Paroles au / comme travail et multiactivité, de l'usage de la vidéo

Chapitre 3.6. Perspectives sur le contexte : Analyse conversationnelle et ethnographie

Chapitre 3.7. Perspectives sur le contexte (2) : deux traits spécifiques aux appels au
15

Chapitre 3.8. Les unités d'analyses : dimensions indexicale et réflexive des actions

3.1. Introduction

Cette partie sera consacrée au développement des outils théoriques et méthodologiques sous-jacents à cette étude des appels au Samu-Centre 15 de Versailles. Nous inscrivant dans une approche interactionnelle, nous commencerons (3.2.) par évoquer l'héritage de Goffman et sa perspective sur l'interaction sociale comme objet d'étude, que nous contrasterons avec l'approche issue de l'Analyse Conversationnelle (AC). Cette dernière étant parente de l'ethnométhodologie, nous présenterons dans le chapitre suivant, le programme de recherche de Garfinkel, que nous centrerons en particulier autour des notions de descriptibilité (accountability), et de méthode (3.3.). Nous nous arrêterons ensuite sur une présentation de l'AC, que nous proposerons d'articuler selon trois points : une présentation générale ; le lien entre AC et le téléphone ; l'importation de l'AC dans la linguistique (3.4.). Enfin, nous évoquerons les courants des Studies of Work, des Workplace Studies ainsi que le réseau Langage et Travail (3.5.) dans une discussion sur la parole au / comme travail.

Un terrain aussi complexe que celui d'une salle de réception et de régulation des appels médicaux urgents, a imposé une approche ethnographie assez étendue pour comprendre au minimum l'organisation du travail, le quotidien des acteurs, le vocabulaire, etc. (cf. partie 2 précédente). Se pose alors la question de la mobilisation de traits contextuels qui ne sont pas directement visibles dans les interactions enregistrées, mais qui pourtant en sont constitutives (3.6.). Nous développerons ainsi une discussion sur la notion de contexte (3.6.2. à 3.6.4.), et sur le dialogue entre ethnographie et AC (3.6.5 à 3.6.6.). Dans un deuxième mouvement (3.7.), nous illustrerons ces discussions en évoquant deux traits particuliers de notre terrain, pour en évoquer l'institutionnalité (3.7.1) et la spécificité dans le champ des appels de service (3.7.2.).

Enfin, dans le dernier chapitre nous présenterons les différents niveaux d'analyse que nous mobilisons, de l'unité de construction de tour au système d'activité situé (3.8.).

3.2. L'ordre de l'interaction chez Goffman

If what I'm doing seems strange, then after a couple of days reading in «Presentation of Self», you might be in a position to feel at home with some of the things I'll try to do.
(Sacks [1967] 1992: 619)

My concern over the years has been to promote acceptance of this face-to-face domain as an analytically viable one – a domain which might be titled, for want of any happy name, the interaction order – a domain whose preferred method of study is microanalysis. (Goffman, 1983: 2)⁴⁴

3.2.1. La situation et l'interaction

Dans un article intitulé «The Neglected situation» (1964), le sociologue américain Erving Goffman met en avant le fait que la parole émerge dans des «situations», lesquelles ne sont pas obligatoirement organisées par ou pour la parole : la contingence des situations relève d'abord de dimensions socio-interactionnelles, avant de relever de dimensions linguistiques. Les situations sont d'abord affaire de coprésence⁴⁵. Voici la définition que Goffman (1964) donne de la situation sociale :

La situation sociale est un environnement de possibilités d'appréhension mutuelle où, chaque fois, une personne se trouve exposée à la perception directe de tous les «présents», et où, de la même façon, elle les trouve offerts à sa propre perception. Selon cette définition, une situation sociale naît chaque fois que deux personnes, ou plus de deux, se trouvent en présence immédiate, et elle se poursuit jusqu'à ce que l'avant-dernière parte. Ceux qui participent à une situation donnée peuvent être, ensemble, considérés comme membres d'une réunion, même s'ils paraissent isolés, ou encore silencieux et distants, et quelle que soit la durée de leur réunion. Des règles culturelles

⁴⁴ Trad : *Si ce que je fais semble étrange, après quelques jours à lire La Présentation de soi [Goffman [1959] 1973], vous pourriez être en position de vous sentir à la maison avec certaines des choses que j'essaie de faire.*

Trad : *Ma préoccupation au fil des années a été de promouvoir l'approbation de ce domaine du face-à-face en tant que domaine analytique viable – un domaine qui pourrait être nommé, si l'on veut un nom heureux, l'ordre de l'interaction – un domaine dont la méthode d'étude privilégiée est la microanalyse.* (souligné par nous)

⁴⁵ En 1963, Goffman distingue trois grands types de coprésence, le *rassemblement* (*gathering*), la *situation sociale* et l'*occasion sociale*. Tandis que la première forme ne consiste qu'en un rassemblement physique d'au moins deux individus, la *situation sociale* désigne une configuration dans laquelle des individus exercent une *surveillance* (*monitoring*) mutuelle ; et enfin l'*occasion sociale* désigne un événement délimité dans l'espace et dans le temps facilité par un équipement matériel relativement fixe (un anniversaire, une réception, un pique-nique etc.).

définissent la conduite des individus qui participent à une réunion, et ces règles de rassemblement, quand elles sont observées, organisent le comportement de qui prend part à la situation.

Les situations sociales sont ainsi des moments de coprésence au sein desquelles des interactions peuvent émerger. Voici la définition générale de l'interaction sociale qu'en donne Goffman :

L'interaction sociale peut être définie, de façon étroite, comme ce qui apparaît uniquement dans des situations sociales, c'est-à-dire des environnements dans lesquels deux individus, ou plus, sont physiquement en présence de la réponse de l'un et de l'autre. (On peut noter que le téléphone et le courrier offrent une version réduite de la chose réelle primordiale.) (Goffman, 1983: 2, repris in Girin, 1990: 66-7)

Dans une situation sociale, l'interaction sociale centrée (Vs diffuse) peut se caractériser selon deux points : l'entrée dans un champ de perceptibilité mutuelle ; la focalisation sur une zone d'intérêt, pouvant varier selon le statut de participation des interactants. Le point de départ de Goffman pour décrire l'interaction, c'est le corps à corps.

Si l'on demande donc ce qu'on trouve dans l'interaction on dira qu'on y trouve :

- des individus en tant qu'unités véhiculaires (human ambulatory units) et unités de participation (des individus seuls et des individus «avec») (Goffman, [1971] 1973: chap 1);
- des contacts (de l'échange de regard entre deux rames de métro qui s'éloignent, à une conversation, en passant par un échange de lettres) ;
- et dans ces contacts on peut y trouver des rencontres, c'est-à-dire des arrangements dans lesquelles des personnes se constituent en participants ratifiés dans une entreprise interdépendante consciemment partagée et dont la période de participation est généralement délimitée par des rituels (une demande de renseignement dans la rue, un passage en caisse, une conversation au téléphone). (Goffman, 1983: 6-7). Ce sont dans les rencontres qu'on a toutes les chances d'entendre se déployer de la parole.

En prenant le corps à corps comme point de départ, les oppositions vie privée / vie publique, environnement urbain / campagne, amis de longue date / inconnus dans la rue, sont réinvesties dans un projet (micro)analytique. La circulation piétonne peut très bien s'analyser dans une cuisine de restaurant ou dans une rue bondée, les droits à

l'interruption peuvent s'analyser au petit déjeuner familial ou dans un tribunal (ces exemples sont donnés par Goffman, 1983: 2). De plus, ces corps à corps sont organisés, ordonnés. On pense aux règles du trafic routier, aux règles de base d'un jeu, ou encore à la syntaxe.

3.2.2. L'ordre de l'interaction

Pour développer la vision de Goffman sur l'interaction sociale, nous allons présenter la notion d'ordre de l'interaction en partant du passage suivant du texte *Interaction Order* de Goffman, écrit à l'occasion de son discours à l'American Sociological Association en 1982, ;et nous nous appuierons sur un texte de Louis Quéré (1989) qui établit un pont entre l'approche scénique de Goffman et l'approche de l'accountability de Garfinkel (que nous verrons dans la section suivante) :

Once individuals – for whatever reason – come in to one another's immediate presence, a fundamental condition of social life becomes enormously pronounced, namely, its promissory, evidential character. It is not only that our appearance and manner provide evidence of our statuses and relationships. It is also that the line of our visual regard, the intensity of our involvement, and the shape of our initial actions, allow others to glean our immediate intent and purpose, and all this whether or not we are engaged in talk with them at the time. Correspondingly, we are constantly in a position to facilitate this revealment, or block it, or even misdirect our viewers. The gleaned character of these observations is itself facilitated and complicated by a central process yet to be systematically studied – social ritualization – that is, the standardization of bodily and vocal behavior through socialization, affording such behavior – such gestures, if you will – a specialized communicative function in the stream of behavior (Goffman, 1983: 3).

L'approche interactionniste consiste en une approche de l'action réciproque, c'est-à-dire d'actions qui se déterminent les unes vis à vis des autres dans la séquence de leur occurrence située et dans des relations intersubjectives. Goffman s'intéresse aux situations sociale (avec la définition qu'il en donne dès 1964), aux (occasions de) rencontres, au corps

à corps. Et pour Goffman ce qui importe en premier lieu dans l'interaction face-à-face c'est un problème de contact, de gestion de la coprésence, avant d'être un problème d'intercompréhension.

Selon Quéré (1989) Goffman se démarque de l'interactionnisme meadien, dans la mesure où il ne traite l'interaction que comme un ordre de faits descriptibles, sans vouloir nécessairement lui conférer directement une valeur fondamentale dans la production des structures sociales, position que l'on trouve selon Quéré chez Schütz et Garfinkel, et qui traite l'interaction comme un «transcendental» où l'on considère «qu'on n'a pas besoin, pour rendre compte de la réalité sociale et culturelle, de postuler autre chose que la mutualité de membres d'une collectivité qui se rapportent les uns aux autres selon la modalité de la relation sujet-sujet, et les opérations qu'ils font les uns par rapport aux autres» (Quéré, 1989: 51).

Goffman, dans *Interaction Order*, son dernier texte dont le passage cité ci-dessus est issu, explicite qu'il ne place pas l'interaction comme un rouage primordiale, constitutif des structures sociales et comme moyen d'inférer directement quoi que ce soit sur des phénomènes macro-sociaux. Goffman ne met pas de côté les aspects structurels plus «macro», il place l'étude des interactions en priorité, pour éviter de les noyer dans des explications surdéterminantes.

Comme l'indique Castel (1989: 41) la force de Goffman réside dans le fait qu'il ne divorce pas avec des notions qui «certes sont toujours en situation, mais dont l'explicitation complète ne renvoie pas seulement aux effets produits par un système concret d'interactions». Son objectif est en premier lieu de travailler sur ses semblables, d'observer minutieusement «la vie de la société», comme un éthologue le ferait d'une nichée d'oies sauvages (l'étude sur les territoires du moi est de ce point de vue frappante(Goffman, [1971] 1973: chap 2).

Dans son texte de 1983, Goffman précise que la notion d'ordre renvoie à la fois à la notion synonyme de domaine d'activité (comme on aurait l'ordre politique), et à une qualité particulière d'organisation. Une qualité particulière d'organisation : positions du corps, regards, distances, gestes, paroles acquièrent une signification commune en se conventionnalisant (des pratiques se sédimentent). Par là, je peux reconnaître ton geste, tu peux reconnaître le mien : il est évident que nous agissions ainsi. C'est ce que Goffman entend par ritualisation sociale (the standardization of bodily and vocal behavior through socialization) : « un certain type d'expression acquiert une signification stable et partagée par création de conventions de sens ; en même temps, il devient spécialisé dans une fonction interactionnelle déterminée» (Quéré, 1989: 55). Un signe de la main pour solliciter

l'attention, un signe de la main en baissant la tête pour s'excuser d'avoir commis une bétise, ou d'avoir touché la bande du filet, un «le Samu bonjour» pour répondre à la sonnerie du téléphone.

Mais il ne faudrait pas limiter cette lecture de Goffman sur le caractère ordonné des actions à la seule question de l'ordonnement des corps, ni même au fait qu'elles portent des significations conventionnalisées. Un autre pan de la conduite et qui concerne aussi le caractère public de la vie sociale, dont nous allons parler, apparaît : les corps sont aussi des personnes, des objets sacrés et vulnérables ; et les identités se confrontent, s'installent dans le jeu des interactions. Elles se confrontent et s'installent dans la mesure où chaque individu, engagé de près ou de loin dans une situation sociale, agit ou revendique une identité et s'en voit attribuée une par les autres.

En effet, il y a un ordre de l'interaction parce qu'il y a un ordonnancement des conduites : un ordonnancement des corps et des personnes. L'interaction sociale est régulée (et réglée). Elle est aussi scénique : les diverses actions des personnes – dès lors que celles-ci se trouvent dans un espace de perception mutuelle – se produisent sur une scène, elles sont publiques. Ces actions, ces ajustements réciproques, les réactions des uns sur / par rapport aux autres «ne sont pas livrés au hasard des circonstances ni à l'arbitraire subjectif des participants à la rencontre : ils sont réglés par des conventions qui s'appliquent à ce que Goffman appelle l'ordre expressif » (Quéré, 1989: 54). Le caractère expressif des conduites en situation de coprésence rejoint l'idée de scénarité : il y a ce qui est donné à lire plus ou moins intentionnellement et ce qui est attribué à travers l'interprétation que fait l'autre en termes de normalité du comportement, d'identité, voire de santé mentale. Je donne à lire, et je transpire.

L'interaction sociale est ainsi selon Goffman un ajustement réciproque à la fois du point de vue d'un ordonnancement des conduites (corporelles, gestuelles, verbales), et d'un positionnement des identités. Et les échanges rituels constituent pour les membres d'une communauté, tout un arsenal de pratiques efficaces et peu dispendieuses pour ordonner tout cela :

non seulement elle [l'activité rituelle] permet d'ordonner économiquement la coprésence corporelle en tant que celle-ci donne lieu à des comportements qui expriment un autre ordre, celui des personnes, de leur compétence, de leur normalité, de leur santé mentale ; mais elle permet aussi à l'acteur de contrôler l'interprétation de ses

comportements expressifs par autrui, et par là de maintenir les définitions de soi attribuées dans les limites de ce que l'amour-propre peut accepter (Quéré, 1989: 65).

Goffman identifie des procédés régulateurs permettant de maintenir un équilibre rituel de l'interaction. Cela rappelle que notre expérience du monde comporte un caractère confrontatif (Goffman, 1983: 4) : nous confrontons nos territoires, et nos faces⁴⁶.

3.2.3. Pour conclure

Nous retenons de notre lecture de Goffman que l'auteur envisage l'interaction sociale comme un domaine d'investigation de plein droit, résidant principalement dans l'analyse de l'organisation de la coprésence – investigation impliquant méthodologiquement une opération d'excision pour découper et étudier l'ordre des interactions. Goffman souligne la portée d'une telle opération :

I want to sum up the case for treating the interaction order as a substantive domain in its own right. In general, the warrant for this excision from social life must be the warrant for any analytical extraction : that the contained elements fit together more closely than with elements beyond the order ; that exploring relations between orders is critical, a subject matter in its own right, and that such an inquiry presupposes a delineation of the several social orders in the first place ; that isolating the interaction order provides a means and a reason to examine diverse societies comparatively, and our own historically (Goffman, 1983: 2).

Extraire un bout de vie sociale et y porter un regard minutieux, en révèle toute sa complexité et révèle tout l'intérêt qu'il y a à analyser de près l'ordinaire vécu par des personnes. Et il est un fait peu contestable que nous passons une grande partie de notre temps en présence plus ou moins immédiate des autres. Dans le cadre de cette présence les uns vis-à-vis des autres, nos conduites sont ainsi socialement situées. Analyser les conduites situées n'empêche pas une réflexion sur leurs articulations avec des domaines d'un autre ordre, et

⁴⁶ Voir Goffman, [1971] 1973: chap 2, pour cette notion de *territoire*, chap 3 et 4 pour les *échanges réparateurs et confirmatifs* ; Goffman, [1967] 1974a: chap 1, pour cette notion de *face* et son articulation avec les activités rituelles.

de chercher ce qui relève du situationnel (et qu'on pourrait donc trouver en dehors d'une situation sociale identifiée) et ce qui ne relève que d'une interaction particulière.

Enfin, la démarche de Goffman appuie l'idée selon laquelle travailler sur l'interaction présente un avantage méthodologique : on peut se livrer à une étude systématique de ces formes d'échanges dans la mesure où elles présentent d'une part un caractère répétitif alors qu'ils sont accomplis par des personnes différentes, et qu'elles présentent d'autre part des envergures temporelles et spatiales brèves facilitant l'enregistrement, la relecture, la focalisation sur un détail.

La première citation de cette section, issue d'une Lecture de Harvey Sacks, père de l'analyse conversationnelle, indique la connexion entre les travaux d'inspiration ethnométhodologique et l'approche scénique de la vie sociale chez Goffman, connexion que nous avons trouvée explicitée chez Quéré (1989)⁴⁷. En particulier, on retrouve la dimension scénique, ou publique, dans la façon dont en ethnométhodologie on envisage la compréhension, la rationalité, à travers la notion d'*accountability*.

3.3. L'ethnométhodologie : descriptibilité et ethnométhodes

Ethnomethodological studies analyze everyday activities as members' methods for making those same activities visibly-rational-and-reportable-for-all-practical-purposes, i.e., "accountable", as organizations of commonplace everyday activities⁴⁸. (Garfinkel, 1967: vii)

3.3.1. Présentation générale

⁴⁷ Nous renvoyons ici, pour des vis-à-vis entre approche ethnométhodologique et sociologie goffmanienne à Schegloff, 1988 ; Conein, 1989 ; et Quéré, 1989.

⁴⁸ Trad : *les études ethnométhodologiques analysent les activités de la vie quotidienne en tant que méthodes de membres utilisées pour rendre ces activités visiblement rationnelles et rapportables à toutes fins pratiques, c'est-à-dire «descriptibles», en tant qu'organisations des activités ordinaires de tous les jours.*

Dans l'introduction de son ouvrage *Studies in ethnomethodology* (1967), Garfinkel identifie la production de la vie quotidienne, la production de la réalité objective des faits sociaux comme son objet d'étude⁴⁹. Ces productions sont vues comme des accomplissements pratiques de membres qui font pour cela oeuvre d'une rationalité pratique. Pour l'ethnométhodologie, cette rationalité ne présente pas de différence par nature entre les pratiques des gens de tous les jours et des professionnels de l'étude sociologique : elle relève d'ethno-méthodes permettant de produire un ordinaire ordonné, justifiable des activités qui les occupent. Le terme «ethno» renvoie ainsi à un ensemble de savoirs, de savoir-faire partagés par une communauté de pratiques et constitue l'arrière-plan sur lequel les membres de cette communauté s'appuient – et dont chacun attend de l'autre qu'il le mobilise pour comprendre ou agir de façon adéquate.

L'intelligibilité d'une scène, le sens d'une action sociale, d'un environnement local, «l'ordre objectif des faits sociaux» (Durkheim, 1894)⁵⁰ relèvent non en premier lieu d'un principe de sociologue, mais d'un accomplissement pratique continu entre participants. Comme l'indique Garfinkel, le programme de l'ethnométhodologie est une respécification de l'objet d'analyse de Durkheim, la société ordinaire, immortelle, telle qu'elle est vécue (Garfinkel, 2001). La réalité objective des faits sociaux est l'objet principal de la sociologie, mais ethnométhodologiquement parlant, cette réalité est une réalisation pratique :

l'aphorisme de Durkheim – «la réalité objective des faits sociaux est le principe fondamental de la sociologie» – est donc redéfini comme suit par les recherches ethnométhodologiques : celles-ci font voir, à travers des instructions, la réalité objective des faits sociaux sous la forme d'objets organisationnels dans le monde, ces objets étant considérés comme tout ce qu'il y a de plus ordinaire et de plus familier. Les instructions qui permettent de les voir permettent aussi de les reproduire (Garfinkel, 2001: 42).

Comme le disent Heath et Luff (2000: 24) : il n'y a pas de «temps mort» hors de l'ordre local et concerté, moment-par-moment. Autrement dit l'objet de la sociologie devient ici l'ensemble

⁴⁹ Pour une présentation de l'ethnométhodologie, nous renvoyons à Bachman et al. [1981] 1991: 133-40 ; Heritage, 1991 ; Barthélémy & Quéré, 2007, ainsi qu'à la publication des actes du colloque de Cerisy «L'Ethnométhodologie, une sociologie radicale» éditée par Michel de Fornel, Albert Ogien et Louis Quéré (2001).

⁵⁰ *Voilà donc un ordre de faits qui présentent des caractères très spéciaux : ils consistent en des manières d'agir, de penser et de sentir extérieures à l'individu, et qui sont douées d'un pouvoir de coercition en vertu duquel ils s'imposent à lui. Par suite, ils ne sauraient se confondre avec les phénomènes organiques, puisqu'ils consistent en représentations et en actions ; ni avec les phénomènes psychiques, lesquels n'ont d'existence que dans la conscience individuelle et par elle. Ils constituent donc une espèce nouvelle et c'est à eux que doit être donnée et réservée la qualification de 'sociaux'.* (Durkheim, 1894, édition numérique : http://jmt-sociologue.ugac.ca/www/projets/387_135_CH/lecon_01_faits_sociaux/durkheim_fait_social.pdf).

des ethno-méthodes que des membres d'une communauté de pratiques utilisent pour interpréter et agir dans leur monde social. Les phénomènes étudiés sont en actes et toute activité quotidienne peut faire l'objet d'une étude sur ses modalités d'accomplissements locaux : non pas parler d'un thème mais parler topicalement (doing topical talk (Sacks, [1968] 1992 (1): 752-63), non pas être comme tout le monde, mais travailler à être ordinaire (doing being ordinary, Sacks, 1984b)⁵¹, et pour citer l'étude sur Agnès, non pas être féminine, mais que sa féminité soit un cas de la chose réelle, accomplie dans des situations données (Garfinkel, 1967: chap5 ; Watson, 2000: 23-5).

Nous citerons maintenant deux études issues du recueil de Garfinkel de 1967, pour aborder la mentalité ethnométhodologique.

Dans l'étude portant sur les prises de décision des jurés, Garfinkel met en lumière de façon empirique la distinction de Schütz ([1953] 1987: 35-41 ; Barthélémy & Quéré, 2007: 30-1) entre rationalité (au sens dur, i.e. en référence à des règles strictes) et raisonnable⁵² (i.e. valide selon des modèles habituels de la vie courante, acceptés comme tels). Il s'appuie sur des enregistrements clandestins de délibérations au tribunal de Wichita, Kansas, aux Etats Unis (en 1945), et des comptes rendus post hoc formulés par les jurés aux enquêteurs qui leur demandaient d'expliciter comment ils en étaient arrivés à décider de tel ou tel verdict. Et d'en révéler une tension entre les règles de prise de décision utilisées dans la vie quotidienne d'une part, et l'acquisition de la «ligne officielle du juré» de l'autre (Garfinkel 1967: chap4).

Cette «ligne officielle» ayant pour but de placer l'accusé dans une certaine situation légale, consiste en l'acquisition d'une manière différente de l'ordinaire d'organiser des connaissances plutôt que d'acquérir des connaissances nouvelles. Les règles de la vie quotidienne cohabitent avec les règles officielles judiciaires, si bien que lors des délibérations les jurés éprouvent des conflits, lesquels sont relativement effacés lors des entretiens avec les chercheurs, au profit d'un appui sur la «ligne officielle».

⁵¹ Soit l'expression «avoir une conversation». L'ethnométhodologue placera cette expression entre crochets préfacés du verbe «faire», ce qui donne «faire [avoir une conversation]». En creux la question posée est : en quoi «avoir une conversation» constitue un intitulé adéquate à ce qui se passe et dont on peut rendre compte ? (Garfinkel & Sacks, [1970] 2007: 450-2). Cette formulation ethnométhodologique insiste bien sur la démarche d'observation de terrain cherchant à répondre à la question : comment des individus-membres procèdent-ils pour, localement, effectuer telle activité et rendre visible cette effectuation.

⁵² Cette distinction renvoie à «l'action rationnelle de tous les jours», laquelle ne désigne pas une rationalité idéale, qui impliquerait au moins une connaissance intime des desseins de mon partenaire, une prise de conscience des différents chemins alternatifs qui s'offre à moi quand j'agis, mais une action rationnelle relative à une vraisemblance dans un cadre admis : *l'action rationnelle de niveau courant est toujours une action à l'intérieur d'un cadre déterminé et admis sans autre. On y construit des situations typiques, des motifs, des moyens et des fins, des actions qui se déroulent ainsi que des personnalités impliquées et acceptées comme telles. Elle ne sont pas seulement admises telles quelles par l'acteur mais aussi censées être admises telles quelles par les autres* (Schütz, [1953] 1987: 40). Voir aussi Heritage, 1991: 94-7 sur sa critique de Parsons et de la rationalité de l'acteur.

Cette étude met en lumière deux faces de la prise de décision, l'une correspondant à un engagement dans la dynamique de l'action, l'autre correspondant à une reconstruction discursive déployant les procédures à suivre, c'est-à-dire reconfigurant la prise de décision comme quelque chose de rationnel, de justifiable en fonction des attentes institutionnelles, quelque chose qui est sorti de la temporalité de la situation sociale dans laquelle la prise de décision s'est accomplie.

On en tire ainsi un autre résultat : les comptes rendus post hoc d'actions (telle que dire pourquoi on a pris telle ou telle décision) sont en ce sens lacunaires quant à l'examen de l'intimité de la situation sociale dans laquelle ces actions ont eu lieu, quels raisonnements pratiques ont été mis en oeuvre pour décider des faits, constituer un «corpus de savoir» constituant une «affaire», et quelles relations il y a entre des méthodes partagées par «tout un chacun» et des méthodes institutionnellement sanctionnées.

Ces compte-rendus ne révèlent que partiellement ce qu'est faire [être un jury]. Le langage est une voie d'accès privilégiée au savoir implicite des acteurs sociaux (Bachman et al. 1991: 140), les entretiens en donnent accès mais sous forme d'accounts rétrospectifs, de reconstructions par des ressources qui ne sont pas nécessairement les mêmes que celles mobilisées pour raisonner in situ ; et l'enregistrement des situations réelles (i.e., les délibérations, plutôt que seulement les entretiens de jurés) devient alors méthodologiquement crucial pour analyser les raisonnements mis en oeuvre par les acteurs au moment de faire ce qu'ils font⁵³.

Dans une des expériences de perturbations du cours normal des activités ou des routines quotidiennes (breaching experiments), Garfinkel (1967: 25-30 ; 35-42) demande à ses étudiants de travailler sur des conversations ordinaires et de disposer sur une feuille, d'un côté la transcription de ce qui est dit, et de l'autre ce dont selon eux les co-conversants parlent. L'exercice se révèle un exercice impossible dans la mesure où fournir un compte rendu de ce dont les co-conversants parlent peut entraîner un travail de précision et de clarification à l'infini.

⁵³ Ce point résonne avec une étude publiée une vingtaine d'années plus tard par Whalen, Whalen et Zimmerman (1986), et qui m'a particulièrement marqué pour cette recherche sur les appels au 15, portant sur un appel désastreux au 911 (service d'urgences aux Etats Unis). La reconstruction de l'appel par des experts médecins, et en particulier le fait de relever «à froid» le contenu informatif, qui selon eux était largement suffisant pour déclencher des moyens de secours, ce qui n'a été fait que trop tardivement, omettait d'examiner l'intimité de l'appel et en particulier tous les problèmes d'alignement et d'occasions séquentielles non-remplies pour délivrer des informations, problèmes qui ont obstrué la possibilité de suivre les procédures «normales» d'une réponse correcte à une demande de secours.

Il est aussi irréalisable si l'on comprend la consigne comme un exercice consistant à faire correspondre une manifestation (les «dires») avec ses divers référents, correspondance qui devrait être justifiée pour le lecteur de l'exercice, mais aussi qui devrait garantir l'accord partagé entre les co-conversants sur un contenu de connaissances. Garfinkel propose de voir ces comptes rendus des étudiants comme des tentatives pour montrer comment utiliser ce que les co-conversants avaient dit en tant que méthode pour saisir ce dont ils avaient parlé :

Je leur avais demandé de réaliser un exercice impossible : remédier à l'incomplétude essentielle de n'importe quelle série d'instructions, indépendamment de leur degré d'élaboration et du soin apporté à les écrire. Je leur avais demandé de formuler la méthode qui avait été employée par les participants pour parler, en tant que règles de procédures à suivre pour dire ce qu'ils avaient dit, règles appropriées aux exigences de la situation, de l'imagination et du processus. [...] Les étudiants se heurtaient au fait qu'il ne suffit pas, pour déterminer comment une personne parle, pour décrire la méthode de communication de quelqu'un, de montrer que ce qu'elle dit se conforme à une règle de démonstration de la consistance, de la compatibilité et de la cohérence des significations ; il s'agit de choses différentes. [...] La notion d'accord partagé réfère à des méthodes sociales variées permettant aux membres de reconnaître que quelque chose a été dit conformément à une règle, et non pas à un accord démontrable sur des contenus. (Garfinkel, 1967: 29-30, traduction de Quéré et Barthélémy, 2007: 89-90)

Garfinkel pointe ici l'indissociabilité entre le «Quoi» et le «Comment» : reconnaître le sens de ce qu'une personne a dit consiste uniquement et entièrement à reconnaître la méthode de son énonciation, donc à voir comment elle a parlé (ibid.). Et cette prise en compte du «Comment», implique de saisir la temporalité interne au cours d'action dans lequel ce dont on a parlé s'est développé – une temporalité humaine, produit de la coordination des participants .

La connaissance biographique et des buts des participants ne suffisent pas pour traiter l'indexicalité de toute action sociale ; le partage au moins présupposé de la façon dont celle-ci se structure en se rapportant aux circonstances locales de son déploiement est indispensable. Pour saisir une conduite (un tour de parole, un geste dans la rue) et agir de façon adéquate vis-à-vis d'elle il ne suffit pas de connaître seulement la biographie des acteurs, ni leur buts, ni un éventuel contenu propositionnel : le partage au moins présupposé de la façon dont cette conduite se structure en se rapportant aux circonstances

locales de son déploiement est indispensable pour traiter son caractère indexical. Pour transiter vers la section suivante, et pour le dire autrement, avec Quéré (1987), le caractère indexical des actions est aussi abordé par les membres à partir de ce qui est visible, descriptible, analysable, bref «accountable» dans la mesure où cette accountability est réflexive : les acteurs agencent leurs actions en fonction de leurs circonstances et définissent celles-ci en fonction de celles-là ; et ce faisant ils permettent aux autres de reconnaître, en se référant aux circonstances, l'action pour ce qu'elle est, et en se référant à l'action, les circonstances pour ce qu'elles sont (Quéré, 1987: 104)

Etre un membre d'une communauté de pratiques implique ainsi un savoir-quoi et un savoir-comment, et cela concerne à la fois les pratiques verbales, les conduites circulatoires, les manières de regarder. Nous tirons ces deux concepts (savoir-quoi et savoir-comment) de Watson qui décrit son impression sur le terrain :

Dans ma façon d'appréhender Times Square et au centre de mes peurs, il y avait un manque perceptible de savoir. Ce n'était pas seulement un manque perceptible de savoir "substantiel" ou propositionnel, mais un manque de savoir "procédural", un manque de "savoir comment..." et pas seulement de "savoir que..." - savoir comment "assembler" un sens du quartier, comment se comporter en sorte de manifester qu'on est familier et qu'on est sûr de soi dans le quartier. (Watson, 1995, cité in Thibault, 2002: 21)

3.3.2. L'analyse des actions sociales selon l'ethnométhodologie

L'approche de l'ethnométhodologie sur l'action sociale repose sur son accountability. La descriptibilité, la justifiabilité normative et morale sont constitutives de l'action elle-même, et en sont des éléments d'interprétation dans la relation intersubjective :

[T]oute action sociale est un commentaire et une intervention reconnaissable sur le cadre d'activité dans lequel elle se produit. Son caractère spécifique en tant que commentaire et intervention (c'est-à-dire son accountability publique) possède une base procédurale. Il est le produit de procédures ou de méthodes socialement partagées et utilisées (Heritage, 1991: 122).

Nous adoptons le terme de descriptibilité comme la traduction concise et générique du terme d'accountability en suivant Barthélémy & Quéré (2007) dans leur traduction des *Studies de Garfinkel*. .

Prenons l'exemple d'une paire Question-Réponse. En se rendant observable comme réponse à cette question, cette même réponse est l'occurrence d'un vecteur (Coulon, 1987: 35) qui actualise la pertinence d'une attente normative (répondre à une question posée, construire une deuxième partie de paire adjacente). Vecteur qui rend visible une compréhension d'un cours d'action (par exemple sur quoi porte la question), et exhibe une méthode partagée pour coordonner des conduites⁵⁴ en conversation. La notion de compréhension est ainsi traitée au prisme des pratiques des participants se rendant mutuellement intelligible le sens de leurs actions. Le processus complexe de coordination entre deux participants en conversation implique une intelligibilité de ce que l'on est en train de faire au moment où on le fait (i.e., une accountability). Ainsi ce que l'on est en train de faire constitue un contexte pour ce qu'on fera ensuite, et ce qu'on fera ensuite exhibera une compréhension de ce qui a été fait précédemment.

Un autre exemple, la file d'attente : l'arrangement des personnes constitue un ensemble d'indications visibles et de visibilité, qui font que prendre son tour dans la file est une institution de la file (instituante dans le même mouvement), c'est-à-dire une action rendant perceptible l'existence de cette file comme file, et rendant perceptible la place qu'on y occupe (i.e., rendant perceptible, justifiable, sa part de contribution à la file).

Par ces deux exemples nous insistons : l'action (i.e. «quoi») n'est pas dissociable de sa manifestation sensible (i.e. «comment») : l'accountability structure et informe réflexivement un cours d'action. Cette indissociabilité pose la question de l'objet d'étude de l'ethnométhodologie. Comme le fait remarquer Thibaud (2002: 33) :

Il ne suffit pas d'affirmer que le monde social s'autoconstitue sur la base de son infrastructure sensible, encore faut-il montrer comment cela est rendu possible. Le problème consiste alors à mettre à l'épreuve des situations concrètes les manières de nous rapporter au monde sensible, de nous y fier pour agir avec autrui, de le coproduire

⁵⁴ Nous appellerons «conduites» les expériences subjectivement significatives qui émanent de notre vie spontanée. [...] Le terme «conduite» telle qu'on l'utilise ici renvoie à toutes sortes d'expériences subjectivement significatives de la spontanéité, qu'elles soient celles de la vie intérieure ou celle qui s'engrènent dans le monde extérieur. (Schütz, [1945] 1987: 108). Dans notre propos nous ne différencions pas fondamentalement le terme de «conduite» de celui de «d'action», alors que pour Schütz cette dernière est une conduite «définie à l'avance, c'est-à-dire fondée sur un projet pré-conçu, qu'elle soit explicite ou implicite» (ibid.).

et de le configurer dans nos actions quotidiennes. Bref, il s'agit de décrire les opérations de constitution du monde social comme monde sensible.

Informant à la fois son format et sa production, la base procédurale de l'action comble le fossé entre la cognition et l'action (Heritage, 1991: 122). La diversité et le fatras apparent des affaires quotidiennes n'est pas un point d'achoppement mais le lieu privilégié pour analyser l'organisation sociale en train de se faire et telle qu'elle est perçue, se maintient, devient régulière⁵⁵, récurrente, structurante :

ce qui est proprement ethnométhodologique dans les études de l'ethnométhodologie c'est que, pour n'importe quel événement social réel, elles montrent précisément comment, dans chaque cas concret, les membres, qui disposent d'une compétence ordinaire, coordonnent leurs activités de façon à produire, manifester, établir, dans les détails incarnés de leur vivre ensemble, des phénomènes d'ordre dont on peut rendre compte localement et naturellement – autrement dit, des phénomènes mettant en jeu de la logique, de la causalité, des classifications, de la temporalité, de la cohérence, de l'uniformité, des analyses de détails, du sens, des méprises, des erreurs, des accidents, des coïncidences, de la facticité, de la raison, de la vérité et des méthodes (Garfinkel, 2001: 41).

Les normes ne sont pas vues dans leur caractère contraignant disposant les individus dans leurs actions, alors irrationnelles et prescrites, mais comme des ressources pour établir et maintenir l'intelligibilité d'actions sociales dans un monde intersubjectif dont ils (les individus) ne doute de l'existence⁵⁶. Décrire ces ressources, dans leur nature indexicale,

⁵⁵ En ce sens, la perspective ethnométhodologique ne dit pas qu'il n'y a pas structure. Par exemple les normes qui constituent des bases interprétatives en fonction desquelles une action, conforme ou non, est comprise, sont de ce point de vue «extérieures» aux événements et résistent à l'érosion des actions qui ne répondent pas à ce qu'on en attend ou qui se révèlent être déviantes (Heritage, 1991:109); et donc se sédimentent. L'ethnométhodologie s'intéresse à la visibilité de ces structures élastiques à travers les actions des membres (Garfinkel & Sacks, 1970), en ce sens que les structures sont soumises à interprétation, et que la stabilité de celles-ci, l'ordre sont le produit d'une improvisation réglée (Mead, 1934 ; Sawyer, 2003, 2010), répondant à une logique de pertinence (Schütz, 1987 ; Sacks, 1992 ; Coulter, 1994). Elle s'intéresse à la structure en tant que *phénomène d'ordre réalisé* (Garfinkel [1996], 2001 ; Garfinkel & Sacks, 1970).

⁵⁶ Le monde n'est pas un agrégat de normes, d'actions isolées et comme le dit Schütz de *bruits incohérents*, il n'est essentiellement pas un monde privé mais un monde intersubjectif (*nous vieillissons ensemble*) et nous lui portons un intérêt non théorique mais pratique : l'attitude naturelle des acteurs sociaux consiste à *prendre tels quels le monde et ses objets jusqu'à ce que s'imposent des évidences contraires. Aussi longtemps que fonctionne le cadre de référence établi, c'est-à-dire le système de nos expériences assurées et de celles des autres, aussi longtemps que les actions et opérations effectuées sous sa gouverne donne les résultats escomptés, nous faisons confiance à ces expériences* . [...] Nous pouvons risquer de suggérer que l'homme dans l'attitude naturelle utilise également une «*époché*» spécifique, qui est bien sûr tout autre que celle du phénoménologue. Il ne suspend pas sa croyance au monde extérieur et à ses objets, mais au contraire, il suspend tout doute quant à son existence. (Schütz, [1945] 1987: 127). Cette absence de doute rend certains

impose pour l'analyste de mettre entre parenthèses (époché) des adhésions a priori à des aspects privilégiés de la structure sociale, puisque dans le cas contraire les connaissances de sens commun seraient à la fois thèmes et ressources pour l'analyse – ce que Garfinkel dénonce dans sa critiques des sciences sociales (Garfinkel, 1967: chap 1 et 7 ; Garfinkel & Sacks, 1970 ; Garfinkel, [1996] 2001). La vision de l'ordre social est alors une vision du mouvement, où la stabilité est un cas limite de l'ajustement continue des ressources (Heritage, 2011).

objets que l'on veut étudier invisibles à moins, comme Garfinkel (1967) le fit avec les *expériences de ruptures* (*breaching experiments*) – et comme tout un chacun peut l'observer dans des moments de réparation, de rappel à l'ordre ou à la règle –, qu'un événement les fasse ressortir dans le monde sensible intersubjectif.

3.4. The talk itself was the action : l'analyse conversationnelle

3.4.1. Présentation générale

Emmanuel Schegloff (1992d) raconte une discussion avec Harvey Sacks, au milieu des années 60, qu'il place comme caractéristique de ce qui donnera l'analyse conversationnelle. Sacks à cette période travaille avec Garfinkel dans le cadre d'une étude pour la prévention du suicide à Los Angeles, et récolte des appels :

He [Sacks] told me about one call he had heard which began something like this :

A: This is Mr Smith, may I help you.

Mr Smith à l'appareil, que puis pour vous

B: I can't hear you.

Je ne vous entends pas

A: This is Mr Smith.

C'est Mr Smith

B: Smith.

Après quoi Mr Smith continue, sans obtenir le nom de l'appelant, et plus tard lorsqu'il demande son nom à l'appelant, celui-ci résiste à lui donner. Sacks se demande alors si cela ne relève pas d'une méthode :

Then he [Sacks] remarked : Is it possible that the caller's declared problem in hearing is a methodical way of avoiding giving one's name in response to the other's having done so ? Could talk be organized at that level of detail ? And in so design a manner ?⁵⁷
(Schegloff, 1992d: vol1xvi, souligné par nous ; voir aussi la première Lecture, in Sacks, [1964] 1992 Vol1)

⁵⁷ Trad : Ainsi il remarqua : est il possible que le problème d'audibilité déclaré par l'appelant soit une manière méthodique d'éviter de donner son nom en réponse à l'autre qui l'a fait ? La parole serait-elle organisée à ce niveau de détail ? Et d'une façon si formatée ?

L'analyse conversationnelle (AC), à partir du milieu des années 60, autour de Harvey Sacks et Emmanuel Schegloff, constitue la conversation, et plus généralement la parole-en-interaction émergeant naturellement⁵⁸, comme objet d'étude sociologique⁵⁹ :

The talk itself was the action, and previously unsuspected details were critical resources in what was getting done in and by the talk ; and all of this in naturally occurring events, in no way manipulated to allow the study of them (Schegloff, 1992d: Vol1 xviii)⁶⁰

L'objet général de l'AC est de chercher à décrire les détails de l'organisation sociale – produit de règles interactionnelles, de procédures et de conventions, auxquelles il faut ajouter une grande part de créativité – à travers laquelle l'interaction sociale⁶¹ est rendue possible de façon ordonnée et intelligible. On reconnaît là la filiation avec la mentalité ethnométhodologique favorisant la descriptibilité des méthodes et le point de vue des participants (cf. supra 3.3.), et la focalisation sur la description de l'interaction issue de Goffman (cf. supra 3.2. ; et Ochs et al., 1996: 15).

Dès la première lecture de Sacks, l'approche interactionnelle (et même séquentielle) et ethnométhodologique est explicite :

On the enormous range of activities that people do, all of them are done with something. Someone says «this is Mr Smith» and the other supplies his own name. Someone says «may i help you» and the other states his business. Someone says «huh?» or «what did you say» or «I can't hear you», and then the thing said before gets repeated. What we

⁵⁸ Sacks et Schegloff se sont demandés ce qu'était une conversation, en quoi une conversation pouvait constituer une unité reconnaissable, un type de parole-en-interaction vers lequel les participants s'orientent :

[T]here is something we could say to be a natural unit, which you could call a 'conversation'. It's not obvious how we could go about showing that there is such a thing, or how we would go about dealing with the way it's composed. One way is to propose that it has some invariable parts such that they always occur in anything you would want to call a 'conversation'. Unfortunately, I don't think there are such things. What's an alternative ? An alternative would be perhaps, that there are invariably relevant parts such that if they occur you have a conversation, and if they don't occur, you could say they are 'absent'. [...] What I think we'll find eventually is that for conversation generally there's a very shallow sequential structure in the sense of general slots and items, but that there are a great many other sequencing rules which are operative (Sacks, [1966], 1992 Vol1: 308). A ce sujet voir notamment : Schegloff, 1968 ; Sacks&Schegloff, 1973 ; Sacks, [1968], 1992 Vol2part1lect3). Voir aussi Goffman, [1981] 1987: 20-21.

⁵⁹ Pour un développement sur l'Analyse Conversationnelle, voir Goodwin & Heritage, 1990 ; Psathas, 1995 ; Levinson, 1983: Chapitre 6 pour un contraste AC et analyse du discours ; Gülich & Mondada, 2001 pour une présentation de l'AC et de ses déclinaisons avec l'ethnométhodologie et une présentation du cadre européen ; Clayman & Waynard, 1995 pour un portrait croisé AC et ethnométhodologie ; et Schegloff, 2007.

⁶⁰ Trad : *la parole elle-même était l'action, et des détails précédemment insoupçonnés étaient des ressources cruciales quant à ce qui était fait dans et par la parole ; et tout cela dans des événements ayant lieu naturellement, d'aucune façon manipulés pour permettre leur analyse.*

⁶¹ *L'interaction sociale peut être définie, de façon étroite, comme ce qui apparaît uniquement dans des situations sociales, c'est-à-dire des environnements dans lesquels deux individus, ou plus, sont physiquement en présence de la réponse de l'un et de l'autre. (On peut noter que le téléphone et le courrier offrent une version réduite de la chose réelle primordiale.)* (Goffman, 1983, cité in Girin, 1990: 66-7). Cf. 3.2. pour une présentation de Goffman.

want to find out is, can we first of all construct the objects that get used to make up ranges of activities, and then see how it is those objects to get used. Some of these objects can be used for whole ranges of activities, where for different ones a variety of the properties of those objects will get employed. And we begin to see alternative properties of those objects. That's one way we can go about beginning to collect the alternative methods that persons use in going about doing whatever they have to do. And we can see that these methods will be reproducible descriptions in the sense that any scientific description might be such that the natural occurrences that we're describing can yield abstract or general phenomena which need not rely on statistical observability for their abstractness or generality (Sacks, [1964], 1992: 10-11).

Suivant une approche pragmatique⁶² du langage dont on trouve les influences chez Malinowski (1935) en anthropologie (cf. Bachman et al. [1981] 1991: 41-4), Wittgenstein ([1934-5] 1996) et Austin (1962) en philosophie, Hymes (1972) en sociolinguistique⁶³, l'AC considère la parole (i.e. l'usage du langage) comme une action sociale. Autrement dit, l'interprétation d'un énoncé mobilise une prise sur ce qu'il accomplit dans et pour une certaine situation, dans et pour une certaine activité, accomplissement intentionnel ou non, conscient ou non ⁶⁴ : nos dires ne disent pas seulement, ils font aussi des choses.

L'AC envisage de plus un énoncé (utterance) en conversation dans ses conditions séquentielles d'émergence, c'est-à-dire comme nous le verrons plus bas (et infra 3.8), en tant qu'élément renvoyant rétrospectivement et prospectivement au déroulement temporel localement géré par les participants. Elle pose, à partir de données réelles (i.e. non provoquées par le chercheur) des questions comme «que font les participants ; pourquoi cela (i.e., tel tour, telle action dans un tour) maintenant», en adoptant le point de vue des

⁶² *Conversation Analysis provides a method for following Wittgenstein's suggestion that we should look at words as always embedded in larger activities – adjacency pairs being examples of «language games»* (Duranti, 1997: 257). Pour un développement sur la connexion entre l'approche pragmatique de l'AC et les courants philosophiques, anthropologiques antérieurs parents, voir Duranti, 1997: chap. 7 ; voir aussi ibid. chapitre 9 pour une connexion avec l'école russe Vygotskienne, ainsi que Bange, 1992. Pour l'approche pragmatique en linguistique voir Levinson, 1983 ; Moeschler & Reboul, 1998 pour une présentation française de la pragmatique de la pertinence inspirée de Sperber & Wilson. Voir aussi dans ce chapitre infra note n° 68 sur la notion de «travail» .

⁶³ Comme le souligne Duranti (1988: 212), le terme-même de «speaking» dans le courant sociolinguistique «ethnography of speaking» insiste sur la dimension pratique du langage : *The term «speaking» was introduced by Hymes to stress the active, praxis-oriented aspect of the linguistic code, as opposed to the more contemplative, static notion of «language» as seen and described by structural (synchronic) linguistics.*

⁶⁴ Pour une présentation et une mise en contraste entre l'approche ethnographique de Malinowski, la théorie des actes de langage chez Austin (1962) et Searle (1969), et l'approche en termes de «jeux de langage» de Wittgenstein, voir Duranti, 1997: chap 7.

Et d'en dégager des phénomènes réguliers pour organiser des échanges, que ce soit pour minimiser les chevauchements ou les vides, régler l'alternance de tours (Sacks et al., 1974), avancer vers une clôture (Sacks & Schegloff, 1973), commencer et ouvrir un premier thème (Schegloff, 1968 ; 1986), associer des appartenances catégorielles à des activités (Sacks, 1966 ; Sacks, 1972 ; Sacks, 1992), construire des descriptions adéquates (Sacks & Schegloff 1979 ; Schegloff, 1972), accomplir des réparations (Sacks et al., 1977), construire des énoncés collectifs (Sacks, 1992 ; Lerner, 2004).

Prenons nos appels au 15. On pourrait dire de prime abord que la permanencière ne fait pas que poser des questions, énoncer une décision, de même que l'appelant ne fait pas que répondre, exposer un problème ou demander un service, chacun de leur côté. Tous deux sont dans un échange, ce qui veut dire qu'ils alternent dans la distribution de paroles, dans une logique de tours, un échange de tours qui aboutit notamment à la prise d'une décision (envoyer les pompiers, une ambulance, etc.). Cette distribution s'organise selon différentes contributions au sein de phases, ou de sections qui leur donnent leur intelligibilité.

(2)FAE 290109 5h09 Part

⁶⁵ Nous utilisons ce terme de préférence dans son sens commun ici mais il est utilisé en AC pour désigner la façon dont des actions possibles pourraient se construire. Elle a à voir avec la pertinence. Ainsi, à partir d’une invitation, on peut avoir une acceptation ou un refus qui sera lui, non préférentiel. Sur cette notion de *préférence* voir notamment Levinson, 1983: 332-45 et Atkinson & Heritage, 1984: Part2 pour un aperçu général et plusieurs études ; Sacks et al., 1974 pour l’organisation du système d’alternance de tours ; Sacks et al., 1977 pour la préférence en relation avec les réparations ; Sacks & Schegloff, 1979 pour les manières de faire référence à des personnes ; De Fornel 1988 pour l’organisation topicale. Heritage, 2010 sur la dimension préférentielle des questions dans la relation médecin-patient.

Dans cet extrait d'appel au 15, un appelant (APP), à la première occasion séquentielle pertinente (i.e., après les salutations L01-02 et surtout après le point de transition de parole) développe une version compressée, ou résumée, du problème qui le concerne (L02-05), en tant que raison d'appel (Schegloff, 1968, 1986 ; Sacks, [1964], 1992(1) part1lect10, [1968], 1992(1) part7May 8 ; cf. supra 2.5). Ce tour déclenche en L06 une question de la part du permanencier (PAR), indiquant qu'une étape est accomplie (i.e., la présentation liminaire du problème médical à traiter). Trois phases sont ainsi construites par les participants : des salutations, une description d'un problème et l'entrée dans l'interrogatoire.

De façon générale, les acteurs sociaux ne produisent pas, au quotidien, des phrases ou des mots isolés, ou un discours en roue libre, ils produisent une parole au sein de séquences, ou d'épisodes interactionnels où chaque participant est attentif à quand parler et quoi dire / faire après ce qui vient d'être dit / fait. Et où un même tour peut accomplir plusieurs actions.

Si nous reprenons l'extrait (2), nous avons signalé qu'il y avait des phases distinctes. Nous voyons ces phases parce que les participants les rendent visibles. Ils les rendent visibles moment-par-moment sans avoir besoin d'indiquer verbalement ce que l'autre doit faire ensuite. Ce que l'autre fait ensuite, s'analyse comme une contribution adéquate vis-à-vis de ce qui précède et projette quelque chose de pertinent pour l'autre. Ce jeu de contributions s'effectue à travers une alternance basique : chacun parle l'un après l'autre (mis à part le court chevauchement en L02-3⁶⁶).

Dans un article fondateur Saks, Schegloff et Jefferson (1974: 700-01) observent notamment que :

- l'alternance de locuteurs est récurrente
- la plupart du temps un seul parle à la fois
- lorsque plusieurs locuteurs parlent à la fois, ce phénomène est généralement bref
- les transitions s'effectuent communément sans vide (gap) et sans chevauchement

⁶⁶ Ce chevauchement peut s'expliquer de la façon suivante. Au tour L02, l'appelante produit une salutation suivie d'une micropause, l'appelé traite ce tour comme une première partie de paire, i.e. il renvoie la salutation (L3) en construisant une seconde partie de paire. Or l'accomplissement de cette séquence de salutations se trouve en concurrence avec un aspect contextuel spécifique à ce genre d'appel, que nous pourrions décrire comme suit : *à la première occasion séquentielle pertinente l'appelant peut donner la raison d'appel*. Il y a ainsi la co-occurrence de l'orientation de l'appelante vers la construction d'un tour composé de plusieurs unités, et l'orientation du permanencier vis-à-vis d'une séquence de salutations, co-occurrence qui génère ce chevauchement.

- la taille des tours n'est pas fixée à l'avance
- les participants disposent de techniques pour agir sur des points de transition

Les auteurs mettent en lumière deux composantes ⁶⁷ pour rendre compte de la façon dont des participants alternent en conversation et rendent observable cette organisation :

- la composition (et la descriptibilité) des tours de parole : les participants s'orientent vers la production d'unités qui peuvent prendre la forme de phrases complètes telle que «cette douleur il l'a depuis combien de temps», mais aussi d'un seul item, tel que «allo». Ces Unités de Construction de Tour (UCT), sont des objets vers lesquels les participants s'orientent qui projettent leur propre complétude (syntaxique, pragmatique, intonative). Les lieux où cette complétude émerge occasionnent des transitions de parole, on les appelle des points de transition possibles.
- les modalités d'allocation des tours, on observe deux techniques, l'hétéro-sélection et l'auto-sélection, cette dernière comportant deux options : (1) le locuteur peut sélectionner un participant et celui-ci a le droit de parler ensuite, sur un point de transition (par exemple répondre à une question) ; (2a) un participant peut s'auto-sélectionner c'est-à-dire prendre la parole «de lui-même» sur un point de transition ; (2b) si le locuteur n'a sélectionné personne et que personne ne s'est auto-sélectionné, alors le locuteur peut continuer à parler.

Le principe systématique de l'échange de tours exerce une pression sur la réalisation d'un triple travail⁶⁸ incorporé dans un tour, à savoir : être en lien avec le tour précédent, accomplir ce qu'il a à accomplir en tant que nouveau tour, et projeter une relation avec le tour suivant :

⁶⁷ voir aussi Levinson, 1983: chap6 ; Schegloff, 1996 ; Gülich & Mondada, 2001. Pour une révision de la relation entre UCT et points de transitions pertinents, voir Selting, 1996, 2000. et infra chapitre 3.8

⁶⁸ Le terme de travail apparaît de très nombreuses fois dans les différentes parties de cette thèse. Il peut dans certaines occurrences faire simplement référence à un effort pour faire quelque chose (i.e., *travailler à*), ou encore à un emploi (i.e. *le travail de X*). Cette notion de *travail* fait aussi référence à la terminologie de Levinson sur les *types d'activité* ([1979] 1992), notion reprise par divers auteurs en sociolinguistique, notamment Heritage et Sorjonen qui en donnent une définition *emic* claire et correspondant à notre démarche dans la constitution de la collection d'extraits : *we employ the term 'activity' to characterize the work that is achieved accross a sequence or series of sequences as a unit or course of action – meaning by this a relatively sustained topically coherent and / or goal-coherent course of action* ([souligné par nous] Heritage & Sorjonen, 1994: 4). La notion de *travail* désigne donc une étape, un *épisode social* dans l'échange, qui peut dépasser la simple séquence minimale Q-R, et justement permettre l'enchaînement de Q-R.

Dans ses réflexions sur la construction du *monde de la vie quotidienne*, Schütz utilise également ce terme pour l'opposer aux actions de la pensée (i.e. *les actions implicites*) : *Le travail est [...] l'action dans le monde extérieur, basée sur un projet et caractérisée par l'intention de produire par des mouvements corporels une situation projetée* (Schütz, [1945] 1987: 109).

[Turns] regularly have a three-part structure : one which addresses the relation of a turn to a prior, one involved with what is occupying the turn, and one which addresses the relation of the turn to a succeeding one (Sacks et al., 1974: 722).

L'aspect systématique de l'organisation des tours, permet à deux personnes qui se rencontrent pour la première fois ou non, de se coordonner, d'accomplir des actions, sans avoir besoin d'énoncer les règles qui régissent cette coordination.

Demandant comment il se fait que lorsque l'alternance de locuteur émerge, la règle un-seul-parle-à-la-fois soit préservée, Sacks évoque l'énoncé complet adéquat (adequate complete utterance) :

[Y]ou don't talk along, «my opinion on this is such and such and such», then pause and say «Mary next, do a joke». And that turns out to be absolutely of fundamental importance for the study of sentences, since the study of sentences has not taken it that sentences in speech are occupied with work involving their successors and predecessors, as formally built into those sentences. (Sacks, [1968], 1992 Vol2 : 42)

Un tour de parole est donc à envisager comme un tour dans une série, avec la potentialité qu'une telle série constitue pour les participants une séquence. De plus, la question de la syntaxe est en AC, respecifiée et se pose dans les termes de son utilisation comme ressource pour construire et projeter la complétude du segment de participation qu'est le tour de parole, lui-même pouvant être composé de plusieurs unités, les Unités de Construction de Tour (Sacks, et al. 1974 ; voir notamment Selting 1996, 2000 et Ford & Thomson, 1996 pour une discussion sur ces unités, et infra 3.8.). La syntaxe est au service d'une syntaxe-pour-l'interaction, comprenant également des ressources prosodiques, gestuelles, pragmatiques permettant aux participants l'organisation locale de l'interaction et de s'orienter vers des unités emics :

Ces unités sont définies par la perspective des participants : elle ne coïncident donc pas nécessairement avec celles du linguiste, invitant au contraire à une respecification des catégories grammaticales. Elles émergent temporellement dans le devenir du tour, en dépendant des relations d'implicativité séquentielle⁶⁹ instaurées entre les tours et en

⁶⁹ Cette notion d'*implicativité séquentielle* (Sacks & Schegloff, 1973: 296) concerne le rapport de pertinence instauré du fait qu'un tour projette vers les tours suivants une constellation d'occurrences possibles, prédictibles, attendues. Si je demande à quelqu'un l'heure qu'il est je projette l'occasion séquentielle de produire une réponse, laquelle renverra, une fois produite, une certaine compréhension de la demande. Voir aussi Levinson, 1983: 303-8.

épousant les fins pratiques de la conversation. D'autre part, cette définition émergente des unités pose la question de la façon dont elles invitent à penser en retour les ressources linguistiques : celles-ci sont certes exploitées indexicalement aux fins pratiques de l'organisation interactionnelle; plus radicalement on peut dire qu'elles sont configurées pour elle et par elle, n'étant pas simplement adéquates aux mouvements conversationnels mais étant mises en formes par eux. (Gülich & Mondada, 2001: 211)

Quelques points méthodologiques pour conclure

D'un point de vue méthodologique, cette intelligibilité (accountability) de la façon dont un tour est construit, dans sa relation avec le tour précédent, renseigne en seconde main l'observateur extérieur : la règle de distribution n'est pas seulement suivie de façon routinière par les co-conversants, mais fournit également un format permettant aux observateurs de maintenir une saisie (i.e. de suivre) sur l'activité en cours (Schegloff, 1968: 1078)⁷⁰.

Levinson (1983: 319) évoque deux autres aspects méthodologiques importants dans l'approche conversationnelle :

1. tenter de localiser une organisation conversationnelle particulière et isoler ses traits systématiques en démontrant l'orientation des participants vis-à-vis d'eux
2. se demander (i) quel(s) problème(s) cette organisation résout, et (ii) quel(s) problème(s) cette organisation soulève – et par conséquent quelles sont les implications pour l'existence d'autres solutions à d'autres problèmes.

⁷⁰ Evoquant les paires adjacentes, le problème de la non-contextualité, et de l'extraction d'un "morceau de conversation" pour l'analyser, Goffman (1987) pointe le fait que si nous (observateurs de seconde main) arrivons à suivre un échange, c'est bien parce qu'un premier travail d'analyse *in praesentia* a été produit : *alors que celui qui a accepté de répondre à dû parvenir à une interprétation praticable de la déclaration avant de démontrer qu'il la comprend, nous qui venons plus tard examiner un extrait isolé trouvons la clé en même temps que la porte, en ce sens il nous suffit le plus souvent de lire ou d'écouter tranquillement pour rencontrer l'aide nécessaire [...] les extraits de conversations naturelles sont très souvent intelligibles, mais, quand ils sont intelligibles, c'est généralement grâce à l'aide que nous a fournie sans y penser quelqu'un qui a déjà interprété la situation pour nous* (Goffman, [1981] 1987: 41).

La démarche de l'AC est ainsi davantage inductive qu'intuitive, elle travaille sur ce qui est occurrent et non sur ce qui pourrait l'être ; sur les règles rendues visibles dans un échange à un moment donné à travers des choix opérés par des participants, et non sur la delimitation et la recherche de bonnes formes et de mauvaises formes, comme l'explique Levinson (1983) quand il contraste l'approche de l'analyse du discours et celle de l'analyse conversationnelle⁷¹ :

[I]n place of a theoretical ontology of rules as used in syntactic description, we have an emphasis on the interactional and inferential consequences of the choices between alternative utterances. Again, in contrast to DA [Discourse Analysis], there is a little appeal as possible to intuitive judgments – they may, willy-nilly, guide research, but they are not explanations and they certainly do not circumscribe the data ; the emphasis is on what can actually be found to occur, not on what one would guess would be odd (or acceptable) if it were to do so (Levinson, 1983: 287).⁷²

Nous avons là en effet deux approches qui s'opposent. D'un côté une approche qui pose l'existence d'un monde prédéfini où des actes de paroles sont catégorisés par le chercheur, où l'action de communiquer est motivée par une intention préalable d'informer (faire connaître un fait, une pensée) et de déclencher des comportements, et où l'individu est monologique (Quéré, 1991: 73-5). De l'autre une approche qui traite des activités organisantes, où le chercheur analyse des tours de parole produits par des participants à des interactions sociales, rendant visibles des actions à proportion des circonstances c'est-à-dire à toutes fins pratiques⁷³

⁷¹ Voir aussi Schegloff, 1992c, dans sa "lettre" adressée à Searle, dans laquelle il discute notamment le fait de ne pas traiter les règles d'alternance de tour, comme la sélection du prochain locuteur, en tant que règles issues d'actes de langage ; et dans laquelle il appuie le passage de l'enquête sur l'utilisation du langage, du domaine philosophique à une discipline empirique.

Voir aussi l'exemple de *l'invitation reconnaissable* dans «we were in an automobile discussion» (Sacks, [1966], 1992, Vol1part3lect4), qui ne se penche pas sur les conditions de félicité de la performance d'une invitation, mais sur les méthodes employées, dans un contexte séquentiel et socioculturel particulier, pour accomplir une invitation (et dans le même temps une identification catégorielle). Nous avons par ailleurs trouvé une discussion stimulante sur l'articulation des principes de *condition de vérité*, *condition de félicité*, *pertinence séquentielle*, chez Coulter, 1994.

⁷² Trad : *à la place d'une théorie ontologique des règles telle qu'on peut la trouver dans la description syntaxique, nous avons une insistance sur les conséquences inférentielles et interactionnelles de choix Parmi des énoncés. A nouveau, en contraste avec l'analyse du discours il y a la plus petite attirance possible pour les jugements intuitifs – il peuvent bon gré mal gré, guider la recherche, mais ne sont pas des explications et ne circonscrivent pas les données ; l'insistance est sur ce qui peut être réellement observé dans ce qui arrive, pas sur ce que quelqu'un pourrait imaginer comme étant bizarre (ou acceptable).*

⁷³ Dans l'introduction des *Lectures*, Schegloff (1992d) met en contraste la recherche de règles constitutives pour un acte de parole chez Searle (1969), et l'approche empirique de Sacks : *The focus in Sacks' work [...] is not on general constitutive conditions, or even on rules in Searle's sense, but on practices and methods – on how Members, in particular contexts (or classes of context arrived at by examining particular contexts), methodically construct their talk so as to produce a possible instance of an action or variety of some sort, and to provide for the possible occurrence next of various sorts of actions by others.* (Schegloff, 1992d: vol1xxvi).

3.4.2. Analyse conversationnelle et téléphone

L'émergence de l'AC est historiquement liée à l'étude des conversations téléphoniques, et notamment à des appels à des services d'aide (helplines), de type urgences médicales ou délictueuses. Le travail sur des conversations téléphoniques relève tout d'abord du hasard : Sacks et Schegloff travaillent dans le cadre de leur thèse sur des appels d'un centre de prévention du suicide, et sur des appels au 911. Ce qui ne veut pas dire que lors des premières années de l'AC les études aient porté spécifiquement sur le caractère «helpline» de ces interactions. Les avantages de telles données apparaissent très vite : ces appels constituent des «données réelles», non générées par un chercheur aussi discret soit-il, et elles sont réécoutables à loisir et non déformées. Comme l'explique Schegloff (1993a ; 2002b), les conditions matérielles de l'époque rendaient difficiles de filmer, donc l'intérêt pour l'étude des interactions s'accommodait bien de l'étude des appels puisque dans ce cadre, la non-accessibilité des corps était mutuelle.

Schegloff (1993a) souligne également que l'étude des conversations téléphoniques s'est rapidement avérée attractive, pour deux autres raisons. Premièrement, comme nous l'avons dit il y avait le fait de pouvoir réécouter à loisir les conversations⁷⁴, si bien qu'un certain nombre de traits fins pouvaient être traités, qui seraient passés inaperçus autrement. Le fait de pouvoir multiplier l'écoute a permis d'entendre ce qui précédait un phénomène repéré – un pas donc, vers les considérations séquentielles d'un échange. Un exemple frappant en est l'article de Schegloff sur les ouvertures d'appel (1968), dans lequel il met en évidence la paire d'action Sommatation / Réponse où en effet, le «allo» n'est pas une première action mais plutôt une réponse à une action précédente : la sonnerie du téléphone déclenchée par un participant. La sonnerie du téléphone s'analysait alors

⁷⁴ Schegloff rappelle, que déjà Fries (1952) évoquait le grand intérêt à profiter du dispositif téléphonique et d'enregistrement pour étudier «le langage vivant» : *With the recent development of mechanical devices for the easy recording of the speech of persons in all types of situations there seems to be little excuse for the use of linguistic material not taken from actual communicative practice when one attempts to deal with a living language. Even though the investigator is himself a native speaker of the language and a sophisticated and trained observer he cannot depend completely on himself as an informant and use introspection as his sole source of material. He has a much more satisfactory base from which to proceed with linguistic analysis if he has a large body of mechanically recorded language which he can hear over and over, and which he can approach with more objectivity than he can that which he furnishes from himself as informant* (Fries 1952: 3-4, cité in Schegloff, 1993a: 4548).

comme un élément d'un dispositif séquentiel : la paire adjacente. La réécoute minutieuse des appels a fait dégager les objets de base de l'analyse conversationnelles telle que la distribution des tours (Sacks, dès sa première Lecture ([1964] 1992) ; Schegloff, 1968), l'organisation des ouvertures (Schegloff, 1968, 1979) et des clôtures (Sacks & Schegloff, 1973).

Deuxièmement, l'examen répété des données a permis de poser la question du contexte du point de vue de la pertinence, c'est-à-dire de rechercher quels traits décisifs du contexte étaient mobilisés par les participants au moment de leurs échanges, à l'échelle d'un tour, d'une séquence. Nous développons ce point dans les chapitres suivant (voir infra 3.6 et 3.7). Nous donnerons simplement ici l'exemple de la paire catégorielle Appelant / Appelé.

Car en effet, être appelant ou appelé renvoie ne serait-ce que pour les ouvertures et les clôtures d'appels, à des spécificités quant à l'organisation des activités. Il y a des techniques d'appelant et des techniques d'appelé. Dans une Lecture consacrée à la pertinence de la paire identitaire Appelant / Appelé, Sacks ([1971] 1992(2): 361), souligne le fait qu'en plus de la règle «l'appelé parle en premier», cette paire est rendue intelligible au moment de la clôture, puisqu'il revient (régulièrement) à l'appelant d'avancer vers une clôture (placing a closing) ; et une ressource régulièrement mobilisée peut être d'importer pour cette clôture l'intérêt de l'appelé, comme on dirait «bon je te laisse travailler» (voir aussi Sacks & Schegloff, 1973). Le fait d'être appelant ou appelé, est un contexte. Un contexte réflexivement lié à l'alternance des tours.

L'examen des appels téléphoniques a donc permis l'analyse des catégories émergeant par et pour l'organisation de l'alternance des tours. Ce qui conduit, comme nous le verrons dans les chapitres suivant à questionner en quoi tel ou tel trait du contexte est rendu pertinent par les participants dans l'organisation concertée de leurs activités conversationnelles.

Selon les deux points évoqués (la séquentialité et le contexte-en-action), on remarquera que ce n'est pas le caractère technologique du téléphone qui est mis en avant. Et c'est aussi cela qui rendra l'étude des appels téléphoniques intéressante : une grande partie des propriétés rendant reconnaissable un échange téléphonique, s'observe dans une conversation face-à-face , et c'est davantage en termes de combinaisons de ces propriétés que parler au téléphone est rendue visible comme genre de parole-en-interaction particulier (Schegloff, 1993a: 4548 ; Hopper, 1992 ; Relieu, 2006).

Si nous reprenons l'exemple d'une ouverture d'appel, Schegloff a montré que l'appelé produit une action qui répond à une première impliquée par la sonnerie du téléphone. Il

répond à une sommation. Or, la sommation en tant que dispositif pour attirer l'attention, comprend aussi bien la sonnerie du téléphone, que des termes d'adresse, des énoncés de courtoisie («pardon monsieur, etc.»), ou encore des gestes (tape sur l'épaule, main qui se lève dans la foule, etc.) (Schegloff, 1968, p1080-1), ou encore frapper à la porte du voisin. Sonner quelqu'un ressemble d'ailleurs à frapper à la porte : ces deux sommations, contrairement aux interactions face à face, ne sont pas précédées d'une vérification de la disponibilité du participant (Schegloff, 2002b: 295).

En revanche, la séquence d'identification/reconnaissance (Schegloff, 1979, 1986 ; Hopper, 1992: chap3) est une spécificité de la conversation téléphonique par rapport à une conversation non médiée. Ou encore, le fait qu'il y ait, de façon partagée, un nombre normal de sonneries avant de décrocher (cela pouvant éventuellement être thématiqué), montre que la dimension technologique peut être un élément vers lequel les participants s'orientent dans l'interaction (Relieu, 2006: 1.2).

Pour terminer, comme nous l'avons dit au début de cette section, Sacks et Schegloff, ont travaillé au départ sur des données téléphoniques de type helpline. Mais ce n'est que plus tard, à partir des années 70, que des auteurs se sont penchés sur les spécificités des appels téléphoniques d'urgence (Heritage, 2005 ; Whalen et al. 1986 ; Zimmerman, 1992 ; Baker et al., 2005 ; Fele, 2007 ; Mondada, 2008b ; et infra 3.7).

Coda

What people do on the telephone is talk. Conversations on the telephone are, accordingly, natural materials for investigators working in this area, not because of any special interest in the telephone, but because they are instances of conversational interaction⁷⁵. (Schegloff 1979: 24)

Telephone conversation is worth studying on its own merits as a primary site of contemporary speech communication. Telephone conversation's constraints make it

⁷⁵ Trad : *Ce que font les gens au téléphone c'est parler. Les conversations au téléphone sont, par conséquent, des matériaux naturels pour les enquêteurs travaillant dans ce domaine, pas en raison d'un intérêt particulier pour le téléphone, mais parce qu'ils sont des exemples d'interactions conversationnelles.*

felicitous environment for studying interaction. Finally descriptions of telephone conversation generalize to conversation in other contexts. (Hopper, 1992: 10)⁷⁶

Les premières années de l'AC sont étroitement liées à la récolte de données issues d'appels téléphoniques, et les objets d'étude qui en émergent (séquentialité, organisation en sections, compréhension d'un tour, catégorisation) dépassent le cadre stricte de cette forme particulière d'interaction sociale. C'est le cas, pour prendre un dernier exemple, de ce que fait émerger Sacks dans sa thèse sur les procédures employées (en particulier les processus de catégorisation), dans le cadre d'appels au centre de prévention du suicide, pour garantir, rendre acceptable qu'on n'ait personne vers qui se tourner (Sacks, 1966).

Comme l'indique Schmale (2004), la conversation téléphonique n'est ni plus chaotique, ni plus pauvre ou plus structurée qu'une conversation en face à face. En revanche il nuance l'interprétation extrémiste que nous pourrions tirer de l'observation selon laquelle la conversation téléphonique présente une similitude macroscopique⁷⁷ avec d'autres formes de conversation⁷⁸, à savoir que la communication non verbale, l'arrangement spatial et artéfactuel ne joue aucun rôle ou qu'un rôle redondant. Appelant de ses vœux des études qui viendraient infirmer ou confirmer la spécificité de la conversation téléphonique :

En attendant de telles analyses, qui font à ce jour défaut, nous devons nous contenter de l'hypothèse suivante afin d'expliquer le bon fonctionnement de l'organisation conversationnelle des communications téléphoniques :

- les interactants se concentrent pleinement sur la conversation en cours, du fait qu'ils ont conscience de leur séparation, de la limitation au canal acoustique et de la subséquente non transmissibilité de signaux non verbaux
- ou bien ils y attribuent inconsciemment toute leur attention car leur attention ne peut être détournée par des facteurs visuels. (Schmale, 2004: 19)

⁷⁶ Trad : *La conversation téléphonique vaut la peine d'être étudiée en tant que lieu principal de la communication orale contemporaine. Les contraintes de la conversation téléphonique en font un environnement heureux pour l'étude des interactions. Enfin, les descriptions de la conversation téléphonique se généralisent à des conversations dans d'autres contextes.*

⁷⁷ Nous préférons ce terme à celui de «grosse» employé par Schmale (2004) pour traduire «gross» dans le texte de Schegloff (1979: 24), que nous tirons de l'expression médicale «gross anatomy» pour anatomie macroscopique. Voir note ci-dessous.

⁷⁸ *The gross similarity of telephone and other talk has contributed to our confidence that a great deal can be found out about the organization of conversational interaction without necessarily examining video materials (however important and interesting it is to do so in any case). The talk people do on the telephone is not fundamentally different from the other talk they do.* (Schegloff, 1979: 24-5)

La conclusion de Schmale (2004), nous amènera à discuter de l'apport de la vidéo dans l'étude de l'interaction téléphonique, en particulier sur un terrain complexe telle que le nôtre (3.5). En effet, comme nous l'avons présenté dans la partie précédente, la permanencière ne fait pas que parler au téléphone, elle est occupée également par des actions informatiques, et éventuellement des activités dans la salle de régulation. Mais avant cela, nous concluerons cette présentation de l'AC en évoquant son importation dans des considérations plus linguistiques.

3.4.3. Analyse conversationnelle et linguistique

Si l'on considère que l'interaction sociale est le lieu fondamental d'élaboration du lien social et d'usage de la langue, alors on peut faire l'hypothèse que les ressources linguistiques sont configurées d'une manière adéquate compatible voire adéquate par rapport aux formes et aux contraintes organisationnelles de l'interaction. (Mondada, 2001a : 6)

La réception de l'analyse conversationnelle en France est davantage le fait de départements universitaires de linguistique au début des années 80, alors qu'aux Etats Unis elle émerge en sociologie dans les années 60 (Gülich & Mondada, 2001: chap3 ; Schmale, 2004 ; voir aussi Ochs et al. 1996: 11-16) – on peut rappeler que l'intérêt de Sacks pour l'enregistrement et l'analyse des conversations n'est pas guidé par des questions linguistiques mais davantage par des questions strictement sociologiques et relevant de l'ordre social, de la catégorisation, et de la temporalité de l'action sociale.

Dans les premières publications françaises, on trouve notamment un chapitre intitulé «L'analyse de conversation»⁷⁹ dans le livre de Bachman, Lindenfeld et Simonin publié en 1981, qui reprend notamment l'article de 1974 de Sacks, Schegloff et Jefferson et l'article

⁷⁹ Pour une discussion terminologique «analyses des conversations» / «analyse conversationnelle, qui renvoie tantôt davantage à l'objet étudié (c'est le cas des ouvrages de Kerbrat-Orecchioni intitulés «Les Interactions verbales»), tantôt à une mentalité analytique proche de Sacks et Schegloff. Voir à ce sujet Gülich & Mondada, 2001: chap 0 et 3 ; Mondada, 2001a.

sur les ouvertures d'appels de Schegloff (1968), sous la rubrique «grammaire de la conversation» laquelle est contrastée dans ce même chapitre avec l'approche en termes de «mouvements» chez Goffman. A la même période est publié Points de vue sur l'analyse conversationnelle par Bange (1983) qui définit la conversation comme « communication verbale où la répartition des tours de parole n'est pas préformée » (ibid : 3). En 1980, Danielle Laroche-Bouvy soutient sa thèse de doctorat à Paris 3, intitulée La conversation : jeux et rituels. Elle publiera également un essai sur la conversation quotidienne (1984) ainsi qu'un article sur les silences et les pause dans les interactions verbales (1984)

Gülich et Mondada (2001: 206) évoquent en ces termes l'arrivée de l'AC dans le paysage de la linguistique :

Cette intégration de l'AC dans plusieurs domaines du panorama actuel de la linguistique peut-être lue comme le signe d'un changement de paradigme qui investit la discipline tout entière et qui l'oriente de plus en plus vers l'étude de la communication orale et interactive documentée par des matériaux empiriques authentiques enregistrés dans leur site sociaux de production. L'importance de cette orientation ne saurait être réduite à sa dimension méthodologique : elle a des effets théoriques importants, situant la dimension praxéologique et interactionnelle au coeur de l'objet de la discipline, qui ne se limite dès lors plus à l'étude d'un système linguistique désincarné et décontextualisé mais qui interroge le devenir de la langue telle que prise en charge activement par des collectifs dans des contextes sociaux d'action.

Les auteurs indiquent (ibid. : chap 0 et 3) que les départements de linguistique étaient en quelque sorte «près» à apprécier les apports de l'analyse conversationnelle, dans la mesure où les chercheurs travaillaient de plus en plus sur les «discours oraux interactifs», malgré des approches plus ou moins interactionnelles (voir aussi Mondada, 2007: 143-6).

Parler est une action située. En plaçant l'individu comme participant actif à la construction et la compréhension⁸⁰ du monde quotidien, la question de la compétence linguistique se trouve mêlée à celle de la performance :

⁸⁰ *What forms of social organization get participants to occasions of talk to do the work of understanding the talk of others in the very ways at the very times at which they demonstrably do that work ?* (Moerman & Sacks, [1971], 1988 : 182)

Trad : *Quelles formes d'organisations sociales amènent des participants à des occasions de parole pour accomplir le travail de compréhension de la parole des autres, dans les manières et au moment où manifestement ils le font ?*

Everyday social life is appropriately characterized by historically positioned, situationally contingent moves and strategies of active participants. Moreover, through these moves and strategies, members actively (re)construct, for themselves and for others, orderly ways of being in and understanding the world. In this sense, competence enters into a dialectical relation with performance in that each impacts the other, each is a resource for the other, each helps to constitute the other (Ochs et al., 1996: 6)⁸¹.

La compréhension ne sera pas abordée comme un processus cognitif individuel et interne, mais comme un phénomène indigène, public, ancré dans les pratiques sociales en interaction, à partir des façons dont des participants enchaînent leurs conduites verbales les unes aux autres.

La grammaire telle qu'elle émerge interactionnellement ne correspond pas en ce sens à la grammaire telle que les linguistes la pratiquent – jusqu'à la prise en compte du problème de savoir de quelle façon une compréhension de la nature interactionnelle du langage parlé pourrait ranimer ce que l'on considère comme étant la grammaire. Ford et Thompson (1996), revisitant la notion de complétude (syntaxique, prématique, intonative) pour les unités de constructions de tour (Sacks et al., 1974) pratiquent une sorte de syntaxe incrémentale, pour en souligner l'aspect dynamique, «on-line», organisé pas-à-pas dans l'interaction verbale⁸².

Dans l'introduction du volume *Interaction and grammar*, Ochs et al. (1996: 33) explicitent l'intersection entre les différentes contributions au volume selon trois arguments : la grammaire organise l'interaction sociale ; l'interaction sociale organise la grammaire ; la grammaire est un mode d'interaction. Ces arguments touchent aux propriétés réflexives, indexicales et émergentes des pratiques langagières.

Si nous dévions vers l'étymologie, le terme *compréhension* est issu du latin *comprehensio*, depuis le verbe *comprehendere* qui signifie « action de saisir ensemble » (Source : site web du Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales, CNRS-ATILF). En adoptant de cette définition une acception *à la lettre*, nous en reprenons les dimensions pratique et collective de la compréhension.

⁸¹ Trad : *La vie sociale de tous les jours est caractérisée de façon appropriée par des mouvements et stratégies contingentes et historiquement positionnés de participants actifs. De plus, à travers ces mouvements et stratégies, les membres (re)construisent activement pour eux-mêmes et pour les autres des manières ordonnées d'être dans, et de comprendre le monde. En ce sens, la compétence s'inscrit dans une relation dialectique avec la performance dans la mesure où chacune a un impact sur l'autre, chacune est une ressource pour l'autre, chacune aide à la constitution de l'autre.*

⁸² Voir aussi Mondada, 2001a ; Mondada, 2007 ; Ford et al., 2002 ; Horlacher, 2007 pour cette notion de syntaxe incrémentale et les références allemandes à Auer ; voir aussi infra 3.8.1.

Prenons un extrait d'appel au 15. Il s'agit d'une dame qui appelle pour son mari. La permanencière pose une question ouverte (L27) à l'appelante qui déclenche une réponse en plusieurs étapes :

(3)FAE_ACR8_Part

(30'_wav)

27 PAR:= qu'est ce qui lui arrive/
28 APP: eh bah elle a du mal à respirer c'matin\ elle est: dans
29 : le:\ (0.4s) à moitié dans l'coma
30 : (0.7s)
31 PAR: depuis c'matin/ elle est gênée pour res[pirer/
32 APP: [là depuis euh: a:
33 : euh d- vingt minutes à peu pr[ès/
34 PAR: [depuis vingt minutes/ (.) ça
35 : lui est arrivé d'un seul coup/
36 : (0.3s)
37 APP: d'un seul coup\
38 PAR: d'accord\

En suivant le premier argument («la grammaire organise l'interaction sociale»), et en suivant Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) on peut remarquer premièrement, que la construction des tours et les possibilités de transition d'un locuteur à l'autre montrent l'exploitation de ressources syntaxiques pour arriver à une complétude et prendre la parole ; deuxièmement les participants exploitent les ressources syntaxiques d'attachement d'une proposition à une groupe prépositionnel (une préposition de temps «depuis» en L32 reprise par la permanencière en L34) pour fabriquer collectivement une information complète sur le «temps de la douleur», laquelle complétude est marquée par un «d'accord» avec intonation descendante en L38 (nous reverrons cet extrait dans la partie consacrée aux analyses).

Un autre exemple tiré du corpus de Luca Greco (2002), où un médecin appelé et un médecin appelant construisent collectivement un diagnostic :

EXTR. 7 DLR THO (3 secondes)

AP. : médecin appelant

ME. : médecin régulateur du samu

65.AP.=c'est une oppressio::[n
 66.ME. [non ça c'es[::
 67.AP. [c'est une
 douleur thoraci[(que)
 68.ME. [une (oppres)sion douloureuse

Ces deux extraits révèlent la nature projectionnelle de la grammaire, «une grammaire qui s'inscrit dans la temporalité et la séquentialité des échanges verbaux, qui se déploie dans l'enchaînement des tours de parole et dans la réciprocité des orientations mutuelles des interlocuteurs, dans un mouvement de réalisation pas à pas» (Horlacher, 2007: 131). L'extrait (3) montre que la dynamique agit de deux façon : prospectivement en pesant sur le tour suivant ; rétrospectivement en exhibant une cohérence syntaxique et thématique.

Dans la description que nous venons de livrer de l'extrait (3) , le deuxième argument de Ochs et al., apparaît déjà («l'interaction sociale organise la grammaire»). En effet, si les participants exploitent la puissance syntaxique pour organiser la construction d'une réponse, c'est aussi parce qu'il y a l'alignement mutuel des participants, depuis la question «qu'est ce qui lui arrive» (L27), sur un travail pour bricoler cette réponse et arriver à quelque chose de complet. Et c'est bien un tel alignement qui rend possible et pertinent l'utilisation des ressources syntaxiques de cette manière, à cet instant.

Nous reprenons Schegloff (1996: 1954) :

It should hardly surprise us if some of the most fundamental features of natural language are shaped in accordance with their home environment in copresent interaction, as adaptations to it, or as part of its very warp and weft.⁸³

pour appuyer l'idée selon laquelle une syntaxe-pour-la-conversation inclut comment la grammaire est façonnée par la position d'une unité de construction de tour dans un tour et par la position de ce même tour au sein d'une séquence.

Le troisième argument («la grammaire est un mode d'interaction») va encore plus loin. Plus que la dimension réflexive, on envisage la grammaire non plus seulement comme le produit et la ressource de l'interaction, mais comme essentiellement interactionnelle : la grammaire est imprégnée (imbued) de l'expérience des acteurs sociaux :

⁸³ Trad : *Cela ne devrait pas nous surprendre que quelques uns des traits les plus fondamentaux du langage naturel soient façonnés selon l'environnement dans lesquels ils se trouvent dans une interaction, en tant qu'ils s'adaptent à celle-ci, ou en tant qu'ils sont des parties de son enveloppe et sa trame.*

In this perspective, grammar is imbued with subjectivity and sociability : grammar is viewed as lived behavior, whose form and meaning unfold in experienced interactional and historical time (Ochs et al, 1996: 38).

Notion d'expérience qui englobe par exemple les identités, les modes de participation, le corps en action. Une conception large de la grammaire amène à la définir comme le déploiement ordonné du langage. Dans une telle acception entrent les dimensions séquentielle et participative sur lesquelles l'analyse conversationnelle se penche à l'origine. La grammaire est envisagée comme un accomplissement pratique et contingent, sensible à l'environnement qui l'héberge, sensible à la plasticité des identités sociales, à l'utilisation d'objets dans l'espace. La linguistique qui en découle se définit alors comme l'approche des procédés par lesquels les pratiques langagières configurent le monde et, ce faisant, agissent sur lui (Mondada & Renaud, 2001: 39).

La linguistique interactionnelle propose un cadre méthodologique et théorique qui reconnaît à l'interaction un rôle constitutif non seulement dans les pratiques des locuteurs mais aussi dans la structuration des ressources linguistiques (Mondada, 2001a : 1). Cette reconnaissance entraîne une remise en cause des catégories exogènes issues de l'écrit (comme la notion de phrase, d'adjectif, etc.), au profit de catégories rendant compte du travail situé des participants à utiliser et organiser des ressources linguistiques : la perspective des locuteurs devient alors centrale, tout comme le matériau mobilisé par le chercheur, à savoir des enregistrements d'interactions sociales dans leur contexte ordinaire, enregistrements qui peuvent imposer une présence sur le terrain plus ou moins longue pour en saisir la complexité. (Nous abordons la question du contexte dans les chapitres 6 et 7 de cette partie)

3.5. Paroles au / comme travail et multiactivité, de l'usage de la vidéo

[A]s CA moves in new directions, investigating topics such as how talk is organized in institutions and work settings, it will draw increasingly close to work of anthropologists in efforts to understand how different forms of context articulate with each other⁸⁴ (Goodwin & Heritage, 1990: 302)

Le milieu médical et les services d'urgences ont fait l'objet de nombreuses études visant à rendre compte des pratiques de travail situées, prenant en compte l'univers professionnel complexe au sein duquel la parole est à la fois au travail et comme travail, études auxquelles on peut ajouter celles sur les centres d'appels⁸⁵ : intégration de l'outil informatique chez les médecins (Heath & Luff, 2000), salle d'opérations chirurgicales (Mondada, 2001b), centre d'appels type hotline ou service commercial (Whalen et al., 2002 ; Licoppe & Relieu, 2005 ; Mondada, 2008b ; Lan Hing Ting, 2009 ; Licoppe et al. 2010), centre d'appels urgents (Fele, 2008 ; Whalen & Zimmerman, 2005). Envisager la parole comme une pratique dans l'espace justifie le recours à l'enregistrement vidéo.

Par exemple, dans leur étude sur l'engagement et le désengagement dans un centre d'appels urgents, Whalen et Zimmerman (2005) ont très bien montré que l'outil vidéo permettait d'appréhender les façons dont des participants utilisaient la parole selon différentes activités, qu'elles soient liées au travail de prise d'appel ou non, et comment les sphères participatives se configurent et se reconfigurent, ou encore comment «une oreille qui traîne» pouvait anticiper sur une action d'envoi de secours. Ces différentes manières d'utiliser la parole, définissent pour une part les pratiques professionnels des acteurs de ce service.

Alors que l'on peut chercher à décrire les spécificités (au niveau séquentiel, du format de tour, du choix lexical..) de la parole-en-interaction en situations institutionnelles pour en décrire ainsi l'institutionnalité (Drew & Heritage, 1992 ; Heritage, 2005 ; Mondada, 2006a ; cf. infra 3.7.), on peut aussi porter son regard vers des situations de travail où l'espace, les documents ou encore le dispositif technologique sont pris en compte dans l'analyse des

⁸⁴ Trad : *L'AC bougeant dans de nouvelles directions, examiner des thèmes tels que comment la parole est organisée dans des sites institutionnels et de travail, amènera à un rapprochement avec le travail des anthropologues dans leur effort à comprendre comment différentes formes de contextes s'articulent les uns aux autres.* Nous avons retenu cette citation pour son aspect relativement prémonitoire.

⁸⁵ Voir aussi le Cahier n°5 (1992) du réseau Langage et Travail, consacré aux *interactions soignants-soignés et à la coopération du personnel soignant dans le travail.*

interactions qui y prennent place. Dans ces conditions les pratiques verbales s'analysent comme ressources contribuant, avec le corps, l'utilisation d'artefacts papier, le manche d'une guitare, d'un échantillon de terre, l'orientation sur un écran, un clavier, etc., à constituer les activités routinières dans lesquelles des médecins, des architectes, des archéologues, des musiciens, des permanencières sont engagés.

La coordination dans le travail (par exemple que ce soit entre collègues, entre un particulier et une permanencière, ou encore dans l'interaction permanencière-ordinateur qui en même temps interagit avec l'appelant et éventuellement avec des collègues présents dans la salle), l'ordre qui en ressort, ne sont pas le fruit de structures formelles ou de motivations individuelles, mais le fruit d'une attention à, et d'une exhibition de (ethno)méthodes largement partagées.

En suivant une approche interactionnelle et multimodale, l'ordre et le sens sont vus comme les produits de pratiques sociales se déployant dans la temporalité des interactions, dans un espace peuplé d'objets, de corps. Et tout ce qui concerne le raisonnement ou l'argumentation, peut s'analyser en tant que pratiques sociales «que l'on peut identifier dans les prises de décision ou de position auxquelles les interactants sont quotidiennement et constamment confrontés dans les contextes de l'arène sociale, considérés autant du point de vue de leur organisation sociale que de leur configuration matérielle» (Bruxelles et al., 2009: 40).

Ce sont les ethnométhodes⁸⁶ qui vont de soi, que les studies of work de Garfinkel et ses collègues dans les années 60, cherchent à mettre en lumière (Garfinkel, 1967 ; Bittner 1965, cf. supra 3.3). Les habitudes et routines, qui croisent des pratiques individuelles et des contraintes organisationnelles collectives forment une organisation du travail stable et intelligible⁸⁷. Mais ce ne sont pas les routines ou les habitudes qui définissent l'ordre local : les règles, les tâches, les habitudes, les routines acquièrent leur signification et leur apparence dès lors qu'elles sont utilisées, partagées méthodiquement pour créer et maintenir de l'ordre. Ce ne sont pas ces routines en elles-mêmes qui constituent des

⁸⁶ La reformulation, ou encore le recours fréquent dans nos données des appels au 15, à une structure ternaire [Question-Réponse-D'accord], sont des exemples d'ethnométhodes occasionnées par l'orientation des participants vers la coordination pour construire pas-à-pas une description du problème médical à traiter.

⁸⁷ Voici la définition générique que Bittner ([1965], 1974: 69) donne de la notion d'*organisation*, au sens d'un (r)assemblage de participants autour de tâches : *the term applies [...] to stable associations of persons engaged in concerted activities directed to the attainment of specific objectives. It is thought to be a decisive characteristic of such organizations that they are deliberately instituted relative to these objectives.*

Les programmes de recherche d'inspiration ethnométhodologique s'intéressent à ces formes planifiées en termes d'usage, et non comme des idéaux : *It has been one of the most abiding points of interest of modern organizational research to study how well the programmatically intended formal structures of organizations describe what is going on within them, and what unintended, unprogrammed, and thus informal structures tend to accompany them [...] what the constructions of rational conduct mean to, and how they are used by, persons who have to live with them from day to day ?*

constantes mais l'orientation collective et constante vers les propriétés de l'ordre au sein duquel elles sont rendus descriptible, et permettent une justifiabilité des actions.

Le problème n'est donc pas seulement, par exemple, d'identifier quelles sont les routines pour une activité, et de savoir si les acteurs appliquent ou non ces routines, mais de rendre compte de la compétence d'un membre à mobiliser, ajuster ces routines en procédures appropriées aux contingences d'une situation. L'acteur doit reconnaître dans quelle séquence d'actions il se trouve pour effectuer cet ajustement. La créativité au présent est ainsi visible et nécessaire dans l'actualisation des ressources disponibles : chaque appel au 15 est pour la permanencière une nouvelle première fois.

Appréhender des univers complexes, utilisation de la vidéo

La reconnaissance, à la fin des années 80, que les problèmes et les échecs de l'intégration des technologies de plus en plus sophistiquées⁸⁸, dérivent souvent d'un manque de compréhension de la façon dont les individus lambdas, dans des environnements organisationnels conventionnels font ce qu'ils font, a favorisé l'émergence d'un courant qui se penche sur le détail de l'accomplissement des activités au travail. L'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle occupent une place importante dans le développement des Workplace Studies⁸⁹, en particulier à partir de la critique que Suchman (1987) adresse aux sciences de l'ingénieur sur les interactions Homme-machine (Heath et al., 2000 ; Rawls, 2008 ; Theureau, 2004).

D'un point de vue général les Workplace Studies se penchent sur les façons dont les technologies, telles que les ordinateurs, ou des objets tels que les documents papiers, les tableaux sur un mur, ou encore l'organisation spatiale, figurent dans les activités quotidiennes du lieu de travail :

⁸⁸ Heath & Luff (2000: 1-4) citent le cas de la tentative d'intégration d'un système informatique pour aider au dispatching (CAD) en 1992, au service des ambulances de Londres. Le but étant de suppléer à l'utilisation du papier et de dépêcher une équipe automatiquement. De graves problèmes sont survenus, délais très longs d'intervention, impossibilité de remplir «correctement» le fichier informatique, qui ont entraîné un dysfonctionnement profond de tout le service. Quelques semaines plus tard, le système informatique était abandonné. Les auteurs citent le rapport d'enquête, qui indique une lacune cruciale dans la prise en compte des activités réelles des acteurs du service : *Management were misguided or naive in believing that computer systems in themselves could bring about changes in human practices. Experience in many different environments proves that computer systems cannot influence change in this way. They can only assist in the process and any attempt to force change through the introduction of a system with the characteristics of an operational 'strait-jacket' would be potentially doomed to failure (Page et al., 1993, London Ambulance Service Inquiry Report).*

⁸⁹ Pour une présentation voir Plowman et al. 1995 ; Heath et al., 2000

[T]he recent array of ethnomethodological studies of work and technology [...] directs analytic attention towards the socially organised practices and reasoning in and through which participants produce, recognise and co-ordinate their (technologically informed) activities in the workplace. [...] They examine the ways in which participants reflexively, and ongoingly, constitute the sense or intelligibility of the 'scene' from within the activities in which they are engaged⁹⁰. (Heath & Luff, 2000: 19).

L'étude sur l'informatisation des dossiers médicaux de Heath et Luff ([1996] 2000: 31-60) est typique du problème soulevé par ces études : dans leur étude sur l'écriture des dossiers médicaux et l'intégration de l'outil informatique chez les médecins, les auteurs mettent en lumière l'incompatibilité d'un tel système par rapport à la richesse créative des pratiques d'écriture sur papier, incompatibilité qui entraîne la pérennité de celles-ci (voir aussi supra note n°88). Une fois présentées des manières de faire un document papier, et le système informatique d'enregistrement, lequel reproduit les catégories utilisées dans les documents papiers, les auteurs montrent que le problème dans l'utilisation du dispositif informatique vient de la manière dont les informations sont enregistrées, comment elles sont accessibles, au regard des activités quotidiennes de consultation avec les patients.

Les auteurs, en décrivant de mauvaises raisons organisationnelles pour de bons dossiers médicaux (clin d'oeil par inversion, au titre de l'étude de Garfinkel sur les dossiers médicaux (1967)), pointent ainsi du doigt la conception d'un système informatique qui ne tient pas compte des activités quotidiennes des médecins dans leur cabinet.

Citons pour finir l'étude de Whalen et al. (2002) qui problématise l'accomplissement d'un appel manifestement compétent (hearably competent call), à partir de données vidéo d'une plateforme de téléservice. Deux résultats en ressortent : les auteurs montrent en quoi le travail des opérateurs peut se décrire comme une chorégraphie improvisée d'actions, caractérisation qui met en relation la structure pré-déterminée et les qualités créatives des opérateurs qui sont engagés à la fois dans un échange conversationnel et utilisent des objets dans l'espace du bureau (clavier, écran, documents..). Ils montrent de plus en quoi l'utilisation de tel ou tel objet a des conséquences variées sur l'accomplissement des activités de leur travail. Leur étude appelle à une respecification de la notion de routine en tant que phénomène socioculturel produit de façon contingente. Nous reprenons tout à fait

⁹⁰ Trad : *Le récent déploiement d'études ethnométhodologiques sur le travail et la technologie [...] dirige l'attention analytique vers les pratiques et raisonnements socialement organisés dans et par lesquels des participants produisent, reconnaissent et coordonnent leurs activités (technologiquement informée) sur le lieu de travail. [...] Elles examinent les façons par lesquelles des participants réflexivement et dans le cours de leurs actions, constituent le sens ou l'intelligibilité d'une «scène» depuis les activités dans lesquelles ils sont engagés.*

cette caractérisation «de chorégraphie improvisée» qui d'une part nous rappelle les travaux sur la créativité (Sawyers, 2003, 2010), et d'autre part correspond bien à ce que nous avons pu observer dans nos données et dont nous rendons compte dans la dernière partie de l'analyse (4.5).

Une approche telle que les Workplace Studies, intégrant autant de niveaux où l'oeil et les oreilles se portent, implique une mise à l'échelle des outils de recherche et des unités d'analyse. L'usage de la vidéo⁹¹ et d'une approche ethnographique deviennent dans ces travaux les ressources nécessaires pour traiter et préserver le cadre de la multiactivité caractérisant les sites complexes, et acquérir une connaissance minimale de l'univers étudié (Heath & Hindmarsh, 2002) ; et voir infra 3.6.).

Le réseau précurseur Langage & Travail

Le réseau pluridisciplinaire Langage et Travail a été créé en 1986. Sur la page de présentation du site, on peut lire :

1. . Son domaine de réflexion et de recherche : les pratiques langagières en situation de travail, les communications orales et écrites, le langage envisagé comme activité.
2. . Une composition interdisciplinaire qui conjoint sciences du travail et sciences du langage : sociolinguistes, sociologues, psychologues, ergonomes, chercheurs en communication et en sciences de la gestion.

Ainsi que le rappelle Boutet (1995: 12), «la prise en considération par des sociologues ou des ergonomes d'une dimension proprement langagière du travail [...] est un fait récent». Non qu'on ne se soit pas intéressé à la parole des travailleurs, l'auteur fait ici référence à la dimension constitutive du langage dans le travail. Ainsi, pour analyser le langage au travail en tant qu'il occupe un rôle constitutif plus ou moins essentiel dans les activités mais dépasse aussi le stricte cadre des tâches du travail, la linguiste Michèle Lacoste (1995: 23-5) évoque

⁹¹ Voir aussi Mondada 2006b, 2008b ; Licoppe et al. 2010. pour des réflexions sur l'usage de la vidéo, comme outil de mise à l'échelle et de *préservation* de la complexité des activités que l'on cherche à étudier.

Ochs et al. (2006) parlent d'une *micro-vidéo ethnographie* pour souligner que la prise de vue est centrée sur une attention à la documentation moment-par-moment de l'ordre social. Il ne s'agit donc pas là d'une recommandation technique consistant à ne pas utiliser de grand angle dans la prise de vue, lequel étant déjà une restriction par rapport à l'univers perceptif accessible aux participants – percevoir, aussi bien pour les participants que, ici, pour celui qui cadre et filme, c'est *percevoir moins*.

la distinction nécessaire entre parole sur le travail, parole dans le travail et parole comme travail – appuyant une vision de la parole comme action sociale (qui dit aussi l'action) et intersubjective. Le langage y est vu comme une pratique située, et ce courant se détache d'une «pragmatique idéalisée» pour défendre la mixité des actes dans un même énoncé.

Ce courant, sensible aux phénomènes de multiactivité⁹², prône une méthodologie similaire à ce que nous avons dit à propos des Workplace Studies, mais aussi de l'approche interactionnelle en général :

L'observation des activités doit s'accompagner d'un enregistrement qui respecte à la fois l'exigence de précision et celle de mise en contexte. Si le sens s'incarne dans les détails des pratiques – détails corporels, détails langagiers – les données se doivent d'être fines et l'analyse attentive. Si le rapport réflexif entre action et langage est central, l'observation ne saurait les séparer. (Lacoste, 1995: 29)

Un numéro entier de la revue Langage et Travail (n°8, 1996) qui reprend les interventions de deux journées d'études auxquelles participèrent notamment Bernard Conein, Michel Defornel, Michèle Grosjean, Jacques Theureau, est consacré à la pratique de la vidéo et en particulier filmer le travail, dont nous citons pour finir, quelques points :

Tout d'abord l'utilisation de la caméra pour filmer le travail, apporte un outil précieux pour mesurer et décrire la complexité des activités, l'utilisation des objets dans l'espace :

-L'étude des activités de travail s'est renouvelée autour de questions théoriques qui mettent l'accent sur le lien entre activité et interprétation, sur la plurifonctionnalité de l'activité, sa double dimension à la fois opérationnelle et sociale, sa multicanalité, mais également sur sa dynamique, sur la complexité de son organisation temporelle, l'existence de styles sociaux, organisationnels, personnels etc. [...] Certaines situations ne peuvent être appréhendées que comme co-construites par deux ou plusieurs partenaires ; d'où l'intérêt des chercheurs pour les opérations de cadrage, la synchronisation interactionnelle, la multimodalité et l'organisation temporelle des séquences communicatives. Cette orientation a mis en lumière le fait que certaines

⁹² *Parler, écrire, lire, écouter, saisir des paroles au vol dessinent les multiples figures d'un engagement pluriel et mouvant. On peut observer comment les engagements de chaque acteur se lisent dans les détails de leurs comportements. [...] Ces activités multiples se succèdent, mais aussi se déroulent en parallèle, ou se recoupent : loin d'être feuilleté, intriqué, enchevêtré.* (Lacoste, 1995: 38)

activités de travail sont de nature communicative : c'est par exemple tout le domaine de la relation de service au sens large.(Lacoste, 1996: 11).

- La réflexion sur les objets techniques (artefacts, outils, instruments, simples objets du travail) est certainement un des thèmes les plus vivants actuellement, aussi bien au plan des théories que dans une perspective de conception. Une attention aux propriétés de ces objets, à leurs aspects informationnels, à leur rapport à l'action et la communication, à leurs liens aux compétences et à l'organisation sont autant de points qui exigent des méthodes d'étude repensées et pour lesquelles la photo ou le film peuvent se révéler indispensables. (ibid., voir aussi le texte de Conein dans ce même volume)

L'introduction d'une caméra sur le lieu de travail pose des questions sur son statut pour les acteurs (elle peut être vécue comme une surveillance par exemple), on peut l'envisager comme un prolongement de l'oeil du chercheur plutôt qu'un mode exhaustif d'enquête :

Bien que permettant la mise à distance, l'étude différée, il semble que la caméra rende d'une certaine façon l'observation plus participante : par la focalisation et le cadrage qu'elle impose, elle renforce l'immersion au sein du monde vécu des agents, elle donne une vision locale, située très proche probablement de celle que peuvent avoir les agents dans leur activité et donne accès aux chercheurs au même monde d'information et de communication que celui de l'agent sur lequel la caméra est centrée. (Filippi & Grosjean, 1996: 18)

L'utilisation de la vidéo, qui pose des questions techniques et de compétences de cinéastes, peut constituer une ressource non seulement pour améliorer le regard du chercheur mais aussi celui des acteurs à propos de leurs pratiques au travail, le chercheur peut ainsi proposer que son travail serve à une démarche améliorative de l'organisation du travail :

D'une part, l'usage de la vidéo renvoie peu ou prou à des interrogations épistémologiques, puisqu'à travers la médiation, qu'elle participe à rendre possible, elle s'inscrit dans un processus de coproduction de connaissances sur l'objet de la recherche. Il en découle, et c'est notre second point, que la compréhension ainsi produite est, en quelque sorte, à double détente : mise à disposition de l'opérateur pour l'action (la

sienne et celle de ses collègues), mise à disposition des décideurs comme compréhension alternative à celle qui lui préexistait. Mais, et c'est là le troisième point, à travers la “mise à jour” de l'activité et sa diffusion peut se jouer, soit une participation des opérateurs à la définition même du processus de travail, soit une dépossession du savoir à travers la mise à jour des ressorts de l'acte productif. (Beguin, 1996: 41)

Coda

Suivant une approche multimodaliste des pratiques au travail, qui se dote d'outils adéquats pour décrire celles-ci, phénomènes séquentiels, mouvements du corps, utilisation des objets, orientation vers des points de l'environnement sont intégrés dans une même analyse et le rôle de la technologie dans l'interaction est thématiqué explicitement comme dimension configurante instaurant de nouveaux tissus de pertinences, vers lesquels s'orientent les participants dans l'organisation de leur interaction (Mondada, 2006a: 11).

Nous reprenons, pour terminer, les trois points de la conclusion programmatique de (Bruxelles et al., 2009: 51), que nous faisons correspondre à notre terrain de recherche :

- Adopter une approche de la cognition fondamentalement située selon laquelle la priorité est accordée aux observables, à savoir les activités et leurs modes de coordination développées par les interactants. De ce fait nous ne fondons nos analyses ni sur une définition a priori des questions soumises à l'élaboration collective, ni sur une connaissance préalable des compétences et savoir faire des participants, ou de leur statut professionnel.

Dans nos appels au Samu, nous avons observé le recours régulier au format ternaire [Question-Réponse-d'accord] comme méthode pour coordonner l'échange de tours, et l'élaboration d'un savoir sur un problème médicale. Nous avons repéré que la compétence des permanencières relevaient de compétences interactionnelles sur deux plans : se coordonner et guider l'appelant d'une part ; converser et utiliser le dispositif informatique d'autre part.

- Développer une attention centrée sur les différents types d'activités mises en oeuvre par les participants. Cela signifie que nous prenons en compte aussi bien la façon dont les participants s'efforcent de structurer, et donc de définir l'activité globale à laquelle est consacrée la réunion, que les activités plus spécifiques auxquelles ils se consacrent au fil de son déroulement et qui concourent de manière plus ou moins immédiate à la prise de décision.

Une fois que l'appelant a livré sa raison d'appel, et si celle-ci correspond au domaine d'action des permanencières, alors celles-ci s'orientent vers un interrogatoire structuré par un jeu de questions-réponses qu'elles initient. Cet interrogatoire est constitué d'activités

telles que [creuser], [localiser une douleur], [prendre une adresse], [reconstituer la chronologie d'une douleur] – la factualité des informations sur le malade ou son problème médical découlant de cette organisation.

- S'attacher à prendre en compte les compostantes multimodales de ces activités. Le travail d'analyse s'effectue en étudiant l'articulation de chacune des activités posturales, gestuelles, et verbales effectuées localement, ainsi que leur mise en séquence à la fois temporelle et interactive afin de saisir, dans ses diverses manifestations, le processus distribué d'élaboration qui en découle.

Lorsque nous nous sommes penchés sur la zone séquentielle du «d'accord» produit par la permanencière, à la suite d'une paire Question-Réponse qu'elle a initiée, il est apparu qu'une relation de contemporanéité pouvait se décrire entre l'émergence de cet item (ou des équivalents) et l'utilisation du dispositif informatique.

L'utilisation de la vidéo pour filmer le travail, appréhender l'intimité des pratiques, ne se suffit rarement à elle-même dans des univers complexes tels que les lieux de travail. Une approche ethnographique s'est en tout cas imposée à moi lorsque j'ai voulu comprendre «où j'étais, et que faisaient les gens ici», avant de poser une caméra où que ce soit. Dans les deux chapitres suivants nous nous arrêtons sur la notion de contexte, ce qui nous permettra d'éclaircir comment nous entendons ce terme, et d'autre part de développer une discussion sur le dialogue entre l'enregistrement, l'approche conversationnelle, et l'approche ethnographique.

3.6. Perspectives sur le contexte (1) : Analyse conversationnelle et ethnographie

Les formes de la langue autant que les pratiques langagières se configurent en structurant et en étant structurées par leur situation d'énonciation et d'interaction. Leur indexicalité se définit dans le double fait qu'elles s'ajustent constamment au contexte et que ce faisant elles contribuent à faire émerger les éléments pertinents de ce contexte. (Mondada, 2001a : 3)

A conversation analyst takes events to be orderly unless proven otherwise. An ethnographer takes them to be meaningful⁹³ (Moerman, 1988 : 23)

3.6.1. Introduction

Dans cette partie nous chercherons à expliciter notre perspective sur le contexte. Le fait de se donner comme principe générique d'analyse l'étude détaillée de ce qui fait de la conversation ce qu'elle est, pose des questions méthodologiques et théoriques sur la façon dont nous envisageons le contexte – pas seulement quoi dans le contexte, mais aussi comment et à partir d'où le mobilise-t-on.

Si en effet on peut parler d'une ontologie de la conversation, c'est-à-dire d'une étude détaillée de ce qui fait que la conversation est ce qu'elle est (Duranti, 1997: 278), l'approche conversationnaliste (AC) telle que nous l'adoptons marie

- (1) une orientation formaliste qui, en extrayant des éléments conversationnels (items lexicaux tels que «d'accord» ; séquences en triplets) se propose de rendre compte de régularités de réalisations ;
- (2) à une approche tenant compte du cadre séquentiel et/ou d'activité large, depuis lequel un segment est analysé ; cadres qui peuvent expliciter une conduite,
- (3) vis-à-vis de laquelle une approche ethnographique basée sur une connaissance de l'institution au sein de laquelle les interactions ont lieu, acquise sur le terrain grâce à

⁹³ Trad : *un analyste de la conversation considère les événements comme ordonnés jusqu'à preuve du contraire. Un ethnographe les considère comme significatifs.*

des conversations avec les interactants, des observations et de la double écoute commentée⁹⁴, offrira un enrichissement et des possibilités d'analyses supplémentaires.

(Pour lever un malentendu possible dû au format liste : les points (1) et (2) ne peuvent pas être dissociés au prix d'une réification de la séquentialité et d'une décontextualisation des ressources grammaticales et séquentielles⁹⁵.)

Notre approche du contexte mobilise, en suivant l'anthropologie linguistique (Duranti, 1997 ; 2004) et le cultural contexted conversation analysis (Moerman, 1988 ; Beach, 1990 ; Goodwin, M.H., 1990 ; Cicourel, 1992 ; Greco, 2002, 2006), à la fois ce qui est là, c'est-à-dire ce que les participants à une interaction rendent visibles pour eux-mêmes dans cette interaction, les traits contextuels qu'ils rendent décisifs et pertinents (decisive relevance of context, Schegloff, 1992a, 1992b) ; et ce qui est hors de ce «là», c'est-à-dire hors de l'interaction⁹⁶, ou ce qui n'est pas rendu accessible dans l'interaction pour l'observateur-analyste, s'il n'est pas familiarisé, introduit, en somme un minimum connaisseur. Une vision de l'ethnographie donc, qui tend à documenter ce qui dans la parole-en-interaction n'est pas toujours rendu visible mais qui rend possible l'enchaînement conversationnel tel qu'il a lieu.

En développant les trois points évoqués ci-dessus, nous aborderons notre perspective sur le contexte, et la question de l'intégration d'un savoir ethnographique à une analyse séquentielle de la conversation.

⁹⁴ La «double écoute» est l'expression consacrée par les agents de la régulation pour désigner l'activité d'écoute à deux d'un appel. Pendant les premiers mois sur le terrain, j'ai passé de nombreuses heures ainsi, à côté d'une permanencière ou d'un médecin, avec un casque, à les écouter traiter l'appel. Je pouvais donc à la fois me familiariser avec ce qu'ils font au quotidien «au coeur de l'action», et à loisir discuter à chaud de ce qui venait de se passer. Voir partie précédente 2.3.

⁹⁵ Je remercie Luca Greco pour m'avoir averti de cette précaution.

⁹⁶ Cette distinction «là / hors de ce là», est au coeur de cette partie, inspirée de Duranti, 1997: chap8 et Moerman, 1988: chap1

3.6.2. Documenter des formes régulières

Dans l'article fondateur sur l'analyse de l'organisation de la parole-en-interaction, Sacks, Schegloff et Jefferson (1974), affirment que la caractérisation de cette organisation implique à la fois des traits autonomes par rapport à la situation d'énonciation, les identités des participants (contexte-free), et d'autres traits manifestant une grande sensibilité au contexte (context-sensitivity). Cette autonomie contextuelle est observée à partir des données :

What might be extracted as ordered phenomena from our conversational materials which would not turn out to require reference to one or another aspect of situatedness, identities, particularities of content or context ?⁹⁷ (Sacks et al. 1974 : 699)

Plusieurs points articulent cette analyse de matériaux conversationnels, et la relation entre autonomie et sensibilité au contexte. Parmi ces points, ils observent par exemple l'alternance de locuteurs (récurrente ou au moins occurrente), la règle une personne parle à la fois, ou encore l'utilisation de techniques d'allocation du tour (i.e. comment organiser qui parle après).

Dans une lecture, Sacks explicite cette affirmation d'autonomie de certains traits dans l'organisation de la conversation, par une intention programmatique :

Now, what I'm going to be doing is taking small parts of a thing and building out from them, because small parts can be identified and worked on without regard to the larger thing they are part of. And they can work in a variety of larger parts than the one they happen to be working in⁹⁸. (Sacks, [1965] 1992 : 159)

En cherchant à étudier des événements réels particuliers, dont on ne peut contester qu'ils ont eu lieu, Sacks enclenche un changement de regard sur la conversation, à savoir trivialement, regarder comment ça marche, et d'en dégager des formes régulières :

⁹⁷ Trad : *Qu'est ce qui dans nos données, pourrait être extrait comme phénomènes ordonnés qui ne requerrait pas de référence à quelques aspects du caractère situé, identitaire, ou de particularités de contenu du contexte ?*

⁹⁸ Trad : *Maintenant, ce que je m'apprête à faire consiste à prendre de petites parties de quelque chose, et en bâtir quelque chose, car de petites parties peuvent être identifiées et travaillées sans regard sur la plus grande chose dont elles sont issues. Et elles peuvent fonctionner dans une variété de plus grandes parties comme dans celles où elles sont apparues fonctionner.*

Ainsi ce n'est pas une conversation particulière, en tant qu'objet, qui m'intéresse vraiment. Ce que je vise plutôt c'est à arriver à transformer, en un sens que je conçois presque comme littéral, physique, notre vision de ce qui s'est passé dans une interaction particulière : ne plus le voir comme spécifique à une interaction particulière produite par des gens particuliers, l'interaction étant alors l'objet de l'étude ; mais le voir comme spécifique aux interactions en tant que produits d'une machinerie, ce qui est alors à découvrir étant la machinerie, étant entendu que pour la découvrir il nous faut accéder à ses produits. Pour l'instant, c'est la conversation qui nous assure un tel accès. (Sacks, [1970] 1984 : 143)

Dans nos données, nous avons observé dans les appels au Samu un dispositif récurrent, une structure en trois temps «Question-Réponse-d'accord», que l'on observe dans divers épisodes traversant les appels, et quel que soit le type d'appelant. Par exemple, dans les trois extraits ci-dessous, le premier issu d'un appel-bilan entre un pompier et un permanencier, le second un appel entre un particulier et une permanencière, le troisième entre un éducateur et une autre permanencière. Nous avons donc au moins les facteurs «permanencier» et «type d'appel» qui varient :

(1)220409_18h49_Pom

(1'25_Montage)

73 PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74 : (0.5s)
75 POM: ouais insulino dépendante ouais\
76 : (0.3s)
77 PAR: d:'accord\

(2)FAE_120109_7h13_Part

(45''_wav)

49 PAR: est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle

52 PAR: d'accord\

(3)220409_19h06_Part(educateur)

(2'30_wav)

124 PAR: bon (.) et sa crise c'était quoi c'était une crise de
125 : nerf/
126 : (0.6s)
127 EDU: ou:i une crise de nerf\
128 PAR: >d'accord<

Nous avons ainsi identifié une structure conversationnelle autonome, c'est-à-dire observable à de multiples occasions dans un échange, et dans de multiples échanges. D'autre part ces structures ne sont pas des répliques exactes les uns des autres mais s'ajustent au contexte, s'ajustent au travail en cours. Par exemple, dans l'extrait (1) on observe une pause entre la réponse du pompier (L75) à la question du permanencier et la marque de clôture «d'accord» (L76). Cette pause s'explique par l'orientation du permanencier sur une activité d'enregistrement informatique de l'information confirmée à travers cette séquence :

(1)220409_18h49_Pom

(1'25_Montage)

73 PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74 : (0.5s)
75 POM: ouais insulino #dépendante ouais\
par: #DID/----->
76 : (0.3s)
77 PAR: d:'a#ccord\
par: --->#

Deuxièmement, le format de la question posée par les permanenciers dans ces trois extraits configure un format de réponse : dans l'extrait (1) et (3) le pompier et l'éducateur reprennent le format prédicatif «insulino dépendant» et «crise de nerf» ; dans l'extrait (2) le particulier sélectionne un des traits énoncés par la permanencière.

Le fait de documenter les aspects réguliers d'une structure conversationnelle et de se pencher sur l'organisation de cette structure permet d'envisager le contexte comme étant à la fois la conduite et dans la conduite, où l'organisation séquentielle constitue une ressource pour l'interprétation (Schegloff, 1992a) : le contexte est le projet et le fruit de l'action des participants, localement produit et transformable à tout moment.

La dimension contextuelle peut s'aborder ainsi sous un angle micro et réflexif, dans son sens ethnométhodologique : un tour de parole est à la fois modelé par le contexte antérieur(context-shaped) et est (ou constitue) le contexte actuel et postérieur (context-renewing) : la conduite verbale d'un participant est formatée selon la configuration du tour qui précède, et contribue à la façon dont la configuration locale évolue à travers l'action en cours et ce qu'elle projette comme action suivante (Heritage, 1984b : 242). Cette conduite verbale est aussi formatée selon le cadre d'activité plus large dans laquelle elle s'inscrit – et qu'elle contribue à constituer –, cadre d'activité qui peut inclure la manipulation d'objets comme c'est le cas dans l'extrait (1).

La découverte de phénomènes autonomes (context-free, Sacks et al., 1974) et relativement systématiques peut ainsi constituer une ressource à l'analyste pour ouvrir vers de nombreux questionnements, connectés à différentes activités, ou différents aspects du contexte situationnel (l'identité des participants, l'institutionnalité, par exemple):

The autonomous stand can thus be seen as a strategy for unveiling recurring conversational structures that can be later connected to "larger" or simply "different" contexts⁹⁹. (Duranti, 1997 : 268)

⁹⁹ Trad : *La position d'autonomie peut ainsi être vue comme une stratégie pour dévoiler / présenter des structures conversationnelles récurrentes qui peuvent plus tard être connectées à de plus larges, ou à différents contextes.*

3.6.3 . La pertinence et la conséquentialité procédurale

Un aspect fondamental de la perspective *emic*¹⁰⁰ de l'AC sur les relations entre des pratiques sociales et le cadre situationnel, les identités des participants, ou encore les modèles culturels, est caractérisé par la question de la pertinence.

Dans un article consacré à l'articulation entre contexte micro et macro, Schegloff (1987) renverse la démarche classique consistant à expliquer les conduites des agents à partir de l'étude des structures sociales et des institutions (alors réifiées), en suggérant que ce sont les interactions sociales qui au contraire les génèrent, et qu'ainsi le point de départ de l'analyse devrait se porter en premier lieu sur celles-ci, c'est-à-dire sur ce que les acteurs¹⁰¹ sociaux rendent pertinents en termes de traits contextuels. Schegloff pose la question de la caractérisation du contexte et énonce, en les opposant, deux positions pour garantir cette caractérisation : la position positiviste¹⁰² (*any description the investigator chooses is warranted*

¹⁰⁰ Voir note n°36 dans la partie précédente (2.5.2.iii) pour ce terme.

¹⁰¹ Le jeu sur les termes agent / acteur reprend la dichotomie entre une approche structuraliste, où les individus subissent l'effet de structures en suivant un *inconscient social*, i.e. ils en sont des *agents* ; et l'approche constructiviste (dont l'extrême se situe dans l'existentialisme sartrien) où l'individu est *acteur* dans la création de son monde social. Le terme de *membre* employé en ethnométhodologie, pourrait refléter un mariage entre les deux termes. Mais il renvoie également à un renversement de perspective du point de vue de l'analyste. Les individus se reconnaissant mutuellement, par leurs affaires quotidiennes, comme les membres d'une communauté de pratiques, n'en mobilisent pas moins "pré-consciemment" des schèmes à dire et faire, attendant de l'autre qu'il soit dans les mêmes dispositions :

Un membre ce n'est donc pas seulement une personne qui respire et qui pense. C'est une personne dotée d'un ensemble de procédures, de méthodes, d'activités, de savoir-faire, qui la rendent capable d'inventer des dispositifs d'adaptation pour donner sens au monde qui l'entoure. C'est quelqu'un qui, ayant incorporé les ethnométhodes d'un groupe social considéré, exhibe "naturellement" la compétence sociale qui l'agrège à ce groupe et qui lui permet de se faire connaître et accepter (Coulon, 1987: 42). Voir aussi Schütz, 1987: 17-20. Garfinkel insiste de plus sur la *maîtrise de la langue naturelle* comme d'un trait fondamental pour définir un *Membre*, qui sait Quoi mais aussi Comment (Garfinkel, 2001 ; Garfinkel & Sacks, 1970).

Enfin, le terme de «participant» utilisé en AC (que l'on trouve aussi chez Hymes (1964) et Goffman (1964, 1981)) neutralise cette dichotomie acteur / agent, en plaçant l'analyse sur le plan de l'interaction, de l'engagement dans une activité au sein d'une situation sociale ; c'est ainsi dans son usage en participe présent, i.e. avec la préposition «à», que nous entendons ce terme de *participant* (Goodwin, 1981 chap1: 3-6 et chap 3 ; Goodwin & Heritage, 1990: 291-5 ; Goodwin & Goodwin, 2004).

(En dehors d'une réflexion personnelle en germe et peu abouti bibliographiquement, nous avons trouvé de riches articulations in Heritage ([1987], 1991) pour l'approche procédurale de l'action en contraste avec le paradigme normatif de Parsons ; De Fornel, Ogien & Quéré, 2001, pour un développement sur l'ethnométhodologie dans son ancrage philosophique et sociologique, et sur les concurrences entre ethnométhodologie et sociologie française ; in Beguin & Clot, 2004, pour une approche de *l'action située* ; chez Bourdieu (1972, 1997) pour l'approche structuro-constructiviste ; nous avons consulté Lemieux et Barthe, 2002, Boltansky, 2009, pour une discussion sur l'après Bourdieu et la sociologie pragmatique ; et enfin Duranti (1997 : 294-314) pour le enjeux théoriques et analytiques dans l'utilisation du terme «participant».)

¹⁰² Bien que ce terme de *positiviste* n'y fasse probablement pas spécifiquement référence, dans ce texte de Schegloff, mais plutôt à une approche méthodologique touchant plusieurs domaines des sciences, nous trouvons une résonance intéressante avec les écrits du fondateur de la *physique sociale*, où Auguste Comte différencie les trois états théoriques que traversent successivement la connaissance, le troisième état étant *l'état positif* :

[D]ans l'état positif, l'esprit humain reconnaissant l'impossibilité d'obtenir des notions absolues, renonce à chercher l'origine et la destination de l'univers, et à connaître les causes intimes des phénomènes, [s'attache] uniquement à découvrir, par l'usage bien combiné du raisonnement et de l'observation, leurs lois effectives, c'est-à-dire leurs relations invariables de succession et de similitude. (extrait du Cours de philosophie positive, in Denis Huisman et Marie-Agnès Malfray, 2000, Les pages les plus célèbres de la philosophie occidentale, Perrin, p338.)

if it yields 'results', statistically significant or otherwise attested (Schegloff, 1987 : 218)) ; et la position qui consiste à suivre ce que les participants rendent eux-mêmes pertinents.

Par cette deuxième solution il est possible de garantir toute caractérisation des participants ou du contexte, puisque elle l'est en première instance pour eux-mêmes au moment de l'interaction ; on parle alors de pertinences internes au contexte (internal setting relevancies) :

so the fact that a conversation takes place in a hospital does not ipso facto make technically relevant the characterization of the setting, for a conversation there, as 'in a hospital' ; it is the talk of the parties that reveals, in the first instance for them, whether or when the 'setting in a/the hospital' is relevant (as compared to 'at work', 'on the east side', 'out of town', etc.). Nor does the fact that the topic of the talk is medical ipso facto render the 'hospital setting' relevant to the talk at any moment [...]. [The] correctness of any particular characterization is by itself not adequate warrant for its use ; some kind of «relevance use» or «relevancies procedures» must be given to warrant a particular characterization¹⁰³. (Schegloff, 1987: 219)

La parenté de la sociologie positive avec les autres sciences que nous dirions «dures», se situe chez Comte dans la description du réel et dans son utilité :

[D]ans les quatre catégories principales de phénomènes naturels énumérées tout à l'heure, les phénomènes astronomiques, physiques, chimiques et physiologiques, on remarque une lacune essentielle relative aux phénomènes sociaux, qui, bien que compris implicitement Parmi les phénomènes physiologiques, méritent, soit par leur importance, soit par les difficultés propres à leur étude, de former une catégorie distincte.[...]Voilà donc la plus grande, mais évidemment la seule lacune qu'il s'agit de combler pour achever de constituer la philosophie positive. Maintenant que l'esprit humain a fondé la physique céleste, la physique terrestre, soit mécanique, soit chimique; la physique organique, soit végétale, soit animale, il lui reste à terminer le système des sciences d'observation en fondant la physique sociale. (extrait du cours 1, ed. Hatier). lien web : <http://www.cosmovisions.com/Positivisme.htm>

Cette vision n'est cependant pas sans écho avec le programme de Sacks :

- On peut soumettre à une description formelle la manière détaillée dont ont lieu les activités sociales réelles, naturellement produites
- Les activités sociales sont des occurrences méthodiques. Les décrire consiste à décrire une série de procédures formelles que les gens utilisent.
- Les méthodes dont les gens se servent pour produire leurs activités permettent de décrire formellement des occurrences singulières qu'on peut généraliser d'une façon qui n'apparaît pas à l'intuition, et qu'on peut utiliser de manière largement reproductible. (Sacks, [1965], 1984 : 138)

On nuancera en revanche en rappelant, avec Schütz, que les faits, les données et les événements que le chercheur en sciences naturelles considère, ne sont que des faits, des données et des événements à l'intérieur de son champ d'observation, champ qui n'a aucune «signification» pour les molécules, les atomes et les électrons le constituant (Schütz, [1953] 1987: 10). Le fait qu'on puisse observer les structures formelles des pratiques sociales (Garfinkel & Sacks, 1970), nous paraît relever d'un travail différent de celui des sciences dures (bien que celui de ces dernières ne soit intelligible qu'à travers l'utilisation d'un langage naturel, cf. ibid.), dans la mesure où chez ces dernières il n'y a pas d'opérations d'interprétations des «sujets» (à moins d'imaginer que des molécules, des étoiles puissent «interpréter»), alors que la démarche en sciences sociales se fonde sur les objets de pensée construits par la pensée courante de l'homme menant sa vie quotidienne Parmi ses semblables et s'y référant (Schütz, 1987: 11), et qu'elle est en ce sens une construction de second degré. (Voir aussi ibid. : chapitre 2). Voir aussi Bateson, 1977: Introduction.

Nous entendons le terme «formaliste» au sens où l'AC, bien que fondamentalement sensible à l'adhérence aux données pour produire ces opérations, et au caractère singulier d'une interaction, formule des généralisations lui permettant de comparer des phénomènes, par exemple des systèmes d'alternance de tours où l'on observe ou non une préallocation des tours (Sacks et al. 1974), et de décrire des formes.

¹⁰³ Trad : Ainsi, le fait qu'une conversation ait lieu dans un hôpital ne rend pas techniquement pertinent de caractériser cette conversation comme étant «dans un hôpital» ; ce sont les conduites verbales des participants qui révèlent, en

En ce sens la sélection des traits pertinents du contexte épouse celle faite de manière visible par les interactants dans l'immédiateté de l'échange :

It is not, then, that some context independently selected as relevant affects the interaction in some way. Rather, in an interaction's moment-to-moment development, the parties, singly and together, select and display in their conduct which of the indefinitely many aspects of context they are making relevant, or are invoking, for the immediate moment¹⁰⁴. (ibid.)

De plus, la vision du contexte en AC, implique de le faire entrer dans l'analyse en terme de conséquentialité procédurale (Schegloff, 1991: 52-7 ; Schegloff, 1992b). Autrement dit, il s'agit d'examiner en quoi le fait que des conduites verbales aient lieu dans tel ou tel contexte, par exemple « dans un appel au Samu », compte (i.e., a une conséquence pour les participants) vis-à-vis de la forme, la longueur, la trajectoire, le contenu, le caractère de l'interaction.

Ainsi dans notre extrait (1),

(1)220409_18h49_Pom

(1'25_Montage)

73 PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74 : (0.5s)
75 POM: ouais insulino dépendante ouais\
76 : (0.3s)
77 PAR: d:'accord\<

le fait que les deux acteurs soient des professionnels engagés dans un appel-bilan (cf. supra 2.5.1.ii. pour une présentation) est en lien avec la tolérance aux longues pauses. Cette tolérance se distingue de la règle en conversation ordinaire, c'est-à-dire le fait que ces longues pauses ne soient pas marquées ou traitées comme des vides problématiques (Sacks et al. 1974 ; voir aussi Hopper, 1992: chap5 pour la spécificité au téléphone).

premier lieu pour eux-mêmes, si oui ou non et quand le trait «dans un / l'hôpital» est pertinent (comme comparé à «au travail», «sur la rive est», «à la campagne»). De même, le fait qu'un topic soit d'ordre médical ne rend pas à tout moment pertinent le contexte «à l'hôpital» [...] La justesse de toute caractérisation particulière n'est pas en soi une garantie adéquate pour son utilisation ; certaines procédures de pertinentisation doivent être données pour garantir une caractérisation particulière.

¹⁰⁴ Trad : *Ce n'est ainsi pas que quelque contexte sélectionné indépendamment comme pertinent, affecte d'une certaine manière l'interaction. Plutôt, dans le développement moment-par-moment d'une interaction, les participants, individuellement et collectivement, sélectionnent et exhibent dans leur conduite lesquels Parmi l'innombrable quantité d'aspects du contexte, sont pertinents, invoqués pour le moment immédiat.*

Cette tolérance est en effet une conséquence de l'activité d'enregistrement informatique incombant au permanencier (celui qui pose la question dans cet extrait), et prise en compte par le pompier¹⁰⁵.

3.6.4. Quel contexte ?

Telle que nous les avons présentées les notions de pertinence et de conséquence procédurale constituent des moyens de contrôle de l'analyse et des moyens pour se préoccuper en premier lieu des données issues d'enregistrements des activités réelles des participants. Elles soulignent aussi que le contexte est un objet d'analyse en soi.

Appuyant l'importance de prendre comme point de départ pour l'analyse du contexte la perspective des participants, Duranti et Goodwin (1992b), proposent une vision du contexte impliquant la juxtaposition d'un phénomène contextualisé et examiné (focal event), et d'un ensemble d'éléments d'arrière-plan constituant des ressources pour l'interprétation de ce phénomène. La notion de contexte couvre plusieurs dimensions ¹⁰⁶ qui peuvent être

¹⁰⁵ Cette remarque sur les pauses, appuie le fait de les numéroter dans la transcription dans la mesure où ce ne sont pas des espaces vides. Cette épaisseur temporelle entre une question et une réponse, entre une réponse et une autre question, constitue un trait distinctif avec des appels ordinaires et un trait de l'orientation des participants à la fois sur l'échange conversationnel et sur l'interaction avec les outils informatiques (cf. partie d'analyse 4.5).

¹⁰⁶ Au regard de cette vision multidimensionnelle nous pouvons également faire référence au modèle SPEAKING de Hymes (1972), qui propose pour l'analyse des pratiques verbales de prendre un *événement de parole* (*speech event*) comme unité d'analyse, c'est-à-dire quelque chose qui ne se réduit pas à une unité linguistique, mais une unité sociale incluant de la parole. Les conduites verbales, en ce sens, prennent place dans un travail plus global de construction de la réalité.

En montrant l'intérêt de tenir compte de la signification sociale importée dans une occurrence (*social meaning*), Blom & Gumperz (1972), dans leur travail de recherche sur l'alternance *dialect / standard* en Norvège, mettent en lumière que si l'on cherche à comprendre comment les membres font ce qu'ils font et pourquoi, il faut considérer les processus de symbolisation sociale ayant cours dans la conversation — les formes linguistiques sont une chose, l'interprétation est autre chose, i.e. elle n'est pas réductible à une modélisation exogène, une opération de linguiste. D'où l'importance d'étudier des *événements de parole* : le social et le linguistique s'intègre ici dans un même cadre analytique ; et l'observation doit ainsi s'accompagner d'une connaissance sur la culture locale et sur les processus qui produisent la signification sociale.

Dans le projet de l'*Ethnographie de la communication* (Hymes, 1964, 1972) la «grille etic» proposée par l'acronyme SPEAKING, qui propose un élargissement et un affinement des fonctions et facteurs constitutifs des énoncés de Jakobson (1960), constitue moins un patron stricte à suivre sur le terrain, qu'un guide d'une part pour sensibiliser l'analyse des pratiques langagières dans ses dimensions sociales, pragmatiques, esthétiques, spatiales, normatives ; et d'autre part pour tester la validité d'un acte de langage (*speech act*) d'une culture à l'autre, d'une situation à l'autre.

L'approche ethnographique constitue le point de départ de l'analyse pour connecter l'*usage du langage* (i.e. le «speaking», terme préféré à «language use» (Duranti, 1988: 212)) à la communauté au sein de laquelle un tel usage prend place, est interprété, reproduit ; et de révéler ainsi des *compétences communicationnelles*. En ce sens l'ethnographe mobilise la grille originale *etic* du modèle SPEAKING et l'adapte, en fait une grille *emic*, à partir de son exploration du terrain et de ce que les membres de la communauté rendent pertinents.

Pour une présentation de l'*ethnographie de la communication*, et une critique voir notamment Duranti, 1997 : 284-94 ; Duranti, 1985, 1988 ; Bachman, Lindenfeld & Simonin, 1991: 72-88.

utilisées par des acteurs sociaux pour adopter et comprendre une certaine ligne de conduite :

- l'environnement spatial, le site (auquel nous pouvons ajouter l'environnement artefactuel) au sein duquel les interactions prennent places (setting)
- le corps et les comportements des participants (behavioral environment)
- les pratiques verbales qui importent des éléments contextuels et fournissent un contexte pour les pratiques suivantes (language as context)
- les connaissances d'arrière-plan (extrasituational context)

Or d'une activité à l'autre ces mêmes dimensions seront mobilisées de différentes manières, auront plus ou moins de poids ou de pertinences et seront plus ou moins rendues saillantes au travers d'indices de contextualisation, c'est-à-dire au travers de ressources par lesquelles des participants interprètent la nature de l'activité en cours, la manière dont le contenu sémantique doit être compris, et la manière dont chaque action se rapporte aux actions précédentes et suivantes. (Gumperz, 1989: chap 2, 1992).

La perspective de Duranti et Goodwin (1992b) du contexte, à laquelle nous adhérons, est une vision dynamique et multidimensionnelle, portée dans un premier mouvement méthodologique sur la façon dont les participants engagés dans une certaine activité, construisent et manipulent plusieurs dimensions contextuelles pour constituer, rendre intelligible et partageable cette activité. La malléabilité du contexte et la relation réflexive entre activité et contexte impose ainsi :

first, approaching context from the perspective of an actor actively operating on the world within which he or she finds him or herself embedded ; second, tying the analysis of context to study of the indigeneous activities that participants use to constitute the culturally and historically organized social worlds that they inhabit ; and third, recognizing that participants are situated within multiple contexts which are capable of rapid and dynamic change as the events they are engaged in unfold¹⁰⁷. (Duranti & Goodwin, 1992b: 5)

¹⁰⁷ Trad : *premièrement, d'approcher le contexte par la perspective d'un acteur opérant sur le monde dans lequel il ou elle est intégré ; deuxièmement, ficeler l'analyse du contexte à l'étude des activités indigènes que des participants utilisent pour constituer les mondes sociaux culturellement et historiquement organisés qu'ils habitent ; et troisièmement, reconnaître que les participants sont situés dans de multiples contextes sujets à de rapides et dynamiques changements selon le déploiement des événements dans lesquels ils sont engagés.*

Etant donné cet aspect multidimensionnel du contexte, la méticulosité portée sur le point de vue des participants n'exclue ainsi pas certaines affinités avec une approche ethnographique traditionnelle, affinités qu'il faut alors expliciter.

3.6.5. Dialogue entre ethnographie et AC

Actual encountered variety is the material for, and the product of, the natives' work of constructing and interpreting their meaningfully inhabited world. It is the very resource that the ethnographer must treasure and utilize for delineating and understanding that world¹⁰⁸. (Moerman, 1988 : 91)

Comme le souligne Maynard (2003: 74), ne traiter des traits du contexte qu'à partir du moment où ils sont rendus visibles au travers des pratiques des participants, peut entraîner une forme d'immobilisme et de régression à l'infini¹⁰⁹, chaque trait devant être démontré (par l'analyste) par le faire des participants avant d'être analysé (par l'analyste). L'instauration d'un dialogue entre l'ethnographie¹¹⁰ et l'approche conversationnelle permet de surmonter cette complication. Reste donc, en sortant de la dichotomie extra vs internal-context¹¹¹, à expliciter la nature de ce dialogue à laquelle nous adhérons pour cette recherche.

¹⁰⁸ Trad : *La variété actuelle rencontrée constitue le matériel pour, et le produit du travail des natifs construisant et interprétant leur monde sensé. C'est la même ressource que l'ethnologue doit récolter et utiliser pour délimiter et comprendre ce monde.*

¹⁰⁹ Si nous disons «voici un extrait d'appel au samu entre un pompier et un permanencier», en toute rigueur *emic*, nous devrions parler de «pompier» ou de «permanencier» si ces catégories sont démonstrativement pertinentes pour les participants eux-mêmes ; nous devrions parler «d'appel» si cela est pertinent par rapport à une conversation face-à-face, ou un échange entre deux joueurs de percussion d'une crête de colline à l'autre. Même chose pour «appel au Samu», par rapport à un appel entre deux personnes qui ne se connaissent pas, ou un appel pour commander une pizza (voir infra 3.7.).

¹¹⁰ Notre documentation sur l'approche ethnographique, en tant que méthode de description, textualisation et expérience personnelle, s'est forgée autour des lectures de Levi-Strauss (1955), Malinowski (1933), Clifford (1983), Geertz (1973), Bourdieu (1972), Goffman (1961, 1973, 1987), Tedlock (1992), Duranti (1997), Moermann (1988), Mondada & Renaud (2001), et Levinson (2005).

Pour un développement sur les relations entre ethnographie et AC, voir Duranti, 1997: chap8 ; Moerman, 1988: chap1 ; Beach, 1990 ; Maynard 2003: chap3 ; et Greco, 2006.

¹¹¹ Pour un développement sur les différentes perspectives du contexte au sein d'approches ethnographiques et interactionnelles, voir Duranti & Goodwin, 1992a ; Duranti, 1988 ; Duranti, 1997, notamment chapitre 7 et 8 ; Galatalo & Traverso, 2006.

Dans notre présente étude nous avons consacré toute une partie ethnographique portant sur le terrain, les acteurs de la régulation, l'espace de la salle de régulation (partie 2). Cette partie a pour objectif, outre le fait de retracer mon parcours vers un objet de recherche, de rendre au lecteur plus familier le monde au sein duquel les séquences étudiées par la suite (partie 4) sont extraites. Ce choix d'une familiarisation dirigée vers le lecteur, est aussi le produit de ma propre familiarisation avec un terrain qui m'était inconnu¹¹² et dont je devais saisir partiellement la complexité pour comprendre les activités que par la suite j'ai filmées. La relation entre approches ethnographique et conversationnelle peut dans ce sens se définir comme un moyen de clarification sur les identités des participants, la structure conventionnelle d'un appel, la connaissance de tableaux médicaux typiques, autant d'aspects contextuels servant de ressources aux participants pour organiser l'interaction, mais qui ne sont pas nécessairement ou à tout moment rendus visibles.

La difficulté réside en effet dans le caractère vernaculaire des pratiques quotidiennes des acteurs qui absorbent les détails de ces pratiques dans un allant-de-soi, et qu'il devient alors difficile de dévoiler complètement sans avoir recours à une compétence de membre, ou une connaissance ethnographique¹¹³.

De ce point de vue on peut se référer aux études ethnométhodologiques qui, mettant en lumière l'aspect constitutif des connaissances d'arrière-plan dans la routinisation et la typification des actions sociales¹¹⁴ développe le concept d'exigence unique de compétence (unique adequacy requirement) comme critère pour ne pas éloigner son analyse de celle

¹¹² Sur le sujet de l'asymétrie de l'accès au contexte, entre participants aux interactions et chercheur, entre chercheur et lecteur du résultat de la recherche, voir Galatalo et Traverso, 2006: 237-8).

¹¹³ Dans son expérience d'un rituel de boisson dans la communauté Subanun (cultivateurs sur une île des Philippines), Frake (1964), montre que l'événement du partage de la boisson (un cérémonial qui comprend plusieurs phases où les conduites sont plus ou moins surveillées) constitue une occasion pour les participants de (ré)actualiser les structures sociales, et participe de la construction identitaire. Mais ce qu'il révèle également c'est que parler de façon appropriée ne consiste pas uniquement pour le chercheur (ou l'étranger) dans la maîtrise de la syntaxe et du lexique, mais dans la maîtrise d'une compétence de communication : *a specification of what kinds of things to say in what message forms to what kinds of people in what kinds of situation* (Frake, 1964: 87-8). Lorsqu'il interroge des notions telles que la normalité, l'incompréhension, le malentendu, Gumperz ([1982] 1989: chap 2) suit l'idée que la compétence communicationnelle de telle ou telle communauté langagière repose sur une connaissance sur *quoi faire et de quelle façon*. Voir aussi la présentation de l'ethnométhodologie en 3.3. Cette notion de compétence là, n'est pas éloignée de celle d'*habitus linguistique*, qu'on trouve chez Bourdieu, en tant que «capacité de parler définie inséparablement comme capacité linguistique d'engendrement infini de discours grammaticalement conformes et comme capacité sociale permettant d'utiliser adéquatement cette compétence dans une situation déterminée» (Bourdieu, 1982: 14).

¹¹⁴ Voir notamment Garfinkel, 1967 : 186-207 ; Heritage [1987], 1991 : 113-17 ; et par exemple Wieder, 1974, sur le *code des prisons* ; Cicourel, 2002 sur le milieu médical ; Jimerson & Oware, 2006 sur les *codes de la rue*. Pour une présentation de l'ethnographie ethnométhodologique voir aussi Martin & Sommerville, 2006 pour le *computer-support for cooperative work*. Jimerson & Oware explicitent clairement la distinction et l'enjeux de marier ethnographie et regard ethnométhodologique :

Codes of conduct are often implicitly known by participants and explicated by observers. Ethnographers tend to excavate the truthfulness of codes by examining how codes affect people's conduct. Ethnomethodologists tend to stress the usefulness of codes by showing how people use codes to account for their behaviors. Ethnographers also tend to focus on settings (i.e., the code of the street), while ethnomethodologists tend to focus on activities (i.e., telling the code) (Maynard 2003). A synthesis of these two approaches will produce ethnomethodological ethnographies that explicate the structure and agency provided by codes because codes of conduct serve as cognitive maps as well as conversational tools (Jimerson & Oware, 2006: 25)

produite par les membres eux-mêmes (Garfinkel & Wieder, 1992 ; Clayman & Waynard, 1995 ; Garfinkel, 2001 ; Rooke & Kagioglou, 2007). L'exigence de cette compétence est en rapport avec la dimension inévitablement indexicale des pratiques sociales : cette dimension doit servir de ressource pour spécifier l'investigation, l'écriture, l'analyse.

Rooke et Kagioglou (2007) distinguent un sens fort et faible de cette exigence d'être pris au sérieux par ceux dont les chercheurs analysent et décrivent les pratiques. Dans son sens faible ce concept renvoie au fait que pour analyser un contexte ou une activité de façon adéquate le chercheur doit savoir ce que les membres eux-mêmes en savent de façon ordinaire. Pour répondre à cette exigence l'immersion sur le terrain est cruciale, elle peut aussi s'observer à travers les questions que le chercheur va poser lors d'entretiens.

C'est une transformation que j'ai ressentie entre les premiers jours passés sur mon terrain où tout était neuf, complexe, et six mois plus tard où je pouvais mobiliser ma connaissance du quotidien de la régulation au Samu pour poser des questions plus précises, partageant leur vocabulaire, maniant plus facilement certaines catégories (Parm, VSAV, douleur thoracique..), et plus ancrées dans les problématiques des acteurs.

L'exigence d'unique adequacy renvoie ainsi à un niveau basique de compétences acquis par le chercheur sur son terrain. Dans son sens fort cette exigence (qu'on traduirait comme exigence unique d'adéquation des méthodes) porte sur le résultat-même de la recherche et l'attention à ne pas créer de distorsion des phénomènes étudiés. Elle demande que le compte-rendu produit par le chercheur sur des activités ou un contexte soit dérivé de ces activités et de ce contexte (voir aussi Watson, 2001: 21-2). Autrement dit, lorsque l'analyste produit une description, celle-ci doit correspondre à la façon dont les membres, par un ensemble de méthodes, organisent, décrivent ces activités et ce contexte.

Selon Watson (2001: 24), Agnès, une personne ayant vécu comme un garçon et ayant choisi de changer de sexe – suivie par Garfinkel (Garfinkel, 1967: 116-85) –, est la figure même de l'ethnographe à l'état pratique, donnant une illustration «en vraie grandeur» de l'exigence d'adéquation unique. Garfinkel montre que pour cette personne le changement de sexe s'accompagne de l'apprentissage des façons appropriées de s'habiller, se comporter, construire une biographie (reconnaissable comme) féminine. Autrement dit, à travers l'acquisition de cette connaissance par corps (Bourdieu, 1997) et son actualisation dans des situations nouvelles, Agnès montre qu'elle ne s'est pas contentée d'un «savoir que» mais a acquis un «savoir comment». L'étude sur l'apprentissage du piano et de l'improvisation de Sudnow (1978) en est un autre exemple marquant.

Cette exigence peut aboutir à des études hybrides (Garfinkel, 2001) qui présentent une force particulière lorsqu'elles viennent non plus alimenter des pratiques professionnelles de

l'extérieur (comme une forme d'audit) mais nourrir de l'intérieur ces pratiques, c'est-à-dire non pas tant des visées universitaires que des visées d'intégration dans les savoir-faire des membres eux-mêmes (Mondada, 2006a: 12-13). D'une certaine manière c'est ce que j'ai tenté d'approcher lorsque le Samu m'a proposé de participer à la formation continue des Parms, tentative qui s'est heurtée à nombre de difficultés, mais qui a été très stimulante notamment pour comprendre de façon pratique la notion d'unique adequacy requirement (cf. supra Postface).

Cette exigence de compétence ou d'adéquation unique peut être satisfaite dans la mesure où les membres constituent des contextes et des activités à travers des procédures qui les rendent suffisamment intelligibles. En ce sens l'accountability, comme propriétés des actions des membres pour organiser leurs affaires quotidiennes, constitue une ressource pour le chercheur pour produire ses analyses sans nécessairement avoir recours à des moyens descriptifs exogènes¹¹⁵.

Les travaux de Cicourel sur le milieu médical (1992, 2002) sont de ce point de vue exemplaires. L'auteur visite l'imbrication entre ce qu'il nomme le contexte étroit (narrow context) et le contexte large (broad contexte). Rendre compte de cette imbrication implique de s'employer à une démarche ethnographique poussée. Cicourel montre en effet que le partage (relatif) de savoirs entre l'enquêteur et les participants offre la possibilité à celui-là de se concentrer sur l'analyse de l'organisation séquentielle de la conversation, en ayant recours à ces savoirs pour articuler son analyse en termes de catégories qui sont mobilisées par ces participants. Mais avant même de produire cette analyse, c'est le processus même de collecte des données et de leur sélection que l'auteur problématise :

Ce qui importe surtout de clarifier, c'est si la décision d'enregistrer ou d'utiliser des matériaux particuliers a été prise sur la base d'une connaissance tacite ou explicite des données ethnographiques, des attributs des participants et des formes d'organisation sociale susceptibles d'avoir une influence sélective sur l'analyse ultérieure des matériaux. En effet, ce qui est montré ou dit au lecteur à propos du «contexte» est toujours laissé à la discrétion du chercheur (Cicourel, [1992], 2002 : 119)

¹¹⁵ Dans le passage ci-dessous, Mondada (2006a) suggère le problème de la correspondance entre la théorie vernaculaire, ou ce que Garfinkel (2001) appelle la *théorie naturelle*, et le résultat de la recherche en AC qui pourtant tente d'épouser le point de vue des participants en partant de l'observabilité mutuelle de leurs actions : *Son [l'AC] intérêt pour la perspective emic telle qu'elle est incorporée dans les pratiques sociales la porte à développer des analyses qui prennent en compte les logiques situées des participants – même si cela ne correspond pas toujours aux théories vernaculaires que ces derniers développent de leur côté* (Mondada, 2006a: 8 souligné par nous).

Les travaux sur les environnements complexes menés dans le cadre des Workplace Studies, s'orientent vers une vision du contexte ne se limitant pas à l'échelle de l'interaction, et où une démarche ethnographique est indispensable pour d'une part rendre compte d'un univers peuplé d'objets technologiques, présentant une organisation stable sur la division du travail, des conventions entre partenaires, doté d'un vocabulaire spécifique ; et d'autre part pour comprendre les données que l'analyste a sous les yeux (Heath, et al., 2000 ; Heath & Luff, 2000 ; Heath & Hindmarsh, 2002 ; Plowman et al., 1995 ; Whalen & Zimmerman, 2005).

Il apparaît ainsi, nous qui nous penchons sur un univers complexe de travail tel que la réception et régulation des appels au Samu, de ne pas adopter une vision unique du contexte mais bien plutôt polyphonique (Greco, 2002).

Pour finir, évoquant la difficulté de planifier et organiser les données au moment où elles sont constituées sur le terrain, Martin et Sommerville (2006), dans le cadre de leurs travaux sur les environnements de travail complexes incluant des objets tels que les ordinateurs, proposent un modèle multidimensionnel, ethnométhodologiquement orienté, pour diriger l'ethnographe et rendre les données collectées accessibles à d'autres, comme des designers par exemple :

- temporalité et sequentialité : l'ordre émergent des activités
- la division formelle du travail : positions, titres, rôles, responsabilités
- règles, plans et procédures : l'ensemble des prescriptions et proscriptions pour accomplir des tâches
- routines, rythmes et modèles : human activities have an order and orderliness that follows routines, rhythms and patterns. This is the case irrespective of whether the activity is formally planned or not, or whether officially documented rules and procedures are being followed or adhered to.
- coordination distribuée : il s'agit de la coordination entre participants accomplie par des pratiques langagières ou d'autres actions. It is not just the activities or means of cooperation that are of interest but what give rise to it and what it is directed to achieve.
- conscience du travail : les moyens par lesquels des participants engagés dans une activité deviennent conscients (aware) et rende les autres conscients d'importants aspects de leurs activités pour que le travail soit fait.

- écologie et affordance¹¹⁶ : la structure spatiale du cadre de travail, l'arrangement des individus et la configuration des artéfacts sont liés aux façons dont les activités sont accomplies, à ce que les participants voient, font, comment ils peuvent interagir et par quels moyens. When considering ecology, affordances and structure we can see that the social system of work in a setting develops partially in response to the spatial structure of the environment (the arrangement of the workplace, what artifacts are and where they are placed, where people sit etc.), but that people also deliberately shape their environment.
- compétences, connaissances et raisonnements en action : saisir en quoi les connaissances, compétences et raisonnements sont véhiculés à travers les pratiques quotidiennes au travail : the ethnomethodological re-specification of these topics is to acknowledge that while people do 'think to themselves' it is not our interest to try and extract this by whatever technique. Instead, the studies focus on explicating skills, knowledge and reasoning as it is exhibited in everyday action and interaction.

pré-cloture : deux exemples

Pour terminer, soulignons un autre aspect du dialogue entre ethnographie et AC. Comme le souligne Duranti (1997: 274-5), l'approche ethnographique ne fait éventuellement pas qu'enrichir l'analyse séquentielle, elle peut aussi l'affecter. Un premier exemple éclairant est donné par l'auteur. Il s'agit d'un extrait d'ouverture au téléphone. Nous restituons ici la transcription (traduite de l'italien) et l'analyse :

G: hello
 S: giorgio ?
 G: oh hi
 S: hi

L'attention est portée sur le troisième tour, celui de G, en tant que première partie d'une séquence de salutations. Duranti analyse le «oh» dans un premier temps en suivant Schegloff (1979), à savoir comme une marque de succès (success just now) à reconnaître l'appelant. Dans un second temps, en mobilisant une connaissance d'arrière-plan sur les participants, ou plutôt sur l'histoire de cet appel, à savoir que celui-ci fait suite à un précédent appel où G cherchait à joindre S alors absent. Ainsi, il ne s'agit pas de n'importe quel appel : dans ce cas précis S rappelle (returned call) G. L'analyse du «oh», est certes la

¹¹⁶ Voir Beguin & Clot, 2004 et Conein, 2005 pour ce terme.

marque d'un changement d'état (Heritage, 1984a), mais n'est pas tant transposable comme «oh je vois qui tu es maintenant», que comme «oh je vois que tu me rappelles maintenant».

Le second exemple classique est tiré du terrain de Moerman (1988) dans un village en Thaïland. Il s'agit de l'analyse d'un chevauchement. La scène se passe, dans les années 60, dans un village ; sont présents des villageois, un administrateur (district officer), et Moerman. Nous restituons la traduction de la transcription :

32 DO: Where was the singer from
d'où était le chanteur ?
33 (0.7s)
34 DO: Someone from this village?
quelqu'un de ce village ?
35 S: Um= (.) a guy= um who stays at the infirmary at Acan B's there
un type qui est resté à l'infirmerie à Acan B là
36 (1.0s)
37 B: What
comment ?
38 (0.3)
39 B: You talking about the singer?
tu parles du chanteur ?
40 S: That's right.
oui c'est ça
41 (0.2)
42 S: That Ba Naaw.
ce Ba Naaw
43 WS: Ba Naaw the 1[eper.
44 S: [He is sort of si:ck, that guy.
Ba Naaw le 1[épreux
[il est comme qui dirait malade, ce type

Les participants parlent d'un musicien, Ba naaw, qui n'est pas présent. Premièrement on observe dans ce fragment un travail de référence à une personne (person-reference (Sacks & Schegloff, 1979). S donne à DO (l'administrateur) une caractérisation du musicien (L35), qui pourrait suffire à le caractériser. Mais B, un villageois, initie une séquence de réparation (L37) qui entraîne une réinitiation de cette tâche. Les caractéristiques séquentielles d'une telle séquence de réparation (Sacks et al. 1977) permettant de résoudre le problème de la référenciation, sont décrites par Moerman comme analogues aux travaux des conversationnalistes sur des données langagières anglo-saxonnes.

Deuxièmement, la question que se pose Moerman concerne l'émergence du chevauchement en L43-4 et son analyse : S vise-t-il à fournir un complément à ce qui est produit par WS ? Cherche-t-il à le corriger ? La «bonne» interprétation émerge grâce aux

informations d'arrière plan (i.e., ce qui n'est pas là pour l'observateur de seconde main). En effet, [ba naaw] étant un nom répandu, les villageois attribuent des extensions à ces noms pour identifier une personne précise. Pour ce musicien il s'agit de «ba naww the leper» (le lépreux). Cette nomination pose un réel problème à ce moment : l'administrateur apprenant que cette personne est atteinte de lèpre aurait le pouvoir de la faire évacuer pour protéger les villageois. L'intervention de S en L44 est ainsi un acte d'effacement (oblitative overlap) visant à éviter que l'administrateur n'entende la fin du tour de WS.

Un telle analyse (cultural contexted conversation analysis) appuie l'intérêt de la mobilisation d'un savoir sur les relations entre les participants, sur les contraintes qui peuvent peser sur elles : les institutions sociales, et les modèles culturels ne produisent pas ce qui est dit, mais sont impliqués dans leur signification : to understand what the moves mean requires (or recalls) cultural knowledge (Moerman, 1988 : 22).

3.6.6. Récapitulatif

Dans cette partie nous avons présenté notre perspective du contexte en articulant des aspects méthodologiques et théorique de l'AC, avec un questionnement sur le dialogue entre AC et approche ethnographique.

D'un point de vue théorique, la vision du contexte à laquelle nous adhérons est une vision dynamique et multidimensionnelle – n'opposant pas ce qui serait externe ou interne à une interaction, mais ce qui serait point central et arrière-plan du point de vue des participants.

En adoptant une perspective ethnométhodologique, le contexte est envisagé comme négocié et accompli à travers les relations intersubjectives, les participants faisant preuve par là d'une grande richesse d'actions et d'activités cognitives pour coordonner leurs actions, rendre saillants des traits contextuels. Dans cette dynamique, les pratiques sociales répondent d'un certain contexte mais réflexivement, et dans le même temps le constituent.

A différents degrés de valence, j'ai pu l'observer sur mon terrain, une multitude de niveaux pèsent et servent de ressources aux participants pour s'engager dans une activité sociale : la paire adjacente, l'interrogatoire, les identités des participants, les règles de division du travail, l'organisation des informations sur un logiciel, les connaissances sur les traits

typiques d'un problème médical.. Face à cette vision multidimensionnelle du contexte, les notions de pertinence, de conséquentialité procédurale et d'exigence de compétence unique nous servent de garde-fou dans le contrôle de l'analyse, la récolte et la sélection des données.

D'un point de vue méthodologique, à côté d'une approche qui consisterait à mobiliser l'approche ethnographique traditionnelle (observations sur le terrain, entretiens) à égalité avec l'étude minutieuse d'enregistrements telle que les outils de l'AC le permettent, une approche plaçant méthodologiquement cette dernière en priorité et mobilisant le savoir ethnographique de façon stratégique est possible. C'est ce que Maynard (2003: chap3) nomme l'affinité limitée (limited affinity) en contraste avec l'affinité mutuelle (mutual affinity). L'attention au détail de ce que les participants font et exhibent révélant une grande profondeur :

[D]etail itself is a type of context, and its incorporation analytically involves going «deeper» into the concreteness of a setting, even if it does not «broaden» the investigation abstractly. Wanting to capture this depth, I employ ethnomethodology and conversation analysis because, in theoretical and methodological ways, they enable systematic and rigorous attention to the fullness of participants' spoken sociality and its generic structuring. I use ethnography in a limited affinity with conversation analysis to (1) refer to settings and participants according to institutional or other identities and categories, (2) describe courses of action related to a focal episode and unfamiliar terms within it, and (3) explain curious sequential patterns¹¹⁷. (ibid. p75)

C'est dans cette intention que nous nous sommes attachés à décrire l'espace de la salle de régulation, le logiciel Applisamu utilisé par les permanencières, la division du travail, l'explicitation des termes d'experts (ceux des permanencières et des médecins), ou encore la structure générale des appels : pour essayer de rendre familier au lecteur un univers complexe telle que le CRRA-15, évoquer des identités situées telles que Parm, médecin, pompier, ambulancier ; mais aussi pour affiner l'analyse de certains cours d'action qu'une analyse séquentielle ne suffirait pas à expliquer complètement.

¹¹⁷ Trad : *Le détail lui-même est un type de contexte, et son incorporation d'un point de vue analytique implique d'aller «en profondeur» dans l'aspect concret d'un cadre, même si cela n'élargit pas l'enquête abstractivement. Voulant capturer cette profondeur, j'utilise l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle puisque, des points de vues théoriques et méthodologiques, elles permettent une attention systématique et rigoureuse à l'ampleur de la socialité de la parole des participants et de sa structuration générique [/ de sa valeur générique structurante]. J'utilise l'ethnographie dans une affinité limitée avec l'analyse conversationnelle pour (1) faire référence aux cadres et participants selon les catégories et identités institutionnelles, (2) décrire des cours d'action liés à un épisode de convergence et les termes non familiers qu'on y trouve, et (3) expliquer des schémas séquentiels curieux.*

Fort de ce développement, dans le chapitre suivant nous nous intéressons à deux notions sensibilisantes qui nous paraissent clés dans le déroulement des activités quotidiennes au Samu : l'institutionnalité et l'urgence.

3.7. Perspectives sur le contexte (2) : deux traits spécifiques aux appels au 15

On admettra intuitivement qu'appeler le 15 est un événement (speech event) qui se distingue d'un appel entre amis. Une fois cela admis, il reste à en rendre compte. Nous allons développer deux notions qui caractérisent l'événement «appeler le 15» : l'institutionnalité et l'urgence. Ces deux notions sont au départ davantage sensibilisantes pour aborder des aspects du terrain¹¹⁸ et l'objectif de cette partie est d'en documenter les aspects endogènes. Elles nous permettront d'articuler ce qui caractérise les appels au 15 en tant qu'appels institutionnels, par rapport à des appels ordinaires ; et ce qui caractérise les appels au 15 par rapport à d'autres interactions institutionnelles.

3.7.1. Appeler le 15 : l'orientation des participants vers l'institutionnalité

Bien que les premières Lectures de Sacks (1992) et le travail de Schegloff (1968) soient basés sur des interactions qu'on qualifiera d'institutionnelles (centre de prévention au suicide, et police), ce n'est qu'à partir des années 70 que les recherches se portent sur le trait «institutional talk» (Heritage, 2005: 103).

Heritage (2005: 109-10) rassemble les questionnements sous trois points :

1. Quest ce qui est institutionnel dans la parole institutionnelle ?
2. Quelles pratiques institutionnelles, actions, positions, idéologies et identités sont mises en avant ou promues dans l'échange, à quelles fins ?
3. En quoi l'usage de pratiques interactionnelles particulières compte vis-à-vis de problématiques dépassant l'échange ? Y a-t-il des connexions entre l'usage de pratiques particulières dans un espace institutionnel, et les résultats sur l'interaction, comme la prise de décision, la persuasion, la satisfaction ?

¹¹⁸ Nous empruntons cela de l'expression «*sensitizing concepts*» que Blumer (1954) met en contraste avec les concepts définitifs. Les concepts sensibilisant le sont dans la mesure où ils ne fournissent pas de définitions strictes permettant d'aborder toutes les occurrences d'un phénomène à l'étude, mais plutôt donnent au chercheur un sens sur la façon dont des occurrences observées pourraient aller globalement ensemble, ils lui servent de point de départ :

A definitive concept refers precisely to what is common to a class of objects, by the aid of a clear definition in terms of attributes or fixed bench marks. . . . A sensitizing concept lacks such specification of attributes or bench marks and consequently it does not enable the user to move directly to the instance and its relevant content. Instead, it gives the user a general sense of reference and guidance in approaching empirical instances. Whereas definitive concepts provide prescriptions of what to see, sensitizing concepts merely suggest directions along which to look. (Blumer, 1954 : 7). Voir Bowen, 2006.

Comme l'explique Heritage (2005), d'une part le caractère institutionnel peut s'observer au niveau d'un système d'alternance de tours, de la structure générale de l'interaction, de l'organisation en séquences, des choix lexicaux, des formats de tours, ou encore l'emploi de catégories orientées sur des tâches spécifiques à l'institution ; d'autre part ce caractère peut très bien ne pas s'observer à certaines occasions, comme lorsqu'un médecin fait des plaisanteries avec son patient, avant de lui demander «qu'est qui vous amène», ou encore, un permanencier, reconnaissant un pompier peut s'engager dans un échange familial avant de passer aux choses sérieuses.

Pour rendre compte du caractère institutionnel des appels au 15 nous documenterons ainsi deux niveaux où celui-ci est observable : sur le plan séquentiel et sur le plan identitaire.

3.7.1.i. La caractère compressé et spécialisé des ouvertures

Les ouvertures d'appel¹¹⁹ constituent une première occasion où l'on peut observer l'institutionnalité comme un trait contextuel vers lequel les participants s'orientent.

Dans les travaux en analyse conversationnelle sur les ouvertures au téléphone, des formes canoniques on été décrites (Schegloff, 1968 ; Schegloff, 1979 ; Schegloff, 1986 ; Hopper, 1992: chap3) , qui se composent typiquement :

d'une séquence Sommeation / Réponse,

une séquence d'identifications,

une séquence de salutations,

et une séquence pré-topical des «comment ça va» .

Cependant, il a été observé que dans certains cas cette forme canonique était régulièrement tronquée, ou réduite – en particulier les deux dernières séquences. C'est le cas d'appels entre deux personnes étrangères l'une à l'autre.

Reprenant les travaux sur les ouvertures téléphoniques aux services d'urgence (Zimmerman 1992 ; Whalen & Zimmerman, [1986] 1992 ; Frankel, 1989), Hopper (1992:

¹¹⁹ Pour une présentation générale des appels voir partie précédente 2.5.1

chap4) se demande si le fait que ces ouvertures présentent ces réductions relève du caractère urgent des appels ou d'autre chose :

Are these reductions consequences of an emergency situation ? How could we evaluate that explanation against these :

(1) The speakers are strangers to one another

(2) The speech events are institutional service encounters¹²⁰ (Hopper, 1992 : 78)

Voici quatre exemples d'ouvertures entre un ambulancier, un médecin, un particulier et un pompier, et quatre permanencières différentes :

(1)110209_18h16_Amb

00 : ((sonnerie CTI))
01 PAR: le samu bonjour/
02 : (0.5s)
03 AMB: oui bonjour c'est jussieu sur la fiche trois cent quatre
04 : vingt cinq à marly le roi/

(2)220409_17h08_Pro(médecin)

00 : ((sonnerie CTI))
01 PAR: le samu bonjour/
02 MED: oui:/ bonjour c'est le docteur bretoneux à l'appareil/
03 PAR: oui/

(3)220209_12h16_Part

00 : ((sonnerie CTI))
01 PAR : le samu/
02 : (1.9s)
03 PAR : allo le samu/
04 APP : oui bonjour/

¹²⁰ Trad : est ce que ces réductions sont des conséquences d'une situation d'urgence ? comment pouvons nous confronter cette explication face à celles-ci : (1) les locuteurs sont étrangers l'un à l'autre (2) les événements de parole sont des rencontres institutionnelles de service

05 PAR : bonjour/
 06 APP : euh:: j'aurai besoin de: quelqu'un à la maison/

(4)250309_18h08_Pom(interco)

00 : ((sonnerie CTI))
 01 PAR : le samu/
 02 COG : oui l'samu le cog sud pour une int#erco/ (0.8s) donc au
 03 par #sélec. Telephone
 04 : 06 16/

Nous pouvons formuler quatre observations :

1. Dans les quatre extraits ci-dessous, nous observons chez la permanencière des manières analogues de répondre à la sommation de la sonnerie, la forme minimale étant celle illustrée par les extraits (3) et (4) à savoir une auto-identification par le nom de l'organisation (Samu), souvent accompagnée d'une intonation montante. C'est bien l'auto-identification qui constitue l'action systématique dans ce premier tour de la permanencière.

2. Le tour suivant de l'appelant démarre régulièrement par la marque de reconnaissance «oui». Ensuite, l'auto-identification effectuée par la permanencière dans son premier tour¹²¹, n'est suivie systématiquement d'une auto-identification de l'appelant que dans les cas où celui-ci est un professionnel¹²² appelant régulièrement (quotidiennement pour un pompier ou un ambulancier), comme dans les extraits (1), (2) et (4).

¹²¹ On peut observer des cas où, par l'identification sur le CTI (l'écran affichant l'état du trafic téléphonique pour toute la régulation), et la familiarité «mon organisation & ton organisation» (Zimmerman, 1992) où Samu et pompiers sont quotidiennement en contact téléphonique, que le permanencier démarre son premier tour non pas en s'auto-identifiant, mais en mobilisant des traits identifiant l'appelant, comme dans l'extrait ci-dessous où il s'agit d'un CTA-COG («Est»):

(5)220409_18h49_Pom

01 PAR: oui l'est/
 02 COG: oui bonjour euh:
 03 PAR: bonjour/
 04 COG: j'te passe la vsab 1 maison laffite
 05 : (0.3s)

note : Le **CTA-COG** est une appellation type des Yvelines. Il s'agit d'un même centre se chargeant à la fois de la réception des appels du 18, et également du traitement et de la gestion des interventions.

¹²² On peut apporter un bémol à cette affirmation : lorsqu'un particulier dans la localité de Versailles (i.e. la localité du Samu, où les données ont été collectées) ils tombent sur un disque automatique leur demandant de se préparer à donner

Mis à part le cas d'un médecin qui se présente par son titre et son nom de famille (extrait 6), pompiers et ambulanciers s'identifient par des traits de leur organisation respective, présentant une cohérence avec l'auto-identification du permanencier (consistency rule, Sacks, 1966 ; Sacks, [1966] 1992, Vol1Part3Lect1(R) ; Sacks, 1972) : le Centre Opérationnel de Groupement (COG) et son rayon d'emplacement (extrait 4), ou encore, plus complexe, le nom général de l'organisation («les ambulances de Jussieu») accompagnée d'une référence de dossier informatique et du lieu d'intervention (Marly-Leroy), comme dans l'extrait (1).

Ce dernier cas (extrait 1) prouve de plus clairement une orientation de l'appelant sur le dispositif informatique comprenant la recherche d'un dossier. Cette orientation que nous ne pouvons décrire qu'en ayant acquis une connaissance de l'utilisation du logiciel, traduit ainsi que l'appelant sait de quoi la permanencière a besoin pour à la fois interagir avec lui et interagir avec le dispositif informatique.

3. On observe qu'une séquence de salutations peut émerger. On a alors un cas de figure où l'appelant répond à un «bonjour» produit au premier tour de la permanencière (extraits 1, 2 ; et extrait 6 supra en note n°122) ; ou bien une séquence autonome initiée par l'appelant (extraits 3 et 5) analogue aux séquences de salutations qu'on observe dans les appels ordinaires (Schegloff, 1986).

4. Qu'il y ait auto-identification de l'appelant ou non, la séquence qui n'apparaît pas est le préliminaire des «comment ça va»¹²³.

leur nom, comme dans cet exemple, où l'appelante délivre un ensemble d'informations administratives (L02-11), avant que la permanencière ne lui demande d'exposer son problème (L13):

(6)FAE_ACR19

```
01   PAR: le samu bonjour
02   APP: oui bonjour madame je suis au 01 39 55
03       : (1.5s) ((on entend quelqu'un donner un numéro))
04   APP: 08 75
05       : (0.5s)
06   PAR: oui
07       : (0.8s)
08   APP: mon adresse est 2 allée des haies
09       : (0.7s)
10   PAR: oui
11   APP: c'est madame dennail d e deux n a i [l
12   PAR:                                     [qu'est ce qui
13       : s'passe madame\
```

¹²³ J'ai pu en entendre un seul cas de séquence de «comment ça va», un dimanche midi qualifié par la permanencière et le pompier au téléphone de «calme», montrant peut-être par là qu'une discussion préliminaire plus amicale pouvait avoir lieu avant d'entrer dans le vif du sujet, parce que l'absence d'affluence d'appels rendait cela possible.

Ces observations permettent de rejoindre et de nuancer le contraste avec les appels entre deux personnes étrangères l'une à l'autre dans une relation qui ne relève pas du traitement d'un problème médical potentiellement urgent (Hopper, 1992 : 78-80), et de relever des spécificités de l'événement «appeler le 15».

D'une part, les ouvertures d'appel dans notre corpus présentent un caractère compressé par rapport au format en quatre temps qu'on trouve dans les ouvertures téléphoniques de conversations ordinaires. Les participants s'orientent en effet en priorité (i.e., le plus rapidement possible) sur la raison d'appel, d'où l'absence de la séquence pré-topicale des «comment ça va».

De plus, l'émergence des identités situées (Zimmerman 1998, Greco 2006), rendues visibles dans le cas des appels de pompiers et ambulanciers dès la séquence d'ouverture¹²⁴ à travers les auto-identifications, constitue un cadre de relation soit de professionnel à professionnel ou d'organisation à organisation (Zimmerman, 1992), soit de particulier-demandeur-de-service à fournisseur de service (voir aussi dans la partie précédente, chapitre 2.5). Ce qui spécifie ainsi nos ouvertures d'appel au 15 sont d'une part leur caractère raccourci et leur caractère spécialisé.

3.7.1.ii.La relation de service : structuration générale de l'interaction, et format en trois temps

Les appels au 15 partagent, avec tout un ensemble d'appels institutionnels de type service d'aide (Baker et al. 2005) un format général se présentant comme une macro-paire Demande de service / Réponse.

En effet, dans les appels au 15 la demande de service, qu'il s'agisse d'un conseil médical, un problème grave réclamant une intervention, ou un enregistrement d'intervention (le bilan des pompiers et les ambulanciers), se manifeste généralement à la première occasion de délivrer la raison d'appel (anchor point, Schegloff, 1968, 1986 ; Sacks, 1968, 8 may), comme dans cet exemple :

(7)220209_12h16_Part

¹²⁴ Les identités situées sont des identités vers lesquelles les participants s'orientent pas seulement pour des questions interactionnelles (ce serait des identités discursives), mais aussi au sein d'une situation particulière, elles présentent une certaine stabilité alors que les identités discursives peuvent se modifier : *Situated identities come into play within the precincts of particular types of situation. Indeed, such situations are effectively brought into being and sustain by participants engaging in activities and respecting agendas that display orientation to, and an alignment of, particular identities set, for example, in the case of emergency telephone calls, citizen-complainant and call-taker. In turn, the pursuit of such agendas rests on the underlying alignment on discourse identities.* (Zimmerman, 1998: 90)

00 : ((sonnerie CTI))
 01 PAR : le samu/
 02 : (1.9s)
 03 PAR : allo le samu/
 04 APP : oui bonjour/
 05 PAR : bonjour/
 06 APP : euh:: j'aurais besoin de: quelqu'un à la maison/

La clôture de l'appel peut avoir lieu dès lors qu'une réponse à la demande a été fournie, laquelle peut ou non correspondre à la demande initiale, selon ce qui est découvert lors de l'échange :

(8)220209_12h16_Part

107 PAR : soixante quatre rue des marni[è:res j'vais vous envoyer des&
 108 APP : [oui/
 109 PAR :& s'cours on va voir c'qui s'passe un peu
 110 : sur place [hein d'accord/
 111 APP : [d'accord\
 112 PAR : [voilà monsieur\
 113 APP : [oui\
 114 PAR : [merci/
 115 APP : [merci/
 116 PAR : au [revoir/
 117 APP : [au revoir/

Par là, ces interactions téléphoniques présentent un caractère monofocal (Zimmerman, 2006)¹²⁵ : la tâche étant d'accomplir la macro-paire Requête (demande de service) / Réponse (liée à une décision du permanencier), c'est-à-dire trivialement, de traiter le problème de l'appelant.

Jefferson & Lee (1981) avaient noté ce trait spécifique des appels à un «service» qu'elles mettaient en contraste avec les conversations ordinaires où un problème (trouble) est évoqué :

¹²⁵ Nous préférons la notion de «monofocal» à celle de «monotopical» (Levinson, 1983: 316), du fait que nous nous orientons davantage sur l'accomplissement de cette macro-paire, liée à une relation de service, que sur le fait qu'il ne puisse y avoir qu'un topic principal.

[w]hile in a Troubles-Telling the focal object is the 'teller and his experiences', in the Service Encounter, the focal object is the 'problem and its properties' (Jefferson & Lee, 1981 : 3)¹²⁶.

Le «problème» n'étant d'ailleurs pas n'importe quel problème, mais un de ceux auquel le service est censé pouvoir répondre. L'accomplissement de la macro-paire Demande de service / Réponse, et de façon plus évidente dans le cas des appels de particuliers, passe par une séquence de questionnements initiée par le participant qui fourni le service, à savoir la permanencière :

(10)FAE_120109_7h13_Part

01 PAR: le samu/
02 APP: oui bonjour madame [euh
03 PAR: [bonjour/
04 APP: mon mari euh a un point énorme au au niveau du euh en en
05 : haut là [sur le sur le devant
06 PAR: [(sur,a) la poitrine/
[...] ((questions sur l'adresse et les antécédents médicaux))
45 PAR: il fume/
46 APP: euh non
47 PAR: il fume pas\
48 APP:[non\
49 PAR:[bon (0.4s)d'accord est ce qu'il a chau:d il est pâle
50 : avec des sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle
52 PAR: d'accord\ (...) elle irradie la douleur/

L'organisation de l'interaction repose sur un plus ou moins long épisode composé d'une série de Questions-Réponses (Q-R). Nous avons noté de plus dans nos données, non seulement ces séquences Q-R, mais des séquences en trois temps : la permanencière pose une question, l'appelant produit une réponse, la permanencière produit un tour marquant un accomplissement, garantissant la bonne réception d'une information. Cette troisième action est régulièrement accomplie, quelle que soit la permanencière, par l'item «d'accord». Cette ressource lexicale, comme nous le verrons dans la partie 4, recèle une grande diversité d'actions, mais de prime abord il apparaît qu'une telle fréquence d'utilisation du format en trois temps, marque une attention spécifique à une organisation

¹²⁶ Trad : alors que dans la narration sur un problème l'objet de convergence est le narrateur et ses expériences, dans une rencontre de service, l'objet de convergence est le problème et ses propriétés.

étape-par-étape de l'échange, à assurer la transition de la réception d'une information à la requête d'une autre information – et en ce sens cette fréquence marque une spécialisation du format ordinaire Q-R.

Là aussi l'alignement sur des identités renvoient à une particularité liées à la demande de service : celui qui demande un service (l'appelant) répond aux questions de celui qui peut fournir le service (l'appelé), lequel peut répondre à cette réponse («d'accord») et poser une nouvelle question.

3.7.2. L'urgence médicale : un problème spécifique des appels au 15

Les conditions d'urgence concentrent rapports collectifs, dynamiques de sens et procédés de communication à un degré que l'on ne trouve pas dans d'autres situations sociales (Fele, 2006: 33)

Le fait que le CRRA_15 soit un service officiel de réception des appels médicaux urgents, n'implique pas techniquement que la notion d'urgence imprègne systématiquement les appels. Le centre de réception des appels du 15 est organisé de telle façon à optimiser une réponse rapide dans les cas de détresses vitales. Mais cette notion d'urgence est quelque chose que les acteurs doivent découvrir.

La manière dont nous envisageons le terme d'urgence, rejoint celle développée pour le contexte et l'institutionnalité, puisque nous la traitons en priorité au prisme des pratiques

sociales locales, dans la dynamique de l'interaction. C'est à travers l'orientation des participants dans leurs conduites, vers des descriptions et des catégorisations, que le trait «urgent» constitue un ressource pour la permanencière dans l'élaboration d'une décision (envoyer des secours, transférer à un médecin pour un simple conseil..).

En outre, certains éléments provenant de notre connaissance du terrain, et/ou de l'observation des manipulations informatiques, peuvent être mobilisés pour rendre compte d'une certaine trajectoire dans l'interaction, ou bien d'une différenciation dans les degrés d'urgence médicale (cf. partie 2, pour un développement).

3.7.2.i. L'urgence comme collection de catégories

Dans le travail de découverte du caractère urgent ou non-urgent d'un cas, les permanencières sont confrontées à des descriptions délivrées par l'appelant. Ces descriptions sont mises en relation, en particulier à travers des séries de questionnements, avec des descriptions typiques permettant à la permanencière de décider si le problème médical relève d'un problème grave ou non. Dans sa recherche sur les pratiques de catégorisation et de description de la douleur thoracique, Greco (2002, 2004), rend compte de la double décision incombant à la permanencière orientée sur un travail de mise en relation entre une catégorie et une description :

ce travail aboutit à deux types de décision :

- décider si la description donnée dans le motif d'appel relève d'une douleur «urgente» – dont le prototype est incarné par la catégorie «douleur thoracique» – ou bien «non-urgente»
- décider si la description [...] relève effectivement d'une douleur «urgente typique» telle que la douleur thoracique urgente – dont le prototype se situe au niveau de l'infarctus – ou bien d'une douleur qui, tout en ayant des attributs typiques de la douleur thoracique, ne débouche pas pour autant sur un infarctus, mais sur une «crise d'angoisse» (Greco, 2004: 87)

Ainsi les deux éléments de la paire Urgent (c'est une douleur thoracique– type infarctus) et non-Urgent (pas de douleur thoracique grave) sont des collections de catégories (Sacks, 1966 ; 1972 ; 1992 ; Bonu, Mondada et Relieu, 1994) auxquelles sont rattachées les descriptions des appelants par la mise en lumière, la retenue d'attributs relevant d'une douleur thoracique typique.

D'une façon générale la détection de l'urgence ou des «appels chauds» et l'élaboration de descriptions qui peuvent rassurer par rapport au plus inquiétant, servent de patron principal dans l'organisation de l'interaction. Comme l'explique Jean Marie Caussanel¹²⁷ :

(évoquant l'appel FAE_290109, cf. Transcription complète de l'appel en annexe)

(mars 2010_Seance3a_1'45)

JMC: douleur thoracique c'est: on prend toujours au sérieux

NIC: ouais ouais

JMC: et comme disent très bien d'ailleurs les permanencières elles mêmes/ (...) elles essaient de recueillir des éléments euh:: pour se rassurer/ mais au départ c'est inquiétant tu vois ce que je veux dire

NIC: oui

JMC: on va pas plutôt on va pas à la recherche d'éléments inquiétants on va plutôt à la recherche d'éléments rassurants (...) mais au départ c'est inquiétant

NIC: mhhm (...) oui d'accord ouais ouais (...) oui on pense au pire (...) on pense au plus grave au [départ

JMC: [bah euh oui euh c- jusqu'à preuve du contraire/ [c'est grave\

NIC: [c'est la logique du: ouais ouais c'est la logique [du: ouais

JMC: [c'est grave/ et: une douleur thoracique euh si on a que cette information là et ça peut arriver/(...) ben c'est au moins un déclenchement de secours euh: de type sapeurs pompiers\

NIC: mh/hm\

JMC: parce que effectivement ça peut être euh:: un infarctus ça peut: et un infarctus ça peut à tout moment se compliquer en trouble du rythme (ou en mort subite) donc euh:: donc c'est une réponse pompier (...) [rapide

NIC: [mhhm

(pause)

JMC: au moins (...) éventuellement avec une réponse médicale si on a quand même quelques éléments supplémentaires\ mais au moins pompiers\

¹²⁷ Jean Marie Caussanel est directeur adjoint du service, c'est avec et grâce à lui que j'ai pu organiser des séances d'écoute et d'analyse, avec les permanenciers pendant près de deux ans, dans le cadre de la Formation Aide à l'Emploi au CESU-78.

NIC: ouais ouais

JMC: donc grave hein/

(pause)

JMC: si tu veux on a: l'un des boulots fondamentaux des Parns/
c'est justement de voir si on a affaire à ce qu'on appelle
des (...) des appels qu'il faut vraiment euh: sur lesquels il
faut vraiment une réponse euh: véritablement rapide de type
pompiers/[c'est les appels chauds (...) ou au contraire si on&

NIC: [mhm

JMC:&est sur quelque chose de plus froid/ qu'on peut traiter de
façon plus tranquille/ et qui sont ce qu'on appelle des appels
de type permanence des soins\

NIC: mh/hm\

JMC: c'est à peu près moitié moitié

NIC: mh

JMC: sur les deux cent mille appels tous les ans y'en a peu près
la moitié d'un côté la moitié de l'autre (...) et elles elles
se: elles doivent euh tac tac orienter (.) aiguiller\ (...) et
elles se trompent très peu (...) euh: mais: mais quand elles
se trompent ça peut avoir des conséquences parce que
justement on est déjà induit dans ah bon bon alors c'est un
appel froid [on va l'traiter de façon froide[etcetera

NIC: [mhm [oui bah comme
euh le l'appel qu'on avait utilisé[la dernière fois euh [xxx]

JMC: [voilà ouais

JMC: et donc là là d'emblée c'est chaud

Ci-dessous, nous livrons quelques exemples pour illustrer le rapport entre description
typique et collection Urgent.

La notion d'urgence croise d'une part, une problématique de demande de service de
l'appelant (Whalen & Zimmerman, [1986], 1992 ; Zimmerman 1992 ; Zimmerman 2006)
qui, davantage chez les particuliers que chez les professionnels, peut être pressante :

(11)FAE_010609_19h43_Part

01 PAR: oui le samu/

02 APP: oui bonjour excusez moi de vous déranger j'aimerais bien 03
: (voir, avoir) un médecin d'urgence pour ma mère .h

04 : elle est diabétique elle a la tension mais là elle est
05 : (0.5s) presque tombée dans les pommes

(12)010609_17h46_Part

01 PAR: la samu/ bonjour
02 APP: oui bonjour (..) euh: je suis madame ((nom))
03 : j'habite au Chesnay (..) et je vous appelle pour mon
04 : mari qui:: d'un seul coup ne: ne se sent pas bien du
05 : tout\=

et d'autre part un travail de détection de ce qui est, d'un point de vue médical, considéré par la permanencière comme sérieux, grave. Par exemple, dans la suite de l'appel de 17h46 (extrait 12), la permanencière cherche à obtenir avec l'épouse du malade une localisation de douleur, si le malade présente des sueurs, et une description de la coloration :

(13) 010609_17h46_Part

25 PAR: est ce qu'il vous fait comprendre/ qu'il a mal quelque
26 : part est ce qu'il pose/ sa main sur une partie de son
27 : corps
28 : (0.9s)
29 APP: non (.) non non\
30 : (1s)
31 APP: et ça doit être intérieur je sais c'est euh:
32 PAR: est ce qu'il a/ des sueurs
33 APP: oui
34 PAR: est ce que sa coloration/ a changé

Un certain nombre de traits fondamentaux (la coloration, l'état de conscience, la ventilation, la localisation et l'irradiation d'une douleur) constitue des ressources pour s'orienter vers la collection Urgent, ou bien pour se «rassurer» :

JMC:et comme disent très bien d'ailleurs les permanencières elles mêmes/ (..) elles essaient de recueillir des éléments euh:: pour se rassurer/ mais au départ c'est inquiétant tu vois ce que je veux dire

Si bien que dans le cas d'un malaise par exemple, la présence de traits typiques va orienter la permanencière vers un classement du malaise dans la collection Urgent-détresse-vitale (par exemple un accident vasculaire cérébral, un infarctus) ou non-Urgent (par exemple un malaise vagal).

La collection Urgent est ainsi un guide, un contenant de catégories (malaise grave, douleur thoracique, fracture du fémur..) associées à des descriptions typiques élaborées lors de l'échange avec l'appelant.

Dans le cas des professionnels la sensibilisation à ce qui constitue une urgence médicale peut être partagée, et ne demande ainsi pas le travail de recherche imposé dans le cas des appels de particuliers. Dans l'appel suivant un médecin appelle pour un patient qui est dans son cabinet.

(14)220409_17h08_Pro(médecin)

```
00      : ((sonnerie CTI))
01  PAR: le samu bonjour/
02  MED: oui:/ bonjour c'est le docteur bretoneux à l'appareil/
03  PAR: oui/
04  MED: euh je vous appelle pour un patient de cinquante quatre
05      : ans qui fait un déficit de:u: membre supérieu#r:
      par:                                     #Sexe H Tab
06      : (1s)((quelqu'un dit " droit"#))(0.3s)droit#/
      par:                                     #Age 54 tab A-#(s'effacent)
07  PAR: oui/
08  MED: et#:: euh apparemment ça à l'air de s'étendre sur la
      par:  #DEFICIT MB SUP----->
09      : face\
10      : (0.6s)
11  PAR: d'accord\
12      : (0.2s)#((0.2s)
      par: -----#
13  MED: ça [fait une heure qu'il est comme ça\
14  PAR:  [une suspicion d'avc/
15  MED:[ouais\
16  PAR:[d'accord\
```

Les participants font émerger une catégorie de problème médical issue de la collection Urgent, à savoir l'accident vasculaire cérébral («avc», L14). Une fois que le permanencier a terminé d'enregistrer sur le logiciel les descriptions (L04-9) et antécédents médicaux

(L19-20) fournis par le médecin, il s'oriente vers la prise d'adresse complète (L34-5), laquelle indique bien la décision d'envoyer rapidement des secours :

17 : (0.4s) # (0.2s)
par: #Esp D/----->
18 PAR: °supérieur #d[roit/°
par: -----#
19 MED: [c'est un patient qui est déjà coronarien
20 : connu qu'a déjà #fait trois infarc#tus\
par: #DEBUT-----#
21 PAR: d'accord ok\ (.) début (0.2s) # (0.1s) de (..) rictus on
par: #Esp RICTUS/----->
22 : dit/
23 MED: ah ça chais# pus\ (.) là j'vous lai#sse euh ((rires))
par: -----# #ATCD=
24 PAR: [#((rire)) antécédent >trois infarc#-< vous êtes&
par: # = #3
25 MED: [((rires))
26 PAR:& médecin# hein c'est ça/
par: # Esp INFARCTUS----->

27 MED: oui moi chui:s [généraliste chuis sur élan#court\
par: -----#
28 PAR: [d'accord\
29 : (0.3s)
30 PAR: d'accord/ très bien\.h euh: le pa#tient est où/
par: #Commune
31 : actuellement\
32 MED: à mon cabinet\
33 : (0.6s)
34 PAR: don#c on a dit à élan#ourt/ (.) vous êtes à quelle/
par: #ELAN Tab-----#
35 : adresse\

Dans l'appel suivant, un infirmier appelle pour un patient inconscient :

(15)250309_18h42_Part

01 PAR : le samu bonsoir/
02 : (0.6s)
03 APP : Allo/

04 PAR : oui/ bonsoir le sam[u\
 05 APP : [oui: bonsoir/.h
 06 APP : j'vous téléphone je suis infirmier/ je viens chez un
 07 : patient habituellement le soir/ .h euh pour lui brancher
 08 : sa: son alimentation par [xx/] et là j'le trouve dans
 09 : l'potage ce soir complètement inconscient
 10 : (0.9s)
 11 APP : alors euh[:\
 12 PAR : [il vous parle/
 13 APP : non pas du tout\
 14 : (0.3s)
 15 APP : °non non°
 16 : (0.4s)
 17 PAR : il vous r'garde/
 18 : (0.4s)
 19 APP : non\
 20 : (0.4s)
 21 APP : non / non\
 22 : (0.4s)
 23 PAR : il réagit quand vous l'touchez/
 24 : (0.3s)
 25 APP : non\
 26 : (0.4s)
 27 APP : [(°>rien du tout<°)
 28 PAR : [du tout/ il respire/
 29 : (0.5s)
 30 APP : il respire il ronfle\
 31 : (0.3s)
 32 PAR : vous êtes sur quelle commune/
 33 : (0.6s)
 34 APP : euh: poissy\
 35 : (0.6s)
 36 PAR : quelle adresse/

L'attribution du trait «complètement inconscient» produite par l'infirmier déclenche une investigation de la permanencière sur l'état de conscience et la respiration. Puis en L32, la permanencière s'oriente sur la prise d'adresse complète, donc pour envoyer des secours. Une fois cette tâche de prise d'adresse accomplie, la permanencière demande d'autres informations :

88 PAR : il a quel âge/
 89 : (0.7s)
 90 APP : eh quarante huit ans\

91 PAR : il est suivi pour quoi/
 92 : (0.5s)
 93 APP : euh cancer euh: oesophage etcetera
 94 : (0.3s)
 95 PAR : phase terminale/ ou pas\
 96 : (0.6s)
 97 APP : euh moyen j'crois\ il a quand même une petite
 98 : chimiothérapie/
 99 : (3.7s)
 100 PAR : et c'est commencé d'puis combien d'temps/
 101 : (0.5s)
 102 APP : bah là euh: ce soir\
 103 : (0.3s)
 104 APP : [X] sa mère m'a dit il est parti faire la sieste et puis
 105 : euh:\ ça allait pas quoi\
 106 : (1.1s)
 107 PAR : vous savez pas s'il a pris une surdose ni quoi\ que ce/
 108 : soit\
 109 APP : n: on non y'a une p'tite boîte de xanax qui
 110 : traîne à côté mais ça- apparemment sa mère
 111 : dit que[:
 112 PAR : [ne quittez] pas hein/

avant de joindre le médecin régulateur et lui présenter le cas :

114 REG : ouais\
 115 PAR : un infirmier au téléphone à poissy euh chez un homme de
 116 : quarante huit ans/ il dit qu'il est inconscient qu'il
 117 : est suivi pour un cancer de l'oesophage\ .h donc euh: il
 118 : respire/ ronfle mais impossible euh: fin réagit
 119 : absolument pas aux stimulis euh:
 120 REG : bon t'envoie poissy/
 121 : (0.3s)
 122 PAR : ok euh: ouais y'a plu- (.) oui (.) d'accord\

Nous remarquons que dans la façon de présenter le problème au médecin régulateur (REG), la permanencière différencie ce qui est grave de ce qui ne l'est pas, en particulier le trait rassurant «respire, ronfle» est contrasté avec un trait inquiétant «mais impossible euh: fin réagit absolument pas aux stimulis» (L118-9). On remarquera également la sélection de traits pertinents par rapport aux informations acquises et par rapport à l'orientation vers la collection Urgent. Le tour du médecin régulateur (L120), rend visible d'une part que la

présentation de la permanencière est complète, et d'autre part qu'une telle documentation nécessite l'envoi d'un SMUR de Poissy (L120) – autrement dit qu'il y a en l'espèce, détresse vitale.

Nous pouvons donc ajouter que les différents degrés d'urgence (détresse vitale ou non) s'exhibent aussi à travers la division du travail, en particulier entre la décision d'envoyer juste les pompiers ou bien un SMUR en renfort.

Nous avons ainsi souligné trois aspects visibles dans l'interaction, et en mobilisant notre connaissance du terrain, qui se rapporte à la notion d'urgence :

- l'orientation vers la collection de catégories Urgent à travers la mise en relation de descriptions auxquelles des problèmes graves, urgents sont censés renvoyer (Greco, 2002, 2004)
- l'orientation vers la prise d'adresse complète
- le choix d'envoi entre des véhicules pompiers et Samu

Pour conclure nous présentons un dernier extrait, qui met en lumière le lien entre l'urgence médicale et la division du travail au sein du CRRA-15

3.7.2.ii. Urgence et division du travail : la preuve par click, un cas singulier

Dans cet appel, une personne appelle pour son épouse qui «ne sent pas bien». Nous allons nous focaliser d'une part sur une série de questions produites par la permanencière, démontrant l'orientation vers une description typique renvoyant à la collection Urgent, et d'autre part sur les manipulations informatiques. Cet extrait est remarquable car il rend visible un basculement d'une collection à l'autre, c'est-à-dire d'une caractérisation du cas comme «non-urgent» à «urgent».

(16) 220209_12h16_Part

01 PAR : le samu/
02 : (1.9s)
03 PAR : allo le samu/

04 APP : oui bonjour/
 05 PAR : bonjour/
 06 APP : euh:: j'aurai besoin de: quelqu'un à la maison/
 07 : (0.9s)
 08 PAR : de quelqu'un c'est à dire un médecin/ euh: une
 09 : [ambulance/
 10 APP : [j'ai euh:]: ma femme qui euh:#: (0.8s) qui s'sent pas
 par : #clique Nouvelappel
 11 : #bien et elle# a de:#s accélérations au niveau#du coeur/
 par : #Zone régulation rps# #menu type sélec tiers#
 12 : (0.8s)#(0.2s)#(0.2s)
 par : #menu motif sélec aide médicale#
 13 PAR : elle a des antécédents mé#dicaux/#
 par : #menu moyen sélec 15filaire#
 14 APP : est ce que t'as des #antécé#dents médicaux/ (...) non/
 par : #menu lieu sélec#
 15 : (1s)#(0.7s)
 par : #clique case sexe F----->
 16 APP : à part euh: #.h t'avais été une fois/(...) à l'hôpital
 par : -----#Tab âge
 17 : pour ça\
 18 : (1.8s)
 19 APP : t'sais quand on t'avais emmené t'avais eu u:ne (0.8s)
 20 : c'est (pas-) t'as passé une nuit à l'hôpital c'était
 21 : à peu près le même truc que ça/ (1.2s) non c'était pas
 22 : ça/
 23 PAR : elle a quelle âge votre épouse/
 24 APP : elle a: cinquante\
 25 : (0.3s)#(0.2s)(0.6s)#(0.3s)
 par : #50 Tab A----#
 26 PAR : d'accord/ vous êtes #sur quelle commune/
 par : #commune
 27 APP : on est sur conflans/
 28 : (0.2s)#(0.9s)#(0.1s)
 par : #CSH Tab#
 29 PAR : le nom d'famille/
 30 : (0.4s)
 31 APP : >c'est< pa#drat\ (...) <((épelle)) p a/>
 par : #nom
 32 : (0.8s)#(0.2s)#(0.3s)
 par : #P A---#
 33 APP : <((épelle)) d r a t\>
 34 : #(0.8s)#
 par : #DRAT#

Une fois la raison d'appel réparée (L10-1) à travers une demande de spécification de la permanencière (L08-9), celle-ci démarre l'interrogatoire (L13) avec une question traitée par l'appelant une invitation à chercher un événement ressemblant à, ou pouvant documenter, l'événement actuel (Garfinkel, 1967). Deux aspects nous permettent de dire que la permanencière traite d'abord et déjà l'appel comme non-urgent : d'une part la sélection de «permanence des soins» (L11), dans le menu «Zone de régulation» (où l'action suivant la clôture de l'échange sera de transférer l'appel vers un médecin de la permanence des soins) ; d'autre part la prise d'informations minimales, à savoir la ville et le nom de famille (L26-34), informations qui sont suffisantes pour que le médecin à qui l'appel va être passé puisse retrouver le dossier sur son écran.

Une fois le nom enregistré, la permanencière va solliciter une description (L37) et puis poser une question fermée à double choix (L45) :

```

35  PAR : #°mh\hm/°
      par : #main droite vers souris-->
36      : (0.3s)#(0.2s)
      par : ---># déplace pointeur ----->
37  PAR : d'a/ccord\ donc là vous m'dites elle#euh[:
      par : ----->#C1 Créer Patient-->
38  APP :                                     [bah elle
39      : trem#ble de partout elle tremble
      par : ----#
40      : des #main:s/euh#:\
      par : #Prec Evt #TRE----->
41      : (0.6s)#
      par : --->#
42  PAR : #mh\ [hm/
      par : #MBLE----->L44
43  APP : [qu'est ce t'as encore/
44      : (0.5s)#(1s)
      par : --->#
45  PAR : elle se [plaint de douleurs quelque part ou pas/
46  APP : [el-
47  APP : elle arrive pas à rester debout# tellement elle est
      par : #MENT Esp---->
48      : fatiguée (...) [est ce que# t'as une douleur&
      par : ----->#ASTHENIE----->L51
49  PAR : [mh/
50  APP : quelque part précise/
51      : (1.5s)#(1.9s)
      par : ----->#

```


Premièrement, des informations supportées par les descriptions délivrés par l'appelant sous forme d'attributs-symptômes¹²⁸ (Greco, 2002, 2004), sont enregistrées sur le logiciel, en particulier l'item [asthénie] (L48), correspondant à la description de l'état de fatigue de la dame. L'appelant va, dans son travail d'intercession, formuler à sa femme la question sur la localisation éventuelle d'une douleur.

Dès lors, la permanencière va s'orienter sur une description typique de la douleur thoracique (L53, L64) :

52 APP : au niveau du bras sur l'côté# un peu hein\
par : #clique Obs Patient
53 PAR : lequel de bras le gauche/#
par : #clique Codage Diagnostic
54 : ou le [#droit\
par : #clique Obs Patient
55 APP : [le gauche/
56 PAR : [le gauche/
57 APP : [(à) gau]che/ (.) ouais\
58 : (0.2s)#(0.2s)
par : #clique Codage Diagnostic
59 PAR : mh/ (.)mais il [n'y a-
60 APP : [douleur sur l'côté gauche (en gros, on trouve)
61 : en haut
62 PAR : douleur sur l'côté gauche/
63 APP : ouais\
64 PAR :=au niveau du coeur ou pas/
65 APP : euh est ce que c'est au niveau du coeur exactement/
66 : (1.3s)
67 APP : c'est l'sein euh ouais hein c'est un peu euh: c'est dans
68 : le haut/ quoi\
=

¹²⁸ Les symptômes (ou signes fonctionnels) sont les manifestations pathologiques ressenties par le malade. Il s'agit donc, d'une manière générale, de manifestations subjectives, que seul le malade peut exprimer. [...] Les signes généraux sont des manifestations témoignant du retentissement de la maladie sur l'ensemble de l'organisme, sans aucune caractéristique d'organe. Parmi lesquels nous trouvons la fièvre, la fatigue. (Castaigne, Godeau, Lejonc, Schaeffer, 1992, p26-7). La première explicitation, celle du terme "symptôme", nous renvoie à un défi singulier, celui de traiter ces "manifestations subjectives" au prisme de l'échange conversationnel, c'est-à-dire au prisme d'une coordination entre l'appelant et la permanencière.

Il n'est pas question ici de suggérer que la permanencière distingue a priori signes fonctionnels et signes généraux, mais d'en expliciter les définitions, dans la mesure où les participants produisent des descriptions qui touchent à ces deux types de signes cliniques.

La découverte de ces localisations typiques de la douleur thoracique grave, entraîne immédiatement un basculement vers une mise en relation avec l'urgence, la permanencière retourne au menu «zone de régulation» et sélectionne cette fois-ci la zone «samu» (L69-71), ce qui implique au moins l'envoi des pompiers sur le champ :

69 PAR :=mh\hm/ (...) elle est #pâle votre épouse/
par : #souris vers Zone Régulation--->
70 : (0.6s)
71 APP : pardon/#
par : --->#Zone régulation Samu--->
72 PAR : est ce qu'elle est pâle/#
par : ----->#
73 : (0.9s)
74 APP : est ce qu'elle est #pâle euh[:
par : #clique N° rue
75 PAR : [vous qui la voyez là\
76 APP : non non\
77 PAR : et y'a des sueurs/ ou pas
78 APP : pas trop non y'a pas d'sueurs\
79 PAR : pas d'sueurs elle ne fume pas/
80 APP : si\
81 PAR : si /
82 APP : ah t'à l'heure elle a eu des sueurs elle m'a dit\
83 PAR : si elle #a eu des sueurs et elle fume\
par : #Prec Evt grise texte----->
84 : (0.3s)#(0.2s)
par : ----->#clique devant texte
85 APP : et elle fume ouais\
86 PAR :=d'accord\(...)elle#est gênée un peu pour respirer ou pas/
par : #efface ASTHENIE----->

En s'orientant vers la collection «Urgent», l'item [asthénie] traduisant un état de fatigue n'est plus pertinent, et donc effacé (L86). La permanencière produit des questions allant dans le sens de la recherche de facteurs aggravants ou typiques d'un problème grave (le tabagisme, les sueurs, un problème pour respirer, L77, 79, 86).

87 : pour prendre sa #respiration est ce que (ce s-) elle se
 par : ----->#
 88 : sent mal/
 89 APP : est ce que tu es gênée# pour prendre# ta respiration/
 par : #Demande demande secours#
 90 : (1.2s)#(4.5s)
 par : # Esp Esp ATCD:FUMEUSE----->
 91 APP : là elle# a plus c'est plus de la peur apparemment elle
 par : ---->#
 92 : dit
 93 : (1.1s)
 94 PAR : d'accord\ bon j'vais envoyer des #s'cours quand même
 par : #cl N° rue
 95 : hein/
 96 APP : mh\[hm/
 97 PAR : [.h euh aucun antécédent cardiaque dans la #famille/
 par : #cl Prec Evt # ,
 98 : (0.5s)
 99 APP : t'as pas d'antécédent cardiaque #dans ta famille hein/
 par : #cl N° rue
 100 : (0.3s) non\
 101 PAR : non/ (..)d'accord\ (..)à quelle adresse à conflans/
 102 : (0.5s)

Après avoir annoncé l'envoi des secours (L94), l'utilisation de la catégorie «problème cardiaque» en L97 montre à nouveau une orientation de la permanencière vers le genre de problème grave auquel les descriptions renvoient. L'appel se clôture une fois l'adresse complète enregistrée, et qui sera communiqué aux pompiers.

Cet extrait nous a permis d'une part de confirmer que l'urgence est une collection de catégories médicales auxquelles sont associées des descriptions typiques – obtenues – vers laquelle la permanencière s'oriente à travers une série de séquences questions-réponses qu'elle initie ; mais qu'on peut également observer cette orientation à travers les manipulations informatiques, que ce soit dans la sélection entre les deux types de régulation («chaudes» ou «froides», pour reprendre les termes du Docteur Caussanel, mais bien sûr un appel «froid» peut, après discussion avec le médecin RPS, devenir «chaud»), ou dans le texte informatique inscrit.

3.7.3. Bilan

Dans les deux chapitres précédents nous avons documenté en quoi les appels au 15 ont une spécificité vis-à-vis des appels ordinaires en raison de leur caractère institutionnel, et vis-à-vis des appels de service en général en raison de l'objet primordial scruté par les permanencières, à savoir l'urgence médicale. Nous avons tout d'abord soulevé les particularités suivantes :

- une séquence d'ouverture raccourcie et spécialisée pour optimiser l'émergence de la description du problème (particuliers, médecins, infirmiers), ou la fourniture du bilan (pompiers et ambulanciers).
- une structure générale présentant une macro-paire Demande-de-service / Réponse dans laquelle est enchâssée soit un interrogatoire (particuliers, infirmiers, médecins) soit un bilan (pompiers et ambulanciers). En ce sens, l'appel revêt un caractère monofocal centré sur le problème et ses propriétés. Nous préférons utiliser cette notion de demande de service, qui nous semble englober à la fois la requête d'aide d'un particulier ou un médecin, et la relation conventionnelle de régulation des interventions entre les pompiers, les ambulanciers et le Samu.

A ces particularités séquentielles sont associées des identités situées de demandeur-de-service (l'appelant) et fournisseur-de-service (la Parm), qui sont rendues visibles dans l'auto-identification lors de la séquence d'ouverture, dans le cas des appels de pompiers et ambulanciers, et dans la fourniture de la raison d'appel dans le cas des appels de particuliers, infirmiers et médecins.

Il a été montré dans la littérature que les interactions institutionnelles présentent un caractère asymétrique du point de vue des rôles et du point de vue épistémologique (Drew & Heritage, 1992b ; Heath, 1992 ; Greco, 2002 ; Baker et al. 2005 ; Fele 2006).

En abordant la notion d'urgence médicale il apparaît que l'asymétrie n'est pas seulement entre la permanencière et l'appelant mais aussi inter-appelant :

- La notion d'urgence est un trait vers lequel les permanenciers s'orientent et qui fait face aux descriptions des appelants : la réponse à la requête passe par un travail de

documentation du problème vis-à-vis de la collection urgent au sens où le Samu l'entend, et pas celui où le particulier l'entend. Dans le cas des appels avec des particuliers, cette recherche du trait «urgent» passe par une orientation des participants sur un format Q-R initié par la permanencière, qui contrôle le passage d'un thème à l'autre.

- La relation pompier-Parm ou ambulancier-Parm, exhibe davantage un caractère professionnel à professionnel, en particulier à travers un partage sur les connaissances médicales à sélectionner pour fournir une description adéquate, et à travers une distribution des rôles telle que la permanencière est, sur un long épisode interactionnel, récipiendaire-scripteur des informations délivrées, et que, en contraste avec les appels de particulier, l'initiation de séquences Q-R émerge moins fréquemment, et en tout cas pas en tant que format d'alternance de tour principal.

On peut ajouter que les appels au 15 présentent une autre asymétrie inter-appelant entre les pompiers et ambulanciers qui, davantage que les particuliers, partagent une connaissance organisationnelle, et peuvent s'orienter sur l'activité informatique de la permanencière : la séquence d'ouverture et les méthodes d'auto-identification des pompiers et ambulanciers prouvent une telle orientation (retrouver le dossier informatique) . (Cette orientatoin est aussi observable à travers la façon dont pompiers et ambulanciers découpent leurs conduites verbales en unités d'informations, attendant une marque de la permanencière telle que «oui/» ou «d'accord/» pour fournir la prochaine information).

Enfin nous ne posons pas de différence de nature entre des appels au 15, des appels institutionnels (types helplines), ou des appels ordinaires mais les plaçons davantage sur un continuum. En effet, dans ce qui fait le caractère institutionnel ou professionnel on observe un ajustement des ressources observées dans d'autres situations d'appels¹²⁹ (la séquence d'ouverture, les paires adjacentes, les accounts), pour l'organisation d'une activité tournée vers un objectif unique, que l'on peut schématiser en trois temps :

¹²⁹ Dans la conclusion de l'article consacré aux appels au 911, Zimmerman insiste sur l'avantage de ne pas mobiliser des critères qui définiraient de l'extérieur l'institution, tant les ressources mobilisées dans ces appels sont des ajustements spécifiques de ressources observables dans d'autres cadres : *As a consequence, recurrent features of these calls can be initially described without reference to so-called «larger» contexts. This permits the question of the relationship of the interactional organization of the call to its institutional setting and function to be posed without confounding the one with the other* (Zimmerman, 1992 : 462). voir aussi Baker et al., 2005.

recevoir une demande de service-----description du problème/du cas-----fournir un/ce service

3.8. Les unités d'analyses : dimensions indexicale et réflexive des actions

Faced with the task of analyzing a strip of interaction of various dimensions and complexity – e.g. a threat, a promise, an exchange of greeting, a narrative – we need to ask ourselves whether we have the right analytical tools to describe such a phenomenon. Do we have the right units? Do we have the right methods for collecting data that correspond to such units? Or, conversely, do we have units that can capture the full range of phenomena that our data could reveal?¹³⁰ (Duranti, 2005: 415-6)

Dans notre étude, nous nous intéressons aux occurrences de «d'accord» (ou équivalents) produits par la permanencière après la réponse à une question qu'elle a posée. Cet item est envisagé sur trois niveaux. Premièrement en tant que tour en soi, le «d'accord» peut constituer une unité de construction de tour isolée, ou bien être un élément d'un tour plus long, en particulier lorsqu'il est attaché à une nouvelle question (3.8.1). Deuxièmement, cet item s'inscrit dans la construction d'une séquence ternaire dont les deux premiers membres constituent une paire adjacente Question-Réponse, Requête-Réponse (3.8.2). Troisièmement, l'émergence d'un «d'accord» produit après une réponse à une question est sensible non seulement à une tâche conversationnelle, comme signaler que la recherche d'une information est accomplie, mais aussi à l'interaction avec l'espace de travail et en particulier aux manipulations informatiques (3.8.3).

¹³⁰ Trad : *Devant faire face à la tâche d'analyser un fragment d'interaction plus ou moins complexe et à plusieurs dimensions – e.g. une menace, une promesse, un échange de salutations, une narration – il nous faut nous demander si nous employons les bons outils analytiques pour étudier un tel phénomène. Prenons-nous une bonne unité d'analyse ? Avons nous la bonne méthode pour collecter des données qui correspondent à ces unités ? Ou, inversement, avons-nous les unités permettant de saisir toute l'étendue des phénomènes que nos données pourraient révéler ?*

3.8.1. Le «d'accord» au sein d'un tour de parole

La notion de tour que nous adoptons s'inscrit dans des critères internes¹³¹, sous l'angle de la séquentialisation, dans la manière dont les participants à une conversation (ou plus généralement, tout échange de paroles organisé) succèdent l'un à l'autre.

dans cet extrait :

(1)FAE_120109_7h13_Part
(45''_wav)

49 PAR: est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle
52 PAR: d'accord\ (..) elle irradie la douleur/

deux interlocuteurs, un particulier et une permanencière du Samu, produisent un échange de tours. Chacun parle à son tour, sans chevauchement et sans silence entre les contributions. Les raisons pratiques d'une telle fluidité reposent sur un mécanisme (Sacks et al. 1974) organisant l'alternance de tour, et reposant sur deux aspects : une composante «construction d'un tour» renvoyant à l'orientation des co-conversants vers la production et l'analyse d'unités de construction de tour (UCT) ; et la composante «allocation d'un tour» renvoyant aux modalités spécifiant qui parle ensuite et quand.

Les modalités spécifiant qui parle ensuite reposent sur deux techniques : le locuteur actuel sélectionne le locuteur suivant ; un locuteur se sélectionne de lui même (Sacks, et al. 1974).

L'UCT, en tant qu'unité interactive, et qui peut bien être juste un mot ou un énoncé grammaticalement complet, projette dans son déroulement quand elle devrait être complète. Cette notion de complétude réfère à des aspects syntaxiques, sémantiques, pragmatiques, prosodiques, à des types d'activités, et se rapporte à son cadre séquentiel d'émergence (Ford & Thompson, 1996 ; Schegloff, 1996 ; Selting, 1996, 2000, 2005 ; Auer, 2002). Cette complétude prévisible est un aspect fondamental pour la transition d'un locuteur à l'autre : l'imminence d'un point de complétude possible constitue pour les participants un point de transition pertinent¹³².

¹³¹ Pour un aperçu sur la notion de *tour*, outre les travaux de Sacks et Schegloff, voir notamment Taboada 2006 ; Laforest 2011; Selting, 2000 ; Lerner 1996 ; Bange, 1992: chap2. ; Ford et Thompson 1996 et l'étude sur les points de transition complexes qui croisent complétude intonative, pragmatique et syntaxique

¹³² Comme le suggère Schegloff (1996: 55) les UCT sont des unités qui peuvent potentiellement constituer un tour complet : *By 'turn-constructional unit,' it may be recalled, we meant to register that these units can constitute possibly complete turns; on their possible completion, transition to a next speaker becomes relevant (although not necessarily*

L'UCT constitue une action reconnaissable en contexte (i.e. une certaine prise de tour à un moment donné avec tel ou tel interlocuteur, etc.), réalisant une ou plusieurs actions. Le locuteur actuel, en sélectionnant un prochain locuteur, peut également circonscrire les conduites pertinentes dans son tour à venir.

Dans l'extrait (1) nous identifions une succession de trois tours. Le premier est constitué par une UCT accomplissant un questionnement adressé à l'appelant (L49-50), action reconnaissable par la forme syntaxique et l'intonation montante, et qui rend une réponse (une réplique au sens de Goffman)¹³³ pertinente. Le deuxième tour (L51), construit lui aussi en une UCT, accomplit une réponse en signalant l'occurrence d'un des traits proposés dans la question du permanencier (la pâleur). Enfin, le troisième tour (L52) est composé de deux UCT séparées d'une courte pause. Ce tour accomplit au moins deux actions. La première unité composée d'un seul mot, «d'accord», avec une intonation descendante, marque la réception de la réponse ; la deuxième unité accomplit un nouveau questionnement¹³⁴.

Dans l'exemple suivant ce même mot «d'accord», suivant également la réponse à une question, n'est pas constitué comme UCT mais comme élément d'un tour :

(2)FAE_200109_8h23_Part
(5'15_wav)

190 PAR: c'est la première fois que vous avez ce type de douleur/
191 PAT: non non ça fait euh (0.6s) c'est la euh (0.5s) j'ai eu une ça

accomplished). Et sur cette idée de complétude Schegloff rappelle qu'elle relève d'un traitement des participants et non d'une caractérisation de l'analyste : *determined by those who use the language (broadly understood — that is, to include gesture, facial expression, when/where relevant), not those who study it academically* (ibid.).

L'UCT est définie non linguistiquement (bien que les ressources syntaxiques soient essentielles) mais dans le cadre d'une alternance de tour. Quel que soit ce qui construit le tour, une complétude à venir est prévisible : *We have proposed that the allocation of turn-space is organized around the construction of talk IN the turn. That organization appears to key on one main feature of the construction of the talk in a turn - namely, that whatever the units employed for the construction, and whatever the theoretical language employed to describe them, they still have points of possible unit completion, points which are projectable before their occurrence*" (Sacks, et al.1974: 720). Certains travaux ont cependant montré le caractère problématique et complexe pour l'analyste, d'associer une UCT complète à un point de transition possible, et que par exemple une UCT puisse ne pas, alors qu'elle est complète, projeter de point de transition pertinent. voir notamment Selting 2000, 2005 ; Auer 2002 ; pour le corpus téléphonique voir aussi Hopper, 1992: chap 6 ; voir aussi Ford et al. 2002 ; Horlacher, 2007 pour l'incrémentation d'un tour possiblement complet. C'est du reste un aspect de l'asymétrie des rôles qu'on observe dans les appels au 15 (cf. supra 3.7.)

¹³³ Une réponse peut être une réaction à quelque chose dans le cadre de l'interaction (Goffman, [1981] 1987: chap1), une réplique se place comme un tour particulièrement tourné vers la question, par exemple donner l'information sollicitée dans celle-ci.

¹³⁴ Les raisons pour lesquelles nous analysons L52 comme un seul tour composé de deux UCT, tient au fait d'une relative *pré-allocation* des tours (Sacks, et al. 1974) renvoyant à l'orientation mutuelle des participants sur une activité d'interrogatoire, où, schématiquement, après avoir obtenu la réponse à une question, le permanencier est institué à poser une nouvelle question (cf. supra 3.7.). Ainsi nous analysons la micro-pause entre le «d'accord» et la nouvelle question comme une pause intra-tour marquant la constitution de deux unités accomplissant des actions distinctes. C'est la rareté des cas où l'appelant intervient après un tel «d'accord» qui nous sert de base à une telle analyse.

192 : fait euh que quelques jours/ (0.5s) et une sensation dans dans
 193 : le bras bizarre
 194 PAR: >d'accord/<mais avant cette sensation dans le bras vous
 195 : aviez déjà cette douleur [vous l'avez déjà eu non/]

Ici la forme de réalisation du «d'accord» en débit accéléré explicite le fait que les participants eux-mêmes s'orientent sur une segmentation en termes d'unités¹³⁵ : le «d'accord» n'est pas configuré par le permanencier comme une unité complète, mais comme un préalable à la reformulation d'une question.

Par ces deux exemples nous reprenons la distinction libre / attaché¹³⁶ décrite par Beach (1993) sur les «okay» lorsqu'elle propose de distinguer «free-standing Okay / Okay + [fuller turn] occurrences», dont voici deux exemples tirés de son étude, et qui correspondent aux formes séquentielles explorées dans notre corpus (un «d'accord» après la réponse à une question). Le premier présente une forme isolé, l'autre est comprise dans une action plus longue :

(Davidson 1984:127)
 A: You wan' me bring you anything?
tu veux que je t'apporte quelque chose ?
 (0.4)
 B: No: no: nothing.
non non rien
 A: AW:kay.
ok

(UTCL: J10.1)
 A: Allan

¹³⁵ Ceci n'implique pas que l'orientation vers des unités soit la tâche primordiale pour les participants. Comme l'explique Selting, la fragmentation d'un tour, et les manières dont l'interlocuteur réagit à cette fragmentation, répondent à un processus plus large que la stricte analyse en termes d'UCT, à savoir l'activité dans laquelle une conduite verbale est produite :

Speakers and recipients in general do not orient to the production of TCUs as such, but to the organisation of interpretable activities that are constituted with and via such units. The production of units is only an epiphenomenon of the production of activities. So it is not surprising that participants do not show a manifest verbal orientation to each single TCU of larger turns that constitute activities. (Selting, 2000: 511).

¹³⁶ Ceci renvoie au fait qu'on aurait, mettant de côté la réalisation intonative des «d'accord», quatre accomplissements séquentiels :

d'accord + pause + uct app
 d'accord + pause + uct Parm
 d'accord+ uct app
 d'accord + uct Parm

Formes qui exhiberaient une compréhension des participants sur ce qu'ils sont en train de faire : passe-t-on à autre chose, est ce à moi de parler, est ce toujours à l'autre de parler, etc.

allan
T: Hi: this is Tuppel.
salut c'est Tuppel
A: Hi
salut
T: You r(h)eady for today's go rou:nd?
tu es prêt pour la tournée du jour ?
A: Sure h
bien sûr
T: Oka(h)y hih hih hhhh well- I just had a call from Joe and he says
((continues))
ok hih hih hhh bon je viens d'avoir un appel de Joe et il dit ((continue))

Cette distinction attachée / libre ne doit toute fois pas laisser penser que d'un côté nous aurions un «d'accord» uniquement clôturant, et de l'autre un «d'accord» uniquement tourné vers l'action suivante. Qu'il soit attaché ou détaché, le «d'accord» supporte un caractère double :

Participants rely on "Okay" as a means of simultaneously attending to prior turn while also setting-up next-positioned matters (topics/activities)¹³⁷. (Beach, 1993: 329)

Dans notre corpus, les «d'accord» qui sont produits par la permanencière après une réponse à une question qu'elle a posée, sont régulièrement suivis d'une autre question soit après une pause, soit enchaînés à celle-ci, comme élément grammatical d'une seule unité. Cet observation appuie l'intérêt d'un niveau d'analyse à l'échelle du tour, puisqu'elle pousse à un questionnement à propos du déroulement incrémental d'un tour, qu'on peut aborder sous l'angle de la projection du point de vue syntaxique et du point de vue interactionnel¹³⁸, comme le souligne Auer :

In some cases activity type and syntactic type project at the same time. In other cases, the same linguistic element can either constitute an independent action to be dealt with

¹³⁷ Trad : les participants comptent sur «okay» comme un moyen pour à la fois s'occuper du tour précédent et également mettre en place les choses qui suivent (topic / activité).

¹³⁸ Dans la mesure où les règles d'alternance de tours sont pré-spécifiées (Sacks, et al. 1974) dans les appels au samu, le fait qu'il y ait une pause entre le «d'accord» et la prochaine question est également analysé par Greco (2002) comme un seul tour composé d'une réception de la réponse, d'une action au clavier et de la nouvelle question. Cet extrait de transcription issu de sa thèse, illustre cette analyse avec l'usage de la perluette de continuité « & » (L49-51) positionné de part en part d'une action informatique (L50) :

EXTR. 9 DLR THO

47.PA. d'accord vous avez quel âge

48.AP. soixante-douze

49.PA. d'accord&

50.-----

51.PA. &et ça fait longtemps que vous avez mal là /

and responded to, or be a grammatical element of a syntactic construction¹³⁹. (Auer, 2002: 30)

3.8.2. La séquence

An important consequence for looking at conversations and their sequential organization was the realization that conversation is often organized in units that are larger than an individual utterance, turn, or speech act¹⁴⁰. (Duranti 1997: 250)

Dans la section précédente, nous avons évoqué le fait qu'une UCT soit une unité de conduite projetant sa propre complétude possible, et qui rend visible qui parle ensuite et quel genre d'action cela rend pertinent (avec les nuances que nous avons apportées, cf. note n°135 supra). La réunion de ces traits est au coeur de l'organisation des tours en séquences, et au niveau le plus basique, à celui des paires adjacentes. En voici deux exemples :

(1)FAE_120109_7h13_Part
(45''_wav)

49 PAR: est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle

(3)220409_18h49_Pom
(1'20_wav)

73 PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74 : (0.5s)
75 POM: ouais insulino dépendante ouais\

Dans ses réflexions sur la conversation ordinaire comme organisation sociale soumise à des mécanismes repérables, et en tant que système sur lequel pèsent peu de contraintes (i.e. moins que dans le cadre d'un interview, ou dans une institution où les rôles sont

¹³⁹ Trad : Dans certains cas le type d'activité ou le type syntaxique projettent en même temps. Dans d'autres cas, le même élément linguistique peut soit constituer une action indépendante qu'il faut traiter, soit être un élément grammatical d'une construction syntaxique.

¹⁴⁰ Trad : Une conséquence importante qui a suivi à l'étude des conversations fut la réalisation que la conversation est souvent organisée en unités plus larges que l'énoncé individuel, le tour, ou l'acte de parole.

souvent définis à l'avance, comme c'est le cas dans notre corpus), Sacks met la lumière sur une microstructure fondamentale, la paire adjacente, mécanisme puissant pour mettre des énonciations en relation :

I'll argue that adjacency pairs constitute the institutionalized, i.e., formal, means for exploiting the relating power of adjacency¹⁴¹ (Sacks, 1992, Part8, Lect4).

Par institutionnalisé, il faut comprendre que les membres disposent d'une méthode, technique, compétence provenant d'un savoir commun, pour organiser l'alternance de tours de parole et qu'un manquement aux règles (pré)supposées partagées réclamera des procédures de réparations. Ce mécanisme essentiel sert au maintien de la compréhension intersubjective dans l'interaction, et constitue un exemple d'accountability incarnée de l'action (Heritage, 1991: 120).

Le phénomène de paire adjacente repose sur la pertinence conditionnelle, sur des attentes vis-à-vis de quelque chose qui est projeté dans une première partie pour une seconde partie possible¹⁴², plus que sur une action qui entraîne une action précise :

What binds the parts of adjacency pairs together is not a formation rule of the sort that would specify that a question must receive an answer if it is to count as a well-formed discours, but the setting up of specific expectations which have to be attended to¹⁴³. (Levinson, 1983: 306)

D'un point de vue méthodologique, en ne partant pas de catégories d'actions qui doivent se réaliser, on ouvre l'analyse à un ensemble d'actions qui ne trouvent pas nécessairement leur place dans un seul lexème (question, requête, confirmation etc.), et on ouvre l'analyse

¹⁴¹ Trad : j'avancerai que les paires adjacentes constituent les moyens institutionnalisés, i.e. formels, pour exploiter la force relationnelle de l'adjacence.

¹⁴² Plus généralement, l'adjacence renvoie à une progressivité coordonnée, qui repose sur la manière dont un tour renvoie au tour précédent et projette un univers de tours ensuite. Voici ce qu'en dit Schegloff (2007: 15) *each next element of such a progression can be inspected to find out how it reaffirms the understanding-so-far of what has preceded, or favors one or more of the several such understandings that are being entertained, or how it requires reconfiguration of that understanding.*

Dans une conversation les tours entretiennent ainsi une relation observable d'implicativité séquentielle : by "sequential implicativeness" is meant that one utterance projects for the sequentially following turn(s) the relevance of a determinate range of occurrence (be they utterance types, activities, speaker selections, etc.). It thus has sequentially organized implications. (Sacks&Schegloff, 1973: 296)

¹⁴³ Trad : Ce qui lie les parties des paires adjacentes ensemble n'est pas une règle de formation telle quelle spécifierait qu'une question doit recevoir une réponse pour que cela soit considéré comme une bonne forme, mais la mise en place d'attentes spécifiques qui doivent faire l'objet d'un traitement.

à des actions qu'on n'aurait pas supposées, avant de les rencontrer dans les données et vers lesquelles les participants semblent bien pourtant s'orienter (Schegloff 2007: 8-9).

Les deux exemple (1) et (3), illustrent que les traits particuliers d'un tour constitué en première partie de paire, mettent en place la pertinence de quelque chose à suivre. Le fait même qu'un tour (ou un geste) soit constitué en première partie, projette la pertinence pour une seconde partie¹⁴⁴. Dans l'extrait (1),

(1)FAE_120109_7h13_Part
(45''_wav)

49 PAR: est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle

la permanencière (PAR) formule une question (avec une tournure directe et l'intonation montante) à l'appelant, à propos de son mari malade. Cette question propose une liste de traits (chaleur, pâleur, sueurs). L'action ne se limite donc pas à poser une question, mais aussi à proposer un univers de réponses que cette liste de traits configure. La réponse de l'appelant (L51), se construit comme seconde partie de paire, par la sélection d'un des traits proposés dans la seconde partie.

Dans le deuxième extrait,

(3)220409_18h49_Pom
(1'20_wav)

73 PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74 : (0.5s)
75 POM: ouais insulino dépendante ouais\

La paire adjacente, initiée par le permanencier, s'accomplit à travers l'alignement du pompier (POM) sur un syntagme («diabétique insulino dépendant»). Et on observe également deux formes intonatives finales distinctes, montante pour la première partie de paire, descendante pour la seconde. La paire adjacente, comme un tour, une conversation

¹⁴⁴ [T]he very feature of «first-ness» sets up the relevance of something else to follow ; it projects the relevance of a «second». (Schegloff, 2007: 20)

dans son ensemble, n'a pas qu'une structure reconnaissable en tant qu'unité arrivant à une fin, elle contient une forme reconnaissable de clôture (Sacks & Schegloff, 1973).

Ce qui a attiré notre attention c'est que la permanencière avait régulièrement recours à une conduite après ces deuxièmes parties de paires, à savoir qu'elle produisait régulièrement un «d'accord» :

(1)FAE_120109_7h13_Part
(45''_wav)

49 PAR: est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle
52 PAR: d'accord\

(3)220409_18h49_Pom
(1'20_wav)

73 PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74 : (0.5s)
75 POM: ouais insulino dépendante ouais\
76 : (0.3s)
77 PAR: d'accord\

Nous partons ainsi de la paire adjacente, et plus particulièrement la paire Question-Réponse, pour aller vers une autre séquence : le triplet. Cette séquence ternaire repose en effet sur l'adjonction d'un troisième membre à une paire, une post-expansion particulière (Schegloff, 2007: chap 7) qui, pour faire simple, soit marque la clôture de la paire (on demande l'âge, puis on demande l'adresse, par exemple), soit préface ou relance quelque chose à propos de cette paire (par exemple, on demande s'il y a une douleur, puis on demande comment elle est). Ce troisième membre peut d'ailleurs être d'une autre forme, bien que moins fréquemment, que le «d'accord», par exemple il peut s'agir d'une reprise d'un élément de la seconde partie de paire.

La prise en compte du «d'accord» dans ce cadre séquentiel, i.e. en tant que troisième membre de triplet, constitue une première entrée dans notre corpus de ces items placés

après une réponse à une question¹⁴⁵. Le caractère «en troisième» (third-ness) qui touche à plusieurs dimensions comme nous le verrons, ne s'applique pas strictement pour tous les «d'accord» émergeant après une seconde partie de paire, ou ne s'applique pas uniquement à cette paire. C'est un aspect qui rend bien plus riche qu'il n'y paraissait à première vue, l'analyse du «d'accord» placé après une réponse. Et nous avons été amené à aller regarder ce qu'il se passe après le «d'accord» produit par la permanencière, pour rendre compte de la variété des aspects de ses dimensions transitionnelle, clôturante ou continuative.

En effet, bien que la séquence ternaire [Question-Réponse-d'accord] soit pertinente, et constitue régulièrement une unité pour les participants, l'analyse porte sur des fragments où la question suivante nous intéresse comme dans l'extrait (1) ou encore dans l'extrait (2) présenté plus haut, où le «d'accord» articule la réception d'une réponse insuffisante et un recyclage de la première partie de paire (first pair part reworking, Schegloff, 2007: chap7) :

(2)FAE_200109_8h23_Part
(5'15_wav)

190 PAR: c'est la première fois que vous avez ce type de douleur/
191 PAT: non non ça fait euh (0.6s) c'est la euh (0.5s) j'ai eu une ça
192 : fait euh que quelques jours/ (0.5s) et une sensation dans dans
193 : le bras bizarre
194 PAR: >d'accord/< mais avant cette sensation dans le bras vous
195 : aviez déjà cette douleur [vous l'avez déjà eu non/]

De la même manière nous serons amenés à considérer des séquences de plusieurs tours, et notamment de plusieurs paires Question-Réponse, pour rendre compte de la portée clôturante qu'un «d'accord» peut manifestement supporter.

L'intérêt de récolter des séquences ternaires [Question-Réponse-d'accord], repose sur un autre point et qui implique la prise en compte d'une autre unité d'analyse. En effet, nous

¹⁴⁵ Nous verrons en effet dans l'analyse qu'il y a des «d'accord» qui ne sont pas des troisièmes membres : soit qu'ils sont éléments grammaticaux d'un tour plus complexe ; soit que leur dimension clôturante dépasse celle de la paire qui précède, alors qu'ils ont positionné après une réponse à une question comme dans les exemples (1) et (3)). Mais la première étape méthodologique a été de récolter toutes ces occurrences de «d'accord» émergeant après la réponse à une question, et donc d'isoler des séquences [paire adjacente + d'accord].

avons observé que certaines de ces séquences comportaient des pauses, parfois très longues (plusieurs secondes) entre la seconde partie de paire et le «d'accord». Nos données audio-visuelles (prises de vue du poste de travail, capture d'écran vidéo) nous ont permis d'identifier de quoi ces pauses étaient emplies.

3.8.3. Une unité pour analyser la complexité

Un point méthodologique s'ouvre à nous dès lors que, depuis les données audiovisuelles, nous voulons rendre compte de la complexité des activités englobant un appel au Samu. C'est plus précisément de la complexité du travail de la permanencière dont nous parlons. Celle-ci, dans son espace de travail, mobilise des objets physiques tels que souris, clavier, documents papier ; et des objets virtuels à partir du logiciel Applisamu. La question que nous posons est la suivante : y a-t-il cohérence entre pratiques verbales, et interaction avec les objets de l'environnement ; et s'il y a cohérence comment en rendre compte ? Le problème du choix d'une unité d'analyse se pose à partir de ce questionnement. Car quand nous disons «cohérence» nous pensons peut-être à cadre, structure, ou encore système. L'unité d'analyse à laquelle nous ferions référence serait alors le système d'activité situé. Il nous paraît donc pertinent de commencer par interroger ce que le terme de système implique lorsqu'on cherche à analyser les relations entre des pratiques verbales, des gestes, des interactions avec des objets de l'environnement, relations qui organisent une unité complexe, une activité située.

3.8.3.i. La notion de système

Le concept de système ¹⁴⁶ repose sur le principe d'organisation d'éléments en interrelations, faisant unité complexe. L'unité complexe, étant alors plus que la somme de ses éléments la composant, désigne ce système comme totalité organisée, ou structure dotée d'une cohérence interne et d'une certaine autonomie :

La cohérence implique tous les aspects paradoxaux liés à l'autonomie : la fermeture sur soi, une certaine confusion entre ce qui agit et ce qui est agit, la présence du tout dans la partie faisant pendant à la présence de la partie dans le tout. Ces aspects du paradoxe systémique sont peut-être les plus fondamentaux car ils concernent la constitution même des systèmes. (...) le fait que l'on puisse caractériser la cohérence en disant que chaque partie se comporte comme si elle était informée de l'état de l'ensemble implique que

¹⁴⁶ Pour une perspective générale de la notion de système, nous renvoyons à Meunier, 2003 ; Morin 1977 ; Bertalanffy, 1973 ; le travail de Albin Wagoner sur une systémique de la conversation (thèse en ligne, 2009) nous a été d'une grande utilité pour aborder ce corpus de textes. Certains auteurs renvoient également à Henri Laborit comme un des pères de la systémique et de la pensée complexe. Je remercie également Kerwin Rolland et Cyril Bami pour nos discussions.

chaque interaction locale s'effectue en fonction de l'état global qu'elle cherche à maintenir . (Meunier, 2003: 59-60)

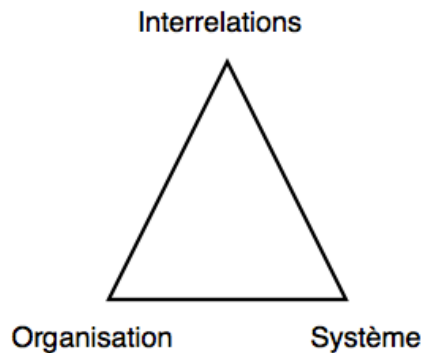
Chez Morin (1977: 99), tous les objets clés de la physique, de la biologie, de la sociologie, de l'astronomie, atomes, molécules, cellules, organismes, sociétés, astres, galaxie constituent des systèmes. Hors systèmes, il n'y a que la dispersion moléculaire.

Nous souhaitons ajouter à cette liste l'élément «activité». Cet ajout est pertinent dès lors que l'on regarde de plus près la perspective chez Morin de la notion de système. En particulier, les termes qui nous paraissent plaider pour l'entrée de «l'activité» dans la famille des systèmes, sont ceux d'organisation et d'émergence.

La définition de «système» faisant consensus peut se formuler ainsi : un système est une interrelation d'éléments constituant une entité ou unité globale. A la relation entre éléments et unité globale, Morin introduit l'organisation. Déjà chez Saussure, la vision systémique met en rapport des éléments solidaires ne pouvant être définis indépendamment les uns des autres, au sein d'une totalité organisée (Morin 1977: 102 ; Dantier, 2008) :

L'organisation, concept absent de la plupart des définitions du système, était jusqu'à présent comme étouffée entre l'idée de totalité et l'idée d'interrelations, alors qu'elle lie l'idée de totalité à celle d'interrelations, les trois notions devenant indissociables. Dès lors, on peut concevoir le système comme unité globale organisée d'interrelations entre éléments, actions, ou individus. (Morin, *ibid.*)

L'organisation apparaît comme principe essentiel et membre d'une triade rendant compte de la formation d'une unité complexe :



Ajoutons à ce schéma modélisant une réciprocité circulaire, que la formation d'interrelations émerge d'interactions régulières (i.e., répétées) entre éléments. L'organisation est ainsi ce qui lie de façon interrelationnelle des éléments ou événements ou individus divers qui dès lors deviennent les composants d'un tout. Elle assure solidarité et solidité relative à ces liaisons, donc assure au système une certaine possibilité de durée en dépit de perturbations aléatoires. L'organisation donc : transforme, produit, relie, maintient (Morin 1977 : 103-4).

La métaphore de l'isomère (molécules différentes en raison d'un agencement distinct des atomes qui les composent) permet de comprendre que de plusieurs mêmes éléments, organisés différemment, émerge des systèmes aux caractères distincts. Le système, en tant que produit émergent qui doit être organisé, est une unité originale, non originelle : il possède des qualités propres, il ne se réduit pas à ses parties, et ses parties ne se réduisent pas à lui. Nous nous tournons ainsi vers la notion d'émergence qui, indique Morin, ne s'applique pas seulement à l'unité complexe, mais aussi aux caractéristiques mouvantes des éléments qui la constitue.

Premièrement, les caractéristiques d'une unité complexe, ou système, émergent non pas d'additions, mais d'associations, de combinaisons. Le caractère liquide de cette unité complexe qu'est l'eau, ne réside pas dans l'addition simple d'atomes d'hydrogène et d'oxygène, mais dans la propriété des molécules H₂O à se lier entre elles de façon souple. L'émergence (cette émergence que Morin appelle macro-émergence où le tout est plus que la somme des parties) donne une qualité nouvelle par rapport aux constituants :

La vie [...] est l'émanation de l'organisation vivante ; ce n'est pas l'organisation vivante qui est l'émanation du principe vital (Morin 1977: 107)

Deuxièmement, les constituants d'une unité complexe organisée peuvent développer des propriétés seulement par et dans le tout. C'est ce que Morin appelle les micro-émergences

c'est-à-dire le fait que le constituant est plus que le constituant. L'enrichissement du langage, de ses capacités artistiques ou encore cognitives chez l'individu, est ainsi dû à son développement au sein d'un système social à travers l'ensemble des interrelations tissées et stabilisées à partir d'interactions.

La perspective de Morin invite donc à dépasser à la fois la vision réductionniste ou atomiste (qui permet cependant la découverte de l'atome, des particules), et la vision globaliste holiste, où le tout devient une notion niaise (sic) :

Réductionniste ou holistique (globaliste), l'explication, dans l'un et l'autre cas, cherche à simplifier le problème de l'unité complexe. L'un réduit l'explication du tout aux propriétés des parties conçues en isolation. L'autre réduit les propriétés des parties aux propriétés du tout, conçu également en isolation. Ces deux explications qui se rejettent l'une l'autre relèvent d'un même paradigme. (Morin 1977: 124)

3.8.3.ii. Un modèle écologique de l'activité

La pensée de Bateson (1977) et son modèle écologique, qui influença Goffman en particulier sur la notion de cadre (Girin, 1990 ; Duranti & Goodwin, 1992b: 23-5), va dans le sens développé plus haut : l'individu est le produit des relations qui le lie à son environnement. Bateson conçoit les comportements individuels comme les unités élémentaires d'un système qui assure la régulation de l'ordre social¹⁴⁷. Pour interagir, les individus ont besoin de disposer de repères communs, de savoir dans quel « type d'action » ils se situent.

On reconnaît ici un lien avec le cadre d'activité développé chez Goodwin (2003a: 6) dans son étude sur le geste de « pointer ». Il met en avant la dimension de pertinence d'éléments qui composent un environnement dans une certaine activité, et la dimension réflexive de cette activité :

The system that provides organization for the entities that can function as targets of a point will be called the Activity Framework. An activity framework can encompass a

¹⁴⁷ L'approche de Bateson en anthropologie n'est pas étrangère à sa formation familiale initiale, la biologie : *Il s'applique à élaborer un outil qui permette de rendre compte d'un phénomène aussi complexe qu'une société en adaptant, à son nouveau domaine de recherche, les analyses formelles utilisées en biologie. On y prend en effet en considération les relations entre les différentes parties d'un organisme ; cette organisation, cette structure relationnelle reste constante au cours du développement.* (Wittezaele, 2006: 5). Voir aussi Bedin & Fournier, 2009, pour une présentation de la pensée de Bateson.

number of different kinds of phenomena. Thus on a baseball diamond the physical object that marks a base is not simply a bag, but a game-relevant semiotic object of a particular type. [...] A second component of the activity framework is the encompassing activity which endows phenomena such as a graphic field and the semiotic objects situated within it with particular kinds of relevance, e.g. the maps being used here constitute specific kinds of tools within the larger process of archaeological excavation that defines the work of this setting. A single domain of scrutiny can contain multiple targets linked in complex ways to a variety of different activity frameworks¹⁴⁸.
(souligné par nous)

Chez ce même auteur, on trouve également l'utilisation de la notion d'écologie, comme approche non fragmentaire, concevant un tout en tant que produit de systèmes sémiotiques différents (e.g., la parole, les gestes), et ayant capacité de changement¹⁴⁹. Au regard de cette approche, une activité est structurée (organisée) comme le produit émergent d'interrelations entre organisation séquentielle de la parole, corps, cognition et objets de l'environnement. En ce sens l'activité fait système et devient une unité pour l'analyste, puisqu'elle l'est en première instance pour les participants à cette activité. Et ces différentes composantes, s'analysent au regard du projet plus large dans lequel les participants sont engagés¹⁵⁰.

¹⁴⁸ Trad : le système qui fournit l'organisation pour les entités qui peuvent fonctionner comme des cibles d'un point sera appelé Cadre d'Activité. Un cadre d'activité peut englober un grand nombre de phénomènes différents. Ainsi le diamant au baseball qui marque une «base», n'est pas seulement un sac mais un objet sémiotique pertinent pour le jeu. [...] Une second composante du cadre d'activité correspond à l'activité englobante qui dotent des phénomènes, tels qu'une zone graphique et les objets sémiotiques en son sein, de pertinences particulières, e.g., les cartes qui sont utilisées [chez les archéologues] constituent des outils spécifiques au sein d'un processus plus large de la fouille archéologique, qui définit le travail du site. Un seul domaine d'examen peut contenir de multiples cibles liées de façon complexe à une variété de différents cadres d'activité.

¹⁴⁹ The study of how individual semiotic systems are organized has made enormous contributions to our understanding of the cognitive and social organization of humans and of other animals. However [...] it is also necessary to investigate how different sign systems work together to build relevant action and accomplish consequential meaning. By virtue of this potential synergy (indeed symbiotic relationships formed between systems of signs) any single system need provide only a partial specification of what is necessary to accomplish relevant meaning and action. Talk and gesture are further elaborated by the orientation displays and participation frameworks being constituted through other aspects of the participants' embodied conduct. And, again, none of these systems in isolation would be sufficient to construct the actions that the participants are pursuing. This suggests the importance of not focusing analysis exclusively on the properties of individual sign systems, but instead investigating the organization of the ecology of sign systems which have evolved in conjunction with each other within the primordial site for human action: multiple participants using talk to build action while attending to the distinctive properties of a relevant setting. (Goodwin, 2003b : 22-3) Voir aussi (Goodwin 2000a : 1519).

¹⁵⁰ Dans l'introduction d'un article, Goodwin (1996) réinvestit la notion de grammaire qui renferme celles de règle et de structure, pour l'élargir à l'organisation d'un système d'activité au sein duquel la parole est incorporée et structurée : *When linguists use the term grammar they typically restrict the scope of that term to sentential grammar, e.g. rules, structures and procedures implicated in the production of well formed sentences and their subcomponents. In this paper the scope of the term grammar will not be limited to phenomena within the stream of speech, but will also encompass structures providing for the organization of the endogenous activity systems within which strips of talk are embedded.* (Goodwin, 1996: 370)

3.8.3.iii. Le système d'activité situé

Se dégage alors une unité pour rendre compte de ce «projet». Si nous prenons la définition de Goffman (Goffman, 1961: 96), on y retrouve des caractéristiques décrites plus haut sur la notion de système, d'organisation et d'interrelation :

a somewhat closed, self-compensating, self-terminating circuit of interdependent actions¹⁵¹.

Ce circuit est en fait établi par des schémas d'actions, et par une perception socialement organisée d'un environnement pertinent. Du point du travail de l'analyste, aborder des actions est censé prendre en compte ce travail de découpage et de sélection effectué par les participants eux-mêmes, c'est-à-dire est censé prendre en compte les configurations particulières, momentanées et régulièrement redéfinies au sein desquelles ces actions sont dotées d'un sens.

Dans son étude sur les enfants sur un manège et les rôles qu'ils jouent, Goffman (1961) met en lumière le fait que l'organisation de l'interaction (avec les parents qui regardent, les autres enfants, etc.), l'orientation vers des activités spécifiques dans un environnement circonscrit, dépend des détails de l'arrangement matériel et mécanique en rapport avec ce manège¹⁵².

Marjory Goodwin (1990) qui mobilise cette unité pour analyser les pratiques culturelles d'enfants noirs américains, la décrit comme un cadre ayant des liens avec l'événement de parole (Hymes, 1972 ; Blom & Gumperz, 1972)¹⁵³, dans la mesure où elle met l'accent sur le maillage (meshing) entre différentes actions de plusieurs participants au sein d'un projet social commun (Goodwin, M.H. 1990: 8-9). Ainsi, la narration, ou encore le commérage (gossip) constituent des systèmes d'activité situés au sein desquels un certain cadre de

¹⁵¹ Trad : *un circuit quelque peu fermé, auto-abouti, auto-compensé, d'actions interdépendantes.*

Dans l'introduction de la traduction du texte *Role distance*, qui est un des deux essais de Goffman du recueil *Encounters* paru en 1961, Winkin donne cette traduction : *un circuit d'actions interdépendantes, relativement fermé, contrôlant de lui-même son équilibre et sa clôture* (Winkin, 2002, article en ligne : <http://www.cairn.info/revue-actes-de-la-recherche-en-sciences-sociales-2002-3-page-80.htm>) .

¹⁵² Mais selon Pinch (2010) Goffman ne dit pas en détail comment la technologie, l'espace matériel est importé dans la mise en scène des rôles.

¹⁵³ Voir aussi Duranti, 1985. et note n°106 en 3.6.4.

participation s'élabore entre les enfants. Ou encore, chez Goffman ([1961] 2002), l'opération chirurgicale constitue en soi un système d'activité situé où les éléments de la scène sont constitués par des actes verbaux et physiques et par l'organisme subissant l'opération qui en modifie l'état, et où les contributions répondent à la reconnaissabilité¹⁵⁴ de ce système d'activité.

3.8.3.iv. Bilan : la récolte d'informations comme (micro) système d'activité situé

Pour notre tâche consistant à analyser l'imbrication entre pratiques verbales, corps et mobilisation d'objets, la notion de système d'activité situé nous paraît pertinente dès lors que la notion même de système est clarifiée et que nous précisons de quelle activité il s'agit. Le point de vue des participants devient crucial pour décider de la façon dont on découpe un flux, pour décrire ce flux selon les épisodes ou travaux¹⁵⁵ accomplis.

Prendre une adresse, chercher à localiser une douleur sont des activités qu'on observe régulièrement dans les appels. On doit à l'analyse conversationnelle de décrire la paire adjacente comme une activité en soi. Or, les participants au téléphone n'échangent pas dans le but de produire des paires adjacentes. On peut donc décomposer les activités en

¹⁵⁴ Cette reconnaissabilité est mise en avant dans la notion de *cours d'action* que l'on trouve dans le programme de recherche éponyme (Theureau, 2002, pour une présentation) pour une large part centrée sur l'analyse du travail et la relation homme-machine. Le cours d'action est ce qui, *dans l'activité d'un acteur dans un état déterminé, engagé activement dans un environnement physique et social déterminé et appartenant à une culture déterminée, est pré-réflexif, c'est-à-dire significatif pour l'acteur, ou encore montrable, racontable et commentable par lui à tout instant de son déroulement à un observateur-interlocuteur moyennant des conditions favorables* (Theureau, 2002). Ce programme propose une vision multidimensionnelle de l'activité : *La centralité de l'analyse du cours-d'action d'opérateurs réels en situation réelle de travail dans le conception centrée sur le cours-d'action tient à des raisons théoriques et épistémologiques profondes qui concernent la nature de l'activité humaine et les possibilités de sa connaissance scientifique. Le faisceau d'hypothèses théoriques en jeu est que l'activité humaine est : autonome, c'est-à-dire consiste en des interactions asymétriques entre l'acteur et son environnement, au sens où ces interactions concernent, non pas l'environnement tel qu'un observateur extérieur peut l'appréhender, mais son « domaine propre », c'est-à-dire ce qui, dans cet environnement, est pertinent pour la structure interne de cet acteur à l'instant t ; cognitive, c'est-à-dire manifeste et construit constamment des savoirs ; incarnée, c'est-à-dire consiste en un continuum entre cognition, action, communication et émotion, [...] ; située dynamiquement, c'est-à-dire fait constamment appel aux ressources, individuelles comme collectivement partagées à divers degrés, que constituent les caractéristiques matérielles, sociales et culturelles changeantes de sa situation d'occurrence ; indissolublement individuelle et collective, au sens où même les épisodes individuels sont imbriqués avec des épisodes collectifs ; cultivée, c'est-à-dire inséparable d'une situation culturelle, collectivement partagée comme individuelle à divers degrés ; et enfin, vécue, c'est-à-dire plus précisément donnant lieu à expérience pour l'acteur à l'instant t, aussi partielle et fugace soit-elle.* (Theureau [2001] 2003).

¹⁵⁵ Voir note n°68 dans le chapitre 3.4. pour ce terme de «travail».

composants (sans la réduire à leur simple somme), comme un système peut être composé de sous-systèmes : «la prise d'adresse» ou encore la «localisation d'une douleur», accomplies notamment à travers plusieurs paires adjacentes, constituent des systèmes d'activités situés, où la paire adjacente ou encore le triplet se décriraient comme des composants. De plus, nos données nous permettent de voir que la constitution d'unités, ne dépend pas simplement de la production d'un triplet, mais englobe le corps et les manipulations informatiques.

Ainsi dans cet extrait :

(3)220409_18h49_Pom
(1'25_Montage)

```

73  PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74      : (0.4s) # (0.1s)
      par:      #Enter Enter
75  POM: ouais insulino #dépendante ouais\
      par:      #DID/----->
76      : (0.3s)
77  PAR: d:'a#ccord\
      par: --->#

```

L'émergence du «d'accord» (L77) est en rapport d'une part avec la descriptibilité de l'accomplissement d'une séquence Question-Réponse, et d'autre part avec l'accomplissement de l'enregistrement d'une information au clavier («DID» pour Diabétique Insulino Dépendant, L75-77). C'est donc (au moins) l'organisation à la fois de l'échange verbal et des actions sur le dispositif informatique, et la relation entre ces deux composantes, qui constituent l'unité que le permanencier semble rendre visible, à savoir la récolte d'une information¹⁵⁶ sollicitée.

Notons, comme le fait remarquer Schegloff (2007: 7-12 ; voir aussi Levinson, 1983: chap6) au sujet des catégories d'action émergent depuis les données, qu'il est préférable de ne pas

¹⁵⁶ Cette notion d'*information*, est considérée comme une néguentropie potentielle dans la théorie des systèmes, c'est-à-dire une ressource permettant au moins de ne pas laisser le système se détériorer (entropie). Cela permet de dire par exemple, qu'un thermostat associé à un radiateur, ne relève pas du même genre de système que ceux qui nous intéressent ici. Dans notre perspective, ce sont les conduites sociales qui maintiennent, transforment une certaine structure.

Enfin, cette notion d'information ne renvoie pas pour nous uniquement à un «contenu» (e.g., âge = X ; maladie = X) mais à un phénomène interactionnel. Les ratés d'une conversation au 911, analysés par Whalen et al. ([1986] 1992), montrent bien qu'une information n'est traitée comme telle dans l'interaction que selon des occasions séquentielles particulières, et selon des alignements sur des identités adéquates.

poser de catégorie d'activité (organisée) a priori, y compris de ne pas considérer «la récolte d'une information sollicitée» comme la description systématiquement ou exclusivement adéquate – nous prendrons cela comme un intitulé sensibilisant l'analyste à un processus plutôt qu'une définition stricte de ce qu'il se passe.

De plus, n'oubliant pas la participation de l'appelant, nous observons dans les extraits un alignement de celui-ci sur une tâche qui prend du temps, celle d'inscrire, d'enregistrer sur l'ordinateur. L'extrait suivant présente une pause d'une seconde entre la réponse de l'appelant à une question posée par le permanencière et la marque clôturante «d'accord» :

(4)110209_17h13 _Pom

(1'40_mov_Montage)

```
72  PAR: t'as pris une tension/ ou #pas
      par: -----#
73  POM: nan j'ai pas pris de tension\
74      : (0.7s)##(0.3s)
      par: ##Enter ((saut de ligne))im 1
75  PAR:¥m:d'a:ccord\ (.) pas## d'antécédents médicaux/
      par: ##Del ((efface saut, revient sur seg VOK))
      par:¥visage vers écran im 2
```

Cet extrait illustre que, bien que l'appelant n'ait pas accès au contenu de ce qui est inscrit proprement dit, et plus généralement aux détails des interactions permanencière-machine (dans l'extrait 4, le «d'accord» émerge avec l'orientation du visage vers l'écran après une action au clavier), le fait de ne pas manifestement traiter les silences comme problématiques, le fait parfois aussi de dicter au permanencière un nom, une adresse, un médicament, tous ces phénomènes concourent à analyser les pratiques de l'appelant comme partie intégrante et intégrée d'une activité structurée et située. Et il apparaît que l'item «d'accord» constitue régulièrement une ressource pour ponctuer des étapes au niveau de cette activité, qu'elle occupe une seule ou une succession de paires Question-Réponse.

3.8.4. Récapitulatif

Dans cette partie nous avons présenté les niveaux d'analyse envisagés pour rendre compte de la variété des occurrences de «d'accord» produit par la permanencière et suivant la réponse à une question qu'il a posée. Variété dans ses dimensions indexicales, réflexives et dans les actions qu'un tel item peut (contribuer à) accomplir.

Parce qu'il est produit en tant qu'unité ou bien en tant qu'amorce, élément d'une unité plus longue, l'échelle du tour de parole est envisagée comme un premier niveau. Parce qu'il est régulièrement en relation avec l'accomplissement d'une paire adjacente Question-Réponse, son inscription dans une séquence ternaire constitue un deuxième niveau. Enfin, parce qu'il peut ponctuer une séquence occupée par plusieurs paires correspondant à un projet plus large, parce qu'il peut émerger en relation avec l'interaction permanencière-machine, nous envisageons cet item comme élément d'une unité complexe, activité structurée et située, englobant le corps, l'utilisation du clavier, de la souris, ou encore des temps de silence particuliers.

QUATRIEME PARTIE – analyses –

Chapitre 4.1. Introduction

Chapitre 4.2. Accomplir une clôture

Chapitre 4.3. Avancer sans clôturer

Chapitre 4.4. Exhiber une surprise : newsmark et change-of-state token, une collection

?

Chapitre 4.5. Interaction avec l'appelant et le poste de travail

4.1. Introduction

Nous consacrons cette quatrième partie à la documentation et l'analyse des actions accomplies par le «d'accord» produit par la Parm à la suite d'une réponse de l'appelant à une question que cette Parm a posée. Voici un cas :

(1)FAE_120109_7h13_Part
(45''_wav)

49 PAR: d'accord\ (.) est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle
52 PAR: d'accord\ (..) elle irradie la douleur/

La régularité de cet item dans les conversations téléphoniques au Samu, en fait une marque spécifique (par rapport à des appels «ordinaires»). La variété des actions auxquelles cet item semble renvoyer, ou ce qu'elles semblent projeter pour le tour suivant, nous a conduit à distinguer ses divers aspects clôturants et continuatifs.

En particulier : le «d'accord» sépare deux séquences Question-Réponse (Q-R) qui peuvent être thématiquement distinctes, ou bien consacrées à l'attribution de plusieurs traits sur un même thème général ; le «d'accord» peut préfacier la clôture de l'interrogatoire ; son émergence peut être en lien avec l'accomplissement d'une opération effectuée à l'ordinateur.

Pour réaliser cette étude du «d'accord après une réponse à une question posée par la Parm», nous avons travaillé sur un corpus restreint de 36 affaires dans lesquelles ont été observées trois formes « question - réponse - d'accord-pause ou UCT». Soit les 3 formes suivantes de réalisation, où apparaissent également les trois possibilités intonatives du «d'accord» :

(1)Q + R + d'accord (/ ; \ ; ø)+ Pause (> 0.1s)

(2)Q + R + d'accord (/ ; \ ; ø)+ UCT appelant

(3) Q + R + d'accord (/ ; \ ; ø) + Continuation de la Parm

La plus grande proportion des occurrences dans ce corpus, concerne, comme dans l'extrait (1) ci-dessus, une des réalisations de la forme (1) c'est-à-dire un «d'accord» réalisé avec une intonation descendante et suivi d'une pause :

Q + R + d'accord \ + Pause

(Voir chapitre 2.6 dans la partie 2 pour plus d'informations, et la note n°41 dans la partie 2 également pour une remarque sur la quantification et le problème de l'univers d'occurrences pertinentes possibles.)

Avant de démarrer l'analyse, nous proposons tout d'abord un aperçu de la littérature portant sur ces types de marqueurs (4.1.1.), puis une discussion sur la mise en collection (4.1.2.), et enfin une présentation des collections (4.1.3.).

4.1.1. Le «d'accord» comme marqueur : quelques éléments bibliographiques.

Une vaste littérature aborde ces «petits mots» classés dans la famille des backchannels (Yngve, 1970), des marqueurs discursifs ou particules discursives (Schiffrin, 1987 ; Fischer, 2006), des ligateurs (Danon-Boileau & Morel, 1998), des marqueurs de projets (Bangerter et al. 2004), ou encore des connecteurs pragmatiques (Moeschler & Reboul, 1998). Par exemple, il peut s'agir d'un item liant deux énoncés d'un même locuteur, ou indiquant la structuration d'une interaction, sollicitant une approbation, ou encore marquant de la co-construction. De tels items, particules, marqueurs, connecteurs, peuvent revêtir des fonctions argumentatives, ponctuantes, de planification..(Bruxelles & Traverso, 2001).

La dispersion de cette littérature ne nous permet pas, en quelques lignes, de rendre compte des différentes approches (Fraser, 1999 ; Bertrand et al., 2009 ; Taboada, 2006 ; Colineau, 1997: partie 1). Cependant pour introduire l'analyse du «d'accord» il semble judicieux de présenter quelques idées, références et travaux sur les marqueurs discursifs en général et sur le «d'accord», que nous associerons au «okay» anglais (Prevot & Muller, 2003)¹⁵⁷. Nous en viendrons ensuite à préciser notre approche.

¹⁵⁷ Prevot & Muller (2003) classent le «d'accord» comme une forme de reconnaissance forte (strong acknowledgment) c'est-à-dire d'accord ou d'acceptation, et ils listent : *It is mainly uttered with oui, ok, d'accord (in English yes, okay).*

Schiffrin (1987: chap2) donne une définition opératoire des marqueurs (oh, well ; or, so, because, but ; now, then ; you know, I mean) comme étant des éléments qui tranchent entre, ou unissent deux unités de parole (elements which bracket units of talk). Le terme de «bracket» que nous traduisons ici par «trancher» renvoie, nous dit Schiffrin (ibid.: 36-7), en s'appuyant sur Goffman (1974), à des dispositifs anaphoriques ou cataphoriques selon leur position et qui peuvent délimiter des unités de discours allant du simple mot à une conversation toute entière. Elle qualifie cette définition des marqueurs d'opératoire dans la mesure où elle ouvre à toutes sortes d'unités. Ces éléments exhibent une relation structurelle sur plusieurs niveaux :

Markers could subordinate very small units, e.g. sentence subjects, as well as larger units, e.g. an entire narrative in an argument, or sequences of reasons in an explanation. Similarly, structural units can be embedded within each other [...] thus markers may work at more than on structural level at once¹⁵⁸. (ibid. 320)

Ces marqueurs ont à voir avec le problème de la cohérence discursive, qui est un thème important du livre de Schiffrin et qui relève pour elle d'une construction à travers des relations entre unités adjacentes dans le discours (ibid. : 24). Sur ce sujet, l'auteur met en avant que ces marqueurs sont des indices de contextualisation (Gumperz, [1982] 1989: chap 2), c'est-à-dire des ressources linguistiques qui permettent, en intervenant dans le signalement de présupposés contextuels, de situer un message dans un cadre interprétatif (Schiffrin, 1987: 21-2) voir aussi Fischer, 2006)). L'approche de Schiffrin est multidimensionnelle, les marqueurs sont envisagés tant sur un plan syntaxique, sémantique, pragmatique, qu'interactionnel (Fraser, 1999: 933-6). En effet, elle dégage 5 types de cohérence, sur lesquels les marqueurs agissent, nous reprenons ci-dessous le résumé de Fraser (ibid.934) que nous traduisons :

- La structure d'échange (Exchange Structure), qui reflète les mécanismes de l'échange conversationnel, le résultat de l'alternance de tours

Nos analyses révéleront une richesse que les termes *d'accord* (*agreement*) et *d'acceptation* (*acceptance*) ne suffisent pas à recouvrir.

¹⁵⁸ Trad : Les marqueurs peuvent subordonner de très petites unités, par exemple des sujets de phrase, comme des unités plus large, par exemple une narration entière dans une discussion, ou une séquence de raisons dans une explication. De la même façon, des unités structurelles peuvent être incorporées les unes avec les autres [...] ainsi les marqueurs peuvent agir à plus d'un niveau structurel à la fois.

- La structure d'action (Action Structure), qui reflète la séquence d'actes de parole qui émerge dans un discours
- La structure idéale (Ideational Structure), qui reflète certaines relations entre les idées trouvées dans le discours
- Le cadre de participation (Participation Framework), qui reflète les manières dont locuteurs et auditeurs peuvent se lier les uns aux autres aussi bien que s'orienter envers des énonciations
- L'état / l'indication d'information (Information State), qui reflète l'organisation continue et l'administration de la connaissance, telle qu'elle évolue au cours du discours

Les marqueurs ont cette fonction de localiser une énonciation sur un ou plusieurs plans de cohérence, et fournissent ainsi des coordonnées contextuelles (contextual coordinates).

Dans leur approche pragmatique dite cognitive – parce qu'elle intègre des propriétés inférentielles des connecteurs – Moeschler et Reboul (1998), identifient les connecteurs pragmatiques en les distinguant d'autres expressions linguistiques, ces dernières ayant un contenu conceptuel, les premiers ayant un contenu procédural. Ils proposent cette définition générale (ibid.: 77) :

Un connecteur pragmatique est une marque linguistique, appartenant à des catégories grammaticales variées (conjonctions de coordination, de subordination, adverbess, locutions adverbiales), qui :

- a) articule des unités linguistiques maximales ou des unités discursives quelconques
- b) donne des instructions sur la manière de relier ces unités
- c) impose de tirer de la connexion discursive des conclusions qui ne seraient pas tirées en son absence

Bien que nous soyons sensibles à cette idée d'instruction et de contenu procédural qui nous rappelle la descriptibilité des actions en ethnométhodologie, dans nos analyses il apparaît que le point c) ne soit pas si évident dans nos données : dans les interactions téléphoniques au Samu, en l'absence d'une conduite particulière des participants qui la rendrait remarquable, l'absence d'un «d'accord» après une réponse à une question n'impose pas de tirer une conclusion particulière. Ajoutons qu'une telle approche ne prend pas en compte l'interaction, ni un point de vue emic de la grammaire

Dans une approche rhétorique-argumentative sur le phénomène de la reprise, de ses formes et ses fonctions dans les échanges oraux, Morel (1984) décrit le «d'accord» comme un marqueur de confirmation ou d'adhésion, comme dans cet exemple où le «d'accord» introduit une fonction argumentative de la reprise :

(ibid.: 222)

A- ...parce que des fois je me dis, j'sais pas par exemple, les gens donnent x raisons par rapport à ce problème, ils donnent telles raisons, on peut citer les raisons et à la fin donner une citation ou alors une raison une citation, une raison une citation.

B- moi, à mon avis, c'est une raison une citation.

A- **oui d'accord**, oui, ça c'est une raison une citation.

ou comme pouvant introduire une forme concessive, comme dans cet exemple:

(ibid.: 226-7)

A- ...et comme je sais pas quand je l'aurai, je vous ai pas appelé à cause de ça.

B- **d'accord**, mais moi je vous téléphonais parce que comme j'avais une journée justement au mois de juillet là, qui était libre e: si ça vous intéressait ?

Cette approche nous est familière dans la mesure où est associé à l'item «d'accord» une fonction dans un mouvement dit «argumentatif» formant une unité et pouvant être construit à plusieurs. Dans notre approche, la dimension argumentative constitue un aspect, certes régulier, mais non exclusif dans ce qu'accomplissent nos «d'accord» en position après une paire question-réponse. En particulier, la dimension de structuration de l'interaction, de démonstration d'un travail pas-à-pas dans l'interrogatoire explique la grande fréquence d'utilisation de cet item.

Dans leur travail sur les moyens prosodiques de la structuration du discours, Danon-Boileau et Morel (1998: chap7), parlent de «ligateurs et ponctuels» (différenciés dans leur relation avec le thème et le rhème) pour qualifier ces «petits mots qui balisent l'oral». Selon leurs descriptions, on pourrait classer le «d'accord» dans nos données, comme ligateur répondant à la fonction «d'organisateur de séquences discursives» (au même titre que «alors», et «et»). Dans nos analyses, nous montrons qu'il peut aussi introduire une

reformulation de la question ou une spécification, et en ce sens il se rangerait également dans la classe des «restricteurs du champ référentiel».

Les auteurs distinguent – les exemples sont donnés par eux – dans leur caractéristique intonative :

a) les ligateurs en plage haute «gérant la coénonciation» et marquant soit un «mouvement vers l'autre («tu sais», «tu vois», «donc», «en tout cas»), soit un «recentrage sur soi après un fait inattendu («attends», «oh lala»)

b) les ligateurs en plage basse «qui ont un rôle structurant au niveau du discours lui-même» et qui accomplissent ce rôle soit sur l'ensemble du discours («et sinon», «par conséquent», «alors tout d'abord»), soit sur «l'orientation du débat» («écoute», «écoutez»)

Comme nous le verrons, les occurrences de «d'accord» dans nos données se distribuent dans les deux types de formes intonatives de façon problématique pour une telle discrimination : alors qu'on a quantitativement une majorité de «d'accord» avec intonation descendante qui clôture une séquence ; on observe aussi des «d'accord» avec intonation montante, qui bien qu'on puisse en dire qu'ils sont «tournés vers l'autre», n'en sont pas néanmoins aussi structurant du point de vue séquentiel.

En référence à ces travaux de Danon-Boileau et Morel, Delomier (1999), à partir d'un corpus d'appels téléphoniques, dont des appels au Samu, s'intéresse à la particule «hein» – définie comme «ponctuant» dans la mesure où cet item se situe en fin de rhème¹⁵⁹. Elle en étudie les réalisations acoustiques et met en relation les schémas mélodiques de cet item et la variété de ses valeurs de consensualité.

4.1.2. Précisions sur notre approche

Dans toutes ces études, il n'est pas fait cas d'une dimension qui va nous intéresser dans nos analyses. Bertrand et al. (2009) soulignent en effet que très peu d'études se sont penchées

¹⁵⁹ La paire *etic* thème / rhème, issue de l'Ecole de Prague (Jakobson, Benveniste, Martinet notamment) renvoie à la construction informationnelle du discours, le «rhème» étant ce qui est dit de nouveau par rapport au thème annoncé, c'est-à-dire par rapport à *ce dont il s'agit*.

sur la dimension multimodale de ces marqueurs (voir aussi Lavalle, à paraître) – le fait qu'un marqueur puisse être produit verbalement et accompagné de conduites corporelles. Dans notre recherche nous proposons de discuter de la multimodalité au regard de l'examen de la façon dont des préoccupations de la permanencière vis-à-vis du dispositif informatique et des préoccupations sur la structuration de l'activité conversationnelle configurent l'émergence d'un item, en réponse après une réponse à une question qu'elle a posée, tel que le «d'accord». Un marqueur tel que «d'accord», c'est ce que nous essayons de montrer dans l'analyse (4.5), peut en effet indexer la prise en compte plusieurs aspects du cadre dans le quel l'interaction prend place.

Par exemple, dans son corpus d'étude du «ok», Fischer (2006) présente cet extrait de conversation où deux personnes ont pour tâche d'accorder leur agenda :

fmjm_1_01: hi Danny, /glottal/ now that we've finished our last meeting, we need to, arrange another one
#begin_drawer_noise# within the next two weeks, and I'm looking at my schedule, and the days that I would have free, so we could meet and get
#end_drawer_noise# it over with at a reasonable time would be the sixteenth, or the nineteenth. what do you think of that,

salut Danny, maintenant que nous avons terminé notre dernier rendez-vous il faut qu'on s'organise, d'ici les deux prochaines semaines, et je regarde mon agenda et les jours que j'aurais de libre comme ça nous pouvons nous voir et en finir avec ça dans un temps raisonnable serait le seize ou le dix neuf, qu'est-ce que tu en penses

mdrd_1_02: um **okay**. the sixteenth, I'm, busy from nine to twelve, and the nineteenth I'm busy from eight to five, so anytime around there would be, hip with me. <P>

euh d'accord le seize je suis occupé du neuf au douze et le dix neuf je suis occupé de huit à neuf, donc n'importe quel moment dans ses alentours serait bien pour moi

L'auteur propose cette analyse :

After the hesitation marker um, okay is used with falling intonation and a short pause, as indicated by the full stop in the transcript. The speaker continues by stating her restrictions with respect to times when to meet on those two days suggested. Thus, the speaker takes up the proposal and continues with relevant information, elaborating on her communication partner's proposal. So although acceptance of the proposal made is relevant here, okay may display here only successful perception and understanding to

the communication partner, indicating that what is to come is related to her partner's turn. Thus it may be a signal of 'acceptance' of the communication partner's contribution.¹⁶⁰

On pourrait cependant imaginer cette analyse : Le «okay» ne s'analyserait pas seulement comme une «marque d'acceptation ou de compréhension qu'une proposition est faite » et qu'il est pertinent d'en faire quelque chose., mais il pourrait aussi marquer la fin de la consultation de l'agenda de Mdrd qui ensuite fournit le résultat de cette consultation. Le «okay» serait ainsi la marque discursive de l'assemblage entre un jeu conversationnel offre / réponse, et une activité mobilisant un document.

Nos analyses montrent que les conditions d'émergence de certains «d'accord» (ou items équivalents) impliquent un assemblage de l'activité informatique et de l'activité conversationnelle (4.5).

Dans une approche conversationnelle, Sacks et al. (1974 : 719), documentent des tours de parole composés à l'initial d'appositional beginnings (well, but, so, and). En tant que dispositifs pour l'organisation de l'alternance de tours ils sont décrits comme des items de pré-démarrages, qui peuvent être chevauchés sans que cela n'entrave la compréhension du tour qu'ils initient. Le statut de «pré-démarrage» est-il adéquat pour qualifier nos «d'accord» ? Sans doute dans certains cas. Mais dans la majorité des cas cet item, comme élément d'une unité de construction de tour, accomplit quelque chose qui ne se réduit pas à la démarrer, et encore moins à la pré-démarrer.

Dans notre étude nous montrerons qu'il occupe en effet un rôle clôturant ou pré-clôturant (Merritt, 1978 ; Sacks & Schegloff, 1973 ; Guthrie, 2010), transitionnel (Beach, 1993, 1995a, 1995b ; Merritt, 1978 ; Condon, 1986 ; Bangerter et al. 2004), d'accusé de réception et/ou d'acquiescement voire d'évaluation (Schegloff, 1982 ; Jefferson, 1985). Et nous montrerons que la portée de certaines de ces fonctions dépasse le niveau de la paire adjacente.

¹⁶⁰ Trad : *Après la marque d'hésitation «um» , «okay» est utilisée avec une intonation descendante et une courte pause telle qu'indiquée par le point dans la transcription. Le locuteur continue en établissant des restrictions en relation avec les moments de rendez-vous pour les deux jours suggérés [par le locuteur précédent]. Ainsi, le locuteur reprend la proposition et continue avec de l'information pertinente, élaborant sur la proposition de communication de son partenaire. Donc bien que l'acceptation de la proposition soit rendue pertinente ici, «okay» peut exhiber uniquement le succès de la perception et de la compréhension de la communication du partenaire, indiquant que ce qu'il y a à venir est relié au tour du partenaire. Ainsi il [le «okay»] peut être un signal «d'acceptation» de la contribution de communication du partenaire.*

Eclaircissons notre approche. Nous voyons le «d'accord» comme un item-indice qui, émergeant à la suite d'une réponse à une question, permet de signaler et d'organiser une navigation dans une activité, que cette activité, nous le verrons, soit à l'échelle d'une paire adjacente, de plusieurs paires ou d'un épisode interactionnel plus large ; et qu'elle concerne plus que le seul flux de la conversation¹⁶¹.

Nous traiterons de ce signalement et de cette organisation sur les plans thématiques, inférentiels, participatifs et de la multiactivité. Adoptant une perspective conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique, nous n'attribuons pas de contenu a priori particulier à cet item – bien que nous soyons conscient qu'un «d'accord» ne saurait être remplacé sans problème par un «alors» ou un «et»¹⁶². Nous nous plaçons en effet, et de façon analogue à l'analyse de «ben» chez Bruxelles et Traverso (2001)¹⁶³, dans une perspective d'étude du «d'accord» en tant que ressource mobilisée localement pour rendre compte de la progression interactionnelle, et ceci dans un cadre séquentiel relativement restreint, à savoir à la suite d'une réponse à une question posée par le ou la Parm. De ce fait, il est possible de ne pas limiter l'étude au seul «d'accord» mais à documenter tout autre item, ou conduite verbale émergent dans cet environnement séquentiel.

Notre oeil ne s'est pas tant posé sur l'item «d'accord» que sur une structure séquentielle ternaire, dont le troisième membre est composé (ou commence par) d'un «d'accord». Il apparaît comme un item de prédilection pour rendre perceptible une navigation dans l'échange au sein de séquences interrogatives – et son utilisation renvoie à des questions d'identités situées institutionnelles. Une perspective tournée vers l'organisation séquentielle, l'organisation de la multiactivité, et les ressources mobilisées pour lier, ponctuer, diviser des moments dans l'interaction, nous semble pouvoir participer au corpus de recherches sur la documentation de ces «petits mots» qui servent à l'activité de structuration¹⁶⁴.

¹⁶¹ [N]ous avons considéré au départ que les petits mots sont des outils utilisés par les locuteurs pour manifester la continuité du flux discursif : manifester incessamment que tout morceau de discours (auto-enchaînement ou hétéro-enchaînement) est relié aux autres selon un fil perceptible. Fil perceptible plutôt qu' "intelligible" pour ne pas orienter a priori la réflexion vers la question de la pertinence. (Bruxelles & Traverso, 2001: 39)

¹⁶² Voir Fischer, 2006, et Moeschler & Reboul (1998: 75-97) pour ce débat sur le noyau de signification (core meaning) des marqueurs discursifs.

¹⁶³ Nous poursuivons le double objectif de décrire le fonctionnement de ce petit mot — ses usages dans des situations interlocutives complexes — et de mesurer jusqu'à quel point l'observation d'un phénomène somme toute "microscopique" permet l'appréhension de caractéristiques interactionnelles plus générales. (Bruxelles & Traverso, 2001: 38). Voir aussi Lavalle, à paraître

¹⁶⁴ Par «activité de structuration» nous comprenons tous les efforts fournis par les interlocuteurs pour structurer les interactions conversationnelles, c'est-à-dire pour construire des énoncés dans un ordre approprié à un but communicatif (Gülich & Mondada, 2001: 223)

De plus, en suivant Beach (1995b), nous souhaitons par cette étude montrer que rendre compte de la diversité des usages du «d'accord» en réponse à une réponse (a response to an answer), c'est «montrer l'arbre cachant une forêt» :

[W]hen considering the larger scheme of activities through which talk-in-interaction gets practically accomplished, it takes little imagination to realize the problems inherent in making yet "larger" claims about the organization of casual and institutional conduct¹⁶⁵ (ibid : 286).

4.1.3. La mise en collection, quelques réflexions

La présentation de l'analyse sous forme de collections est une particularité de l'AC par rapport à son pendant ethnométhodologique (Clayman & Maynard, 1995 ; Watson, 2010), qui lui, travaille sur des cas singuliers avec le juste ici, juste maintenant, rien qu'avec ce qui est à portée de main, juste avec la personne ou le groupe qui est ici¹⁶⁶ ; c'est-à-dire sur les éccités. Le problème est le suivant : dans le cours de l'observation des données, nous repérons des phénomènes. Grossièrement :

- (1) il y a régulièrement des «d'accord» produits par la Parm à la suite d'une réponse à une question qu'elle a posée.
- (2) ces «d'accord» sont parfois attachés dans une unité de construction de tour, parfois en «position libre»
- (3) les observations (1) et (2) n'impliquent pas systématiquement qu'il n'y ait pas de silence entre le «d'accord» et la réponse qui précède
- (4) ces «d'accord» ont des formes de réalisations diverses

¹⁶⁵ Trad : à considérer le plan plus large des activités à travers lesquelles la parole-en-interaction est pratiquement accomplie, il ne faut pas beaucoup d'imagination pour réaliser comme il est problématique de faire de plus large affirmations sur l'organisation des conduites institutionnelles et ordinaires.

¹⁶⁶ (Traduction de Garfinkel & Wieder, 1992 par Thibault, 2002: 36) Nous reprenons ici la discussion du chapitre 3.6 de la partie précédente.

(5) ces «d'accord» accomplissent manifestement quelque chose

(6) il y a semble-t-il parfois autre chose qu'un «d'accord» qui accomplisse des actions similaires

L'objectif de la partie d'analyse qui suit est de convoquer ces six points, et d'ordonner un texte. Cette partie est composée à la fois d'extraits, et de descriptions produites soit à partir d'un extrait, soit comme description valant pour un ensemble d'extraits. Hormis les intitulés (e.g., clôturer, creuser, spécifier), c'est cette dernière description qui constitue les collections comme telles, dont les extraits sont alors des fragments rapportables, descriptibles. Le texte d'analyse valant pour un ensemble d'extraits constitue une ou des instructions pour examiner les extraits présentés, et indique ce que «ensemble» veut dire dans telle ou telle collection (Garfinkel & Sacks, [1970] 2007: 460-1).

A un niveau inférieur, chaque texte se référant à un extrait de la collection «contient» ces instructions génériques, et stipule la spécificité de cet extrait vis-à-vis d'un autre de la même collection.

Continuons ce raisonnement. Chaque extrait de la collection, n'est ainsi pas seulement un exemple (je peux jouer au tarot, aux échecs, au football), mais aussi une instance apportant quelque chose spécifiant la collection (je peux jouer la comédie, ce que j'entends par là est-il similaire à «jouer au tarot», «jouer aux échecs» ?).

Ma soeur, mon frère et moi faisons partie d'une même famille. Mais je ne suis pas un exemple de ma famille, j'ai des traits communs avec les membres de ma famille mais je suis aussi très différent de ma soeur ou de mon frère, et pourtant mis l'un à côté de l'autre quelqu'un dira en nous regardant tous les trois «vous êtes frères et soeurs ?». Mon frère vient d'être papa, il est fort probable que l'enfant, faisant partie de la famille, n'en redessine pas moins les contours.

Voilà ce que nous cherchons à indiquer : dans cette notion de collection nous opérons par ressemblances de famille – ayant dégagé des propriétés communes à plusieurs extraits, ayant chacun leur anatomie, leur biographie. Ces propriétés ne sont pas vues comme des ingrédients, auquel cas nous aurions par exemple la clôture comme un acte «pur»¹⁶⁷, mais

¹⁶⁷ Nous avons tendance à penser qu'il doit par exemple y avoir quelque chose de commun à tous les jeux, et que cette propriété commune justifie que nous appliquions le terme général «jeu» à tous les jeux ; alors qu'en fait les jeux forment une famille dont les membres ont des ressemblances de famille. Certains d'entre eux ont le même nez, d'autres les mêmes sourcils, et d'autres encore la même démarche ; et ces ressemblances se chevauchent. L'idée qu'un concept général est une propriété commune à ses cas particuliers se rattache à l'autre idée primitive et trop simple sur la structure du langage. Elle est comparable à l'idée que les propriétés sont des ingrédients des choses qui ont ces propriétés ; par exemple que la beauté est un ingrédient de toutes les belles choses, comme l'alcool l'est de la bière et du vin, et que par conséquent nous pourrions avoir de la beauté pure, qui ne serait pas frelatée par quelque chose de beau (Wittgenstein, [1934]1996: 57).

comme établissant une cohérence d'ensemble, *mutatis mutandis* (Watson, 2010), entre des occurrences.

Nous voyons les collections comme des familles extensionnelles (Conein, 2001: 246-54) permettant de classer et de rendre compte des actions accomplies par des participants. Ces collections permettent en retour, d'appréhender toute nouvelle occurrence, laquelle peut provoquer une respécification, ou l'initiation d'une nouvelle collection ¹⁶⁸. En mobilisant deux notions garfinkeliennes pour décrire ce processus de mise en collection et d'analyse des cas singuliers on dira que la clause et caetera s'applique à partir de deux extraits, mais que l'usage de la méthode documentaire d'interprétation peut infirmer le bien fondé d'une sérialité (Garfinkel, 2001: 51-2)).

Cette distinction propriété / ingrédient, nous semble faire écho avec l'idée d'organisation chez Morin (1977), dont nous avons parlé (cf. supra partie précédente, 3.8.3), et le fait que certaines qualités émergent d'une organisation stabilisée : *la vie est l'émanation de l'organisation vivante ; ce n'est pas l'organisation vivante qui est l'émanation d'un principe vital* (ibid.: 107).

Heritage (2011: 3) illustre la *ressemblance de famille* chez Wittgenstein, avec la famille des oiseaux :

Let us imagine a range of bird species: robins, turkeys, ducks, penguins and cassowaries. Birds, let us say, will normally be small, be able to fly, will normally have toes, will not earn a living swimming under water, and will have feathers. Let us call some range of these features A,B,C,D and E.

Imagine a set of bird species V, W, X, Y and Z having the following distribution of the features A–E :

Species Type:	V	W	X	Y	Z
Features:	ABCD	ABCE	ABDE	ACDE	BCDE
Missing Feature:	(E)	(D)	(C)	(B)	(A)

Notice about this collection of imaginary species that no member has the full complement of features (A–E) that we assume are characteristic of birds. Notice too that no two members have more than three features in common, and that each member has a different collection of three features in common with each other member. Yet they all have several of the characteristic features of birds and these features partially overlap as we move from species to species. The fact that there is no one common feature right across all of our species would not inhibit us from arguing that they are all members of the same grouping. And indeed, to go back to the real species of birds, although robins are small, can fly, have feathers etc. and are clearly birds, we also call penguins “birds” even though they can't fly and spend most of their time swimming under water or walking on land, we are happy with the idea that ducks are “birds” even though they have webbed feet and live on water and we call cassowaries “birds” even though they have no feathers. And in each of these last cases, we are happy to call the animals “birds” because other types of overlapping similarities with a range of other bird species are good enough for us not to worry too much about the differences.

¹⁶⁸ Ici on pourra donner l'exemple de l'*Encyclopédie de parole*, collectif aux horizons individuels très divers (notamment Joris Lacoste, Pierre-Yves Macé, Emmanuel Lafon, Gregory Castera, Frédéric Danos, David Christoffel, Kerwin Rolland) dont je suis membre depuis sa création en 2007. Ce collectif travaille à partir de documents de paroles enregistrées sans limitation de genre, de situation, de nombre de locuteurs. Ces extraits sont disposés sous des collections appelées *Entrées*. Le texte rendant compte de la collection peut se limiter à un titre. Ainsi dans le travail de présentation de phénomènes tels que *la Compression*, *le Plis*, ou encore *la Saturation* dans la parole, les encyclopédistes rassemblent et donnent à entendre des extraits où ces phénomènes sont des *entrées* pour observer ce qu'il y aurait de comparable entre un enregistrement de Françoise Sagan, un extrait de film avec Louis Defunès, et une performance du poète hollandais Jaap Blonk..

Une pièce sonore, consacrée à la *Compression* dans la parole, peut ainsi être diffusée sans «plus d'explications» que le seul titre de la pièce : *Compressions*. Le travail d'écoute de l'auditeur, par les rapprochements qu'il va entendre entre les manières de parler de Michel Rocard ou d'acteurs du film *l'Esquive* qui vont être mis côte-à-côte, lui fait construire lui-même la collection, ou en tout cas trouver une cohérence, un *ressemblance de famille mutatis mutandis*, entre plusieurs extraits. Chaque nouveau document est soumis au collectif au titre de *candidat à telle ou telle Entrée*. Il est de plus apparu au cours du projet que certaines *Entrées* (soit, certaines collections) était trop générales, et que de nouveaux documents nous incitaient à déconstruire l'*Entrée* en deux autres. (infos : encyclopediedelaparo.org)

Nous avons tenté, pour éviter le plus possible de créer des standards externes, de nous appuyer sur l'exigence d'adéquation, dans son sens faible (cf. supra 3.2.5.), en nous efforçant de nous demander pour chaque extrait :

«qu'est ce que les participants font, comment le font-ils ?» – et autant que possible, «qu'est ce que je fais en mettant ces extraits ensemble ?».

4.1.4. Présentation des collections

Nous présentons des collections consacrées aux actions clôturantes (4.2.) et continuatives (4.3.) du «d'accord» (ou ses équivalents) du point de vue conversationnel, et nous nous intéressons au phénomène de surprise émergent après une réponse et incorporant un «d'accord» (4.4.). Nous montrerons que les deux dimensions, clôturante et continuative, peuvent caractériser un même «d'accord». En effet, alors que dans nombre de cas il apparaît clairement que les participants élaborent un thème une séquence Q-R après l'autre, dans d'autres cas, la détermination d'une frontière thématique résiste à une analyse qui se veut au plus près du point de vue des participants. La mobilisation d'un savoir ethnographique nous permettra alors de montrer en quoi il est plus judicieux de décrire certaines séquences en termes de traits, ou d'attributs développés dans le cadre d'un travail plus large, comme localiser une douleur, reconstruire le temps d'un mal, traiter un état de crise.

Enfin, une partie se centrera spécifiquement sur les relations de co-occurrences entre conduites verbales, en particulier la clôture d'une séquence Q-R par un «d'accord», et conduites informatiques (4.5.). Trois cas de figure se présentent : clôturer une séquence conversationnelle et terminer une action vis-à-vis de l'environnement du poste de travail (la frappe au clavier, par exemple) ; clôturer une séquence conversationnelle et démarrer une action vis-à-vis de l'environnement du poste de travail ; clôturer une séquence conversationnelle entre deux actions vis-à-vis de l'environnement du poste de travail (positionner sa main puis taper au clavier, par exemple).

4.2. Accomplir une clôture

Dans ce chapitre, nous documentons la dimension clôturante du troisième membre de triplet «d'accord» – émergeant à la suite d'une paire adjacente telle que : Question-Réponse, Requête-Réponse, Evaluation-Réplique. L'analyse se portera sur les occurrences de «d'accord» en tant qu'elles sont traitées par les participants comme des expansions minimales «en troisième position» accomplissant une clôture (sequence-closing thirds, Schegloff 2007: 118-48), à la suite d'une paire adjacente. Voici un exemple tiré du corpus de Schegloff (2007) :

(Schegloff 2007: 121 / chinese dinner)

1 Don: shall I pour it out ?

puis-je le vider

2 Joh: No I rih- I don' want that much. Rea[lly.=

non je vr- je n'en veux pas autant vraiment

3 Don: [Oh okay.

d'accord

4 Joh:= I jus'wannid' l bit ().

j'en veux juste un peu

5 Don: okay.

d'acord

Le terme «minimal» désigne le fait que l'item ou l'ensemble d'items mobilisés pour accomplir une clôture de paire en troisième position, n'appellent pas de prolongement "à l'intérieur" de cette séquence.

Comme le montre Schegloff (ibid.) cet item «okay» peut tout à fait, à cette position séquentielle, être autre chose comme «alright», ou bien une évaluation («great» etc.). Dans notre corpus la variété lexicale n'est pas si observée, le «d'accord» occupant dans la très grande majorité des cas cette troisième position. On trouve cependant une variété dans la réalisation de cet item : courbe intonative, allongement vocalique, labialisation de la première syllabe. On observe de plus quelques cas de répétition d'un élément de la réponse, ainsi que des formes composites comme «d'accord ok».

Notre corpus, en contraste avec celui de Schegloff dont nous tirons l'extrait ci-dessus, se distingue par plusieurs aspects. Premièrement, dans nos appels au Samu, il y a un caractère prédictible à la fois vis-à-vis du participant qui produit les «d'accord», c'est-à-dire de celui qui occupe la troisième position, et vis-à-vis de qui parle ensuite. Sur ce dernier point nous pourrions différencier les appels avec des particuliers et les appels avec des professionnels (pompiers et ambulanciers).

Deuxièmement, alors que Schegloff (ibid.) fournit un corpus d'extraits où la paire adjacente peut être construite avec une séquence insérée, mais où le «okay» est analysé comme un troisième élément clôturant la paire, nous avons dans notre corpus des «d'accord» (ou leurs équivalents pragmatiques) qui semblent avoir une portée dépassant la paire qu'ils succèdent. En ce sens nous montrerons que certains de ces «d'accord» s'analysent comme accomplissant la clôture d'un épisode ou d'une activité plus large qu'une simple paire adjacente.

4.2.1. Clôturer une paire, passer d'un thème à l'autre

Dans les extraits suivants (1 à 6), les Parms (PAR) produisent une question et les appelants (APP ou POM) une réponse. A la suite de la paire adjacente ainsi produite, les Parms produisent un «d'accord».

(1)FAE_120109_7h13_Part
(45''_wav)

49 PAR: d'accord\ (.) est ce qu'il a chaud il est pâle avec des
50 : sueurs/
51 APP: euh oui il est pâle
52 PAR: d'accord\ (..) elle irradie la douleur/
53 APP: <((à son mari))est ce qu'elle irra- est ce qu'elle dé-
54 : dé- s'développe ailleurs la douleur/>
55 : (0.8s)
56 APP: oui

Au sein de l'interrogatoire, un «d'accord» émerge régulièrement en troisième position et peut marquer une frontière entre deux questions thématiquement différentes. Il indique ainsi à l'appelante une complétude du point de vue de l'information recherchée.

Dans l'extrait (1), où l'appelante est instituée en partenaire et en tiers (l'utilisation du pronom «il» en L49 et L51, marque bien la référence à une personne accessible à l'appelante, et en L53 l'appelante s'oriente vers son mari), la paire adjacente (L49-51) supporte une information concernant la détection éventuelle de trois symptômes. L'appelante sélectionne un des trois symptômes, la pâleur, pour construire sa réponse. Le «d'accord» qui suit marque une complétude de cette réponse puisque, après une courte pause, la Parm pose une nouvelle question portant sur la propagation de la douleur (L52). La Parm montre par là le caractère suffisant à confirmer la présence d'un symptôme Parmi les trois, qui sont assemblés comme un tout – lequel «tout» renvoie à une description typique du problème cardiaque.

Cet extrait illustre un cas typique de transition marquée, ponctuée, entre deux paires adjacentes, dont la première partie, une question, est produite par la Parm. La transition porte à la fois sur l'alternance de tours, c'est-à-dire qui parle après la réponse à une question, et sur les traits du problème médical à l'étude. Le «d'accord» ne constitue pas un tour auquel l'appelante répond, bien que sa complétude constitue un point de transition possible. C'est bien la question qui suit après la pause (L52) qui déclenche une action de la part de l'appelante. En ce sens, le «d'accord» ne fait pas que clôturer une paire adjacente en se plaçant en troisième position, il projette une action à-venir de la part de la Parm, vers laquelle l'appelante est orientée. Il constitue un pivot, un dispositif de transition (Merritt, 1978 ; Beach, 1993, 1995a, 1995b ; Condon, 1986, 2001).

L'utilisation du «d'accord» dans cet environnement séquentiel de la paire adjacente, s'inscrit dans une technique de premier locuteur, à savoir celui qui pose les questions, et donc exhibe un alignement catégorielle des participants sur des identités situées (Zimmerman, 1998 ; Greco, 2006) ; ce qui donne schématiquement pour l'appelante : à la suite d'une réponse attendre la prochaine question.

Les quatre extraits suivants, illustrent d'une part que le «d'accord» peut ponctuer¹⁶⁹ une recherche d'informations sur le plan du problème médical et sur le plan d'informations "objectives" concernant le malade ou la personne à secourir (ex 2), et que d'autre part ce

¹⁶⁹ Le terme de «ponctuer» n'est pas sans faire écho à la théorie de la forme en psychologie (*Gestalt theory*) : l'expérience est ponctuée, notre perception est morcelée par des événements et des objets. Bien qu'il nous semble que ce soit davantage en tant que programme d'analyse que comme description de l'orientation des participants, Bateson (1971) reprend ce terme de «ponctuation» et propose de l'appliquer aux relations interpersonnelles. Cf. Winkin, 1981: 123-8. Voir aussi supra 4.1.1.

Précisons par ailleurs qu'il paraît difficile de défendre l'idée selon laquelle les participants seraient orientés sur des formes telles que la paire adjacente, comme finalité, mais plutôt sur un objectif de renseignement dont les conditions de faisabilité sont réalisées via l'appui sur des conditions séquentielles, identitaires.

troisième membre de triplet peut être réalisé sans pause avec la prochaine question (ex 3 et 4), et avec une courbe intonative montante (ex 4 et 5) :

(2)FAE_Malaise 3_Part

(10''_wav)

10 PAR: [demandez lui d'vous- demandez lui d'vous
11 PAR: serrer les mains dites moi si elle [répond
12 APP: [mami
13 APP: mami (0.9s) sers moi la main (1s) mami (1.1s)
14 : non e: elle réagit pas\
15 PAR: d'accord\(.) vous habi[tez/ quelle ville

(3)FAE_120109_7h13_Part_même appel que (1)

(30''_wav)

36 PAR: d'accord\ il a quel âge votre [mari/
37 APP: [euh: il a 57 ans\
38 PAR: d'accord\ il a des antécédents médicaux/

(4)FAE_Malaise3_Part_même appel que (2)

(1'20_wav)

69 PAR: c'est qu- elle a quel âge/
70 APP: euh:: elle a: quatre vingt huit ans\
71 PAR: d'accord/ (.)c'est quoi/ son nom d'famille

(5)FAE_MalaiseC_010609_17h46_Part

(58''_wav)

34 PAR: est ce que sa coloration/ a changé
35 : (1.6s)
36 APP: son visage est pâle
37 PAR: d'accord/ (0.4s) est ce qu'il a vomi ou est ce qu'il a 38 :
envie de vo[mir/
39 APP: [non (...) non\
40 PAR: d'accord/ (.) en dehors du fait qu'il soit alzheimer
41 : est ce qu'il a/ des problèmes de santé v- votre mari
42 : (0.8s)
43 APP: euh bah a priori non\

Les extraits (3) et (4) illustrent que si le «d'accord» est clôturant vis-à-vis de l'accomplissement d'une paire, s'il atteste que l'information recherchée a bien été obtenue (et enregistrée), on observe que cet item peut être attaché à la prochaine question si bien qu'il semble servir de ressource-tremplin vers la prochaine action de la Parm.

L'extrait (5) présente deux occurrences de «d'accord» avec une intonation montante et suivies d'une pause. Le fait que ni ces pauses ni la complétude de ces «d'accord» soient traités comme des points de transition par l'appelante, prouve que les participants sont orientés dans une série interrogative, où la Parm est instituée à parler après avoir obtenu une réponse à sa question, y compris après avoir marqué que la réponse était complète ; et où l'appelante est institué à attendre la prochaine question.

Pour conclure toute fois, on notera qu'un «d'accord» peut également marquer un alignement sur la suspension de la réponse à une question :

220409_18h49_Pom
(1'wav)

```

58   PAR: bave plus plus# euh/ ok (.) tu as des constantes/ où:
      par:      -----#
59       : pas prenables\
60       : (0.5s)
61   POM: euh: si elles sont prenables mais #<((s'éloigne du
      par:      #Enter Enter
62       : combiné, à quelqu'un)) (tiens moi déjà ça c'te plaît)>
63       ( 1.2s)
64   POM: il est en train d'les prendre là mon collègue\
65   PAR: d'accord ok\
66       : (4.5s)#(0.2s)
      par:      #PLS Esp----->
67   POM: soixante# et un d'pouls#/
      par:      -----#                               #61

```

Le tour L61-4 projette que la réponse à la requête qui est incorporée dans la question L58-9 va prendre un certain temps. Le pompier justifie la suspension de la production d'une réponse complète, consistant à donner des mesures des constantes, et le «d'accord ok» du permanencier (L65) ne clôture pas la séquence Q-R, mais accuse réception de l'action de suspendre la réponse, laquelle émerge après une longue pause, le temps de prendre la mesure (L67). Ici c'est donc le permanencier qui s'aligne sur l'attente de la réponse, alignement exhibé par un «d'accord ok» positionné après le tour du pompier, lequel est formaté comme n'étant pas la réponse complète.

Une autre forme de troisième membre clôturant

L'action d'accuser réception d'une réponse contenant l'information recherchée peut également s'accomplir par une répétition (L79) :

(6)220209_12h16_Part

(1'25_wav)

77 PAR : et y'a des sueurs/ ou pas
78 APP : pas trop non y'a pas d'sueurs\
79 PAR : pas d'sueurs elle ne fume pas/

mais la répétition peut générer une conduite particulière de l'appelant, elle peut être traitée comme une possibilité de produire une réponse étendue (L130-2) :

(7)FAE_290109_5h09_Part

(2'59_wav)

126 PAR: [vous ne faites pas d'effort\(.) vous
127 : n'avez pas de sueur pas de::
128 MAR: bah j'en ai eu aussi
129 PAR: vous avez eu des sueurs\(.)[d'accord\
130 MAR: [là c'est à peu près passé
131 : mais euh (1s) si vous voulez disons que: j'ai plus
132 : d'oppression dans la trachée [mai:s

ou bien comme une demande de confirmation :

(8)AJC 220409_18h26_Pom

(1'40_wav)

38 PAR: donc pour moi ça roule/ (.) et tu m'as dit il a trente/
39 POM: trente deux\
40 PAR: trente deux\ d'ac[ord\
41 POM: [ouais\
42 : (0.8s)

(9)220209_11h58_Pro(infirmière)

(1'_wav)

71 PAR : d'accord est ce qu'elle réagit aux stimuli douloureux ou
72 : pas du tout/
73 INF : ah j'vais vous dire ça tout de suite
74 PAR : mh\hm/
75 : (0.5s)
76 INF : ça va pas lui plaire mai:s\
77 : (0.2s) # (3.5s)
par : >>TRES SOMNOLENTE-----#
78 INF : euh pas tellement hein/
79 PAR : pas/ tellement\
80 INF : non

Dans l'extrait (7), le chevauchement qui émerge sur un point de transition possible après l'unité «vous avez eu des sueurs» (L126-7), suggère que l'appelant traite cette unité (complète syntaxiquement, avec la transposition pronominale) comme accomplissant une clôture (i.e., elle est traitée comme complète pragmatiquement¹⁷⁰) et lui donne l'occasion de produire une réponse étendue (Heritage & Stivers, 2001, même si chez eux la réponse étendue s'effectue au sein d'un même tour). Autrement dit, le chevauchement pourrait exhiber deux orientations distinctes des participants : d'un côté l'appelant qui traite l'accomplissement de l'unité «vous avez eu des sueurs» comme une occasion de prendre la parole ; de l'autre le permanencier qui décompose l'action d'accusé de réception et de clôture de séquence en deux unités : «vous avez eu des sueurs» et «d'accord\».

Dans l'extrait (9), on observe que la reprise textuelle (Morel, 1984) produite par la Parm en L79 , ne concerne pas, comme dans l'extrait (8) une information objective, ou l'attribution d'un symptôme comme dans les extraits (6) et (7), mais une forme évaluative. De plus, dans ce dernier extrait (9), l'infirmière, pour répondre à une question de la Parm doit

¹⁷⁰ Sur la notion de «complétude pragmatique», nous adoptons la perspective conversationnelle développée par Ford & Thompson (1996) qui la présentent d'une part comme pouvant établir un point où le locuteur en cours projette qu'il y a plus à venir (i.e. qu'il projette de parler encore) et que le co-conversant peut exploiter pour construire un tour minimal, comme un continuateur, une marque d'intérêt. D'autre part, un segment de tour sera considéré comme pragmatiquement complet dès lors qu'il ne projette rien au-delà.

Pour ces auteurs enfin, la complétude pragmatique d'un segment de tour est une combinaison de propriétés intonatives et d'actions séquentielles (Ford & Thompson, 1996: 150-1) : *these points of completion emerge not from information recovery aspects of discourse, but from the ongoing monitoring of talk for possibly complete conversational actions* (ibid.). Dans une grande majorité de cas les complétudes pragmatique et intonative s'associent à une complétude syntaxique, l'inverse n'étant pas aussi vrai (ibid.).

s'orienter vers la personne malade. Elle exhibe cette orientation en L73 et L76, et produit la seconde partie de paire en L78. On voit ici que l'accomplissement d'une seconde partie de paire peut être soumis à une activité suspendant sa production immédiatement après la première partie.

Plus qu'une paire

L'accomplissement, et la marque de cet accomplissement, d'une paire adjacente ne renvoient ainsi pas uniquement ou strictement à l'élaboration complète d'un topic, mais à une activité au sein de laquelle plusieurs objets de discours peuvent être mobilisés¹⁷¹.

Les trois extraits suivants illustrent le fait qu'un «d'accord» peut marquer davantage la clôture d'un travail, sollicité par la Parm, que ce soit de présentation du problème :

(10) FAE_200109_08h23_Part

(11''_wav)

04 PAR: qu'est ce qui vous arrive/
05 APP: e- e- e- euh (.) de- euh depuis deux nuits j'avais mal
06 : (...) une sensation bizarre dans mon bras euh gauche\ (0.8s)
07 : et là c'est dans ma la partie gauche de ma poitrine (0.5s)
08 : qui me serre
09 : (1s)
09 PAR: °hein d'accord\°
10 APP: et et: j'appelle le docteur (fedoros) et et il arrive
11 : pas avant huit heures et demi là\
12 PAR: d'accord\ (0.7s) bon depuis deux jours alors c'était qu-
13 : c'était que la nuit/

d'une activité de dictée :

(11)FAE_120109_7h13_Part_même appel que (1)

(25''_wav)

¹⁷¹ Nous réaborderons le problème du topic dans sa relation avec la marque «d'accord», et l'intérêt de travailler plutôt au niveau de "traits et d'attributs", dans le second chapitre de ces analyses (4.3.). Pour une présentation des différentes approches du topic dans les courants linguistiques, et l'intérêt d'une approche en terme d'objets de discours s'orientant sur la dimension séquentielle du topic et permettant de traiter, au lieu du discours comme une totalité finie, un discours en train de se faire, laissant des traces de ses opérations énonciatives (Mondada, 1994: 62), voir Mondada, 1994 II.1. ; Mondada 1995. Voir aussi Gülich & Mondada, 2001: chap 10 pour les références bibliographiques concernant les marqueurs linguistiques et les mouvements thématiques.

23 PAR: alors le nom de famille s'il [vous plaît
 24 APP: [euh payami (.) p comme
 25 : paul/
 26 PAR: mh\h/
 27 APP: a
 28 PAR: mh\hm/
 29 APP: y/
 30 PAR: mh\hm/
 31 APP: a/
 32 PAR: oui/
 33 APP: m/
 34 PAR: [oui
 35 APP: [i
 36 PAR: d'accord\ il a quel âge votre [mari/

d'une description en plusieurs étapes, faite de plusieurs paires adjacentes :

(12)FAE_ACR8_Part

(30'_wav)

27 PAR:= qu'est ce qui lui arrive/
 28 APP: eh bah elle a du mal à respirer c'matin\ elle est: dans
 29 : le:\ (0.4s) à moitié dans l'coma
 30 : (0.7s)
 31 PAR: depuis c'matin/ elle est génée pour res[pirer/
 32 APP: [là depuis euh: a:
 33 : euh d- vingt minutes à peu pr[ès/
 34 PAR: [depuis vingt minutes/ (.) ça
 35 : lui est arrivé d'un seul coup/
 36 : (0.3s)
 37 APP: d'un seul coup\
 38 PAR: d'accord\ (0.4s) elle a mal dans la poitrine/ elle a mal
 39 : quelque part/

ou encore de la recherche d'antécédents médicaux :

(13)FAE_120109_7h13_même appel que (1)

(30'_wav)

38 PAR: d'accord\ il a des antécédents médicaux/
 39 PAT: euh: non\
 40 PAR: pas de diabète pas de cholestérol/
 41 PAT: euh: ben euh ah [du cholestérol mais c'est tout
 42 PAR: [pas d'hypertension/
 43 PAR: d'accord/(..) il fume pas/

Dans l'extrait (10), qui se situe au début d'un appel, la Parm sollicite auprès de l'appelant une présentation de son problème (L04). Le «d'accord» qui émerge à la suite de cette présentation (L12), est suivie d'une longue pause puis d'une question s'appuyant sur cette présentation (avec «deux jours» et la forme présentative «c'était»). Le «d'accord» marque donc non seulement la complétude de la seconde partie de paire produite par l'appelant, mais aussi la complétude de la présentation du problème.

Dans l'extrait (11) la Parm sollicite le nom du malade à l'appelante (L23), laquelle après avoir fourni le nom (L24) s'oriente sur une activité de dictée, activité dont la complétude est marquée par «d'accord» (L14).

Dans l'extrait (12), dans une forme similaire à l'extrait (10), la Parm sollicite auprès de l'appelant une description du problème affectant son épouse (L27). Contrairement à l'extrait (10) cependant, dans l'extrait (12) la Parm construit avec l'appelant, en s'appuyant sur la construction de trois paires adjacentes, une description d'aspects temporels d'une difficulté à respirer. La complétude de ce travail d'élaboration collective d'une description (Mondada, 1999), est marquée par un «d'accord» (L38) de la Parm, et, après une pause de 0.4s, celle-ci pose une nouvelle question sur un autre aspect possible du problème médical, celui de la douleur et de sa localisation.

Enfin dans l'extrait (13), la Parm cherche à obtenir de l'appelante des informations sur des antécédents médicaux du malade. La première réponse fournie par l'appelante (L39), n'est pas traitée comme complète par la Parm qui réitère la recherche (L40 et 42) en livrant, sous forme d'une liste, des candidats possibles (diabète, cholestérol, hypertension). L'appelante sélectionne un de ces candidats qu'elle présente comme unique avec «mais c'est tout» (L41) ; et la Parm clôture la séquence par un «d'accord», et pose une nouvelle question¹⁷² (L43).

¹⁷² Ici un problème se pose pour nous si nous voulions dire que la nouvelle question en L43 était thématiquement distincte de la séquence précédente. En effet, généralement la pratique tabagique entre dans la catégorie des antécédents et des facteurs aggravants, il y a ainsi une certaine cohérence thématique entre cette question et celle sur les

L'analyse des quatre extraits précédents va nous amener à ne pas limiter la description des actions clôturantes du «d'accord», à l'échelle d'une paire adjacente, ni à l'échelle d'un topic, mais à la notion d'épisode interactionnel¹⁷³ et d'activité référentielle. Cet élargissement sera illustré dans la section suivante (4.2.2), mais également dans le chapitre suivant consacré à l'aspect continuatif du «d'accord», ainsi que dans le chapitre consacré à la multiactivité (4.5).

4.2.2. La clôture de l'interrogatoire et la préclôture de l'appel

(Pré)clôture de l'appel

Nous avons observé des occurrences de «d'accord» (ou leurs équivalents pragmatiques), qui, bien que placé à la suite de la réponse à une question posée par la Parm, semblait constituer un premier pas vers la clôture de l'échange. En voici deux exemples, l'un avec «d'accord» et l'autre avec «ça marche» :

«antécédents médicaux». Nous en restons donc à analyser ce «d'accord» comme marquant la fin d'une séquence comprenant deux paires adjacentes liées par une même activité référentielle.

¹⁷³ Dans cette idée, l'exemple suivant illustre bien que l'activité vis-à-vis de laquelle les participants s'orientent peut être aux prises avec des considérations non verbales. Il s'agit d'un appel dans lequel la Parm rencontre certaines difficultés à obtenir un cadre propice à la description du problème médical. Ici l'accomplissement d'un triplet renvoie à une reconfiguration de la situation sociale autour de la personne malade (la mère de l'appelante), reconfiguration qui est sollicitée par la Parm sous forme d'une première partie de paire (L93-4) :

FAE_MalaiseB_010609_19h43_Part (2'15_wav)

```
93    PAR: on va rester toutes les trois juste ensemble\ dites à
94        : tout le monde de sortir s'il vous plaît\
95        : (0.5s)
96    APP: ((s'adresse aux personnes dans la chambre))
97        : (0.4s)
98        : voilà y'a euh que nous hein/
99    PAR: bon\(..) demandez lui/ (..) où elle est mal\ (..) à votre
100       : maman \
```

En L98, l'appelante, en signalant «qu'il n'y a plus qu'eux deux» (la mère et l'appelante), exhibe que la réponse à la requête de la Parm (L93-4), consistait bien à demander aux personnes présentes de quitter la pièce. Le tour L98 est ainsi un rapport sur le résultat d'interactions sociales entre l'appelante et des personnes à domicile.

L'item «bon» (L99) marque la clôture de cet événement de reconfiguration de l'espace social ; et une question sur le problème médical s'en suit. Pour une étude du «bon» dans l'espace, voir Laval (à paraître).

(14)AJC_010409_17h32_Pom
(1'15_wav)

14 PAR: elle est bien orientée dans le
15 : temps [et dans l'espace [xx]
16 POM: [ah tout à fait oui oui euh tout à fait ah non non
17 : non non non non non pas du tout pas du tout hein/
18 : (0.8s)
19 PAR: bon\
20 POM:=pas du tout\ >pas du tout< (.) voilà\
21 PAR: d'a/ccord\ très bien \
21 POM: et là [xx]
22 PAR: très/ bien\ (..) mer[ci vous nous rappelez si il y a &
23 POM: [voilà
24 PAR:&un problème hein/
25 : (0.4s)
26 POM: voilà y'a pas d'problème
27 PAR: au[revoir
28 POM: [allez au revoir/

Dans cet extrait avec un appelant pompier, il semble bien que le «d'a/ccord\» en L21, marque la fin des questions que la Parm serait susceptible de poser au pompier. Ce item constitue en ce sens une pré-clôture, d'autant qu'il est enchaîné à la locution «très bien» qui elle aussi marque régulièrement une pré-clôture dans les appels Bilan. Et on reconnaît un phénomène décrit par (Sacks & Schegloff, 1973), à savoir qu'une pré-clôture devient le premier échange de clôture si les deux participants garantissent par leur conduite qu'une clôture peut avoir lieu "ici". Mais c'est aussi un lieu où un nouveau topic peut émerger comme ici en L21 (malheureusement inaudible, il semble toutefois qu'il s'agisse d'une indication sur le transport fournie par le pompier) et en L22-4 (l'invitation à «rappeler en cas de problème» étant très régulièrement produite à la fin d'un appel Bilan lorsqu'il y a un transport de personne).

Le «d'a/ccord\» semble ainsi être le premier item exhibant non seulement la réception de la réponse L20, (la première marque dans l'extrait pouvant être le «bon» en L19, on aurait alors une première pré-clôture à cet endroit sur laquelle le pompier ne s'aligne pas), mais exhibant aussi l'orientation de la Parm vers la fin de l'échange.

Dans l'extrait suivant également avec un appelant pompier :

(15)250309_17h31_Pom
(2'10_montage)

97 PAR: pas d'antécédent particulier/
 98 : (0.4s)
 99 POM: nan (.)aucun an##técédent/
 par: ##Cl Enregistrer retour fenêtre principale
 100 : (1.2s)
 101 PAR: rambouillet/
 102 : (0.5s)#(0.3s)
 par: #remplit codage diagnostic---->L107
 103 POM: rambouillet\
 104 : (1s)
 105 PAR: ça marche\
 106 POM: d'accord merci bien\
 107 : (0.4s)#
 par: -----#
 108 PAR: c'est moi: ##bonne journée au revoir/
 par: #menu affaire, selec. Clôture#
 109 POM: merci vous aussi (.) au revoir

après la paire Q-R vérifiant que le patient n'a pas d'antécédents médicaux à mentionner (L97-9), la Parm énonce la destination finale du patient, à savoir les urgences de Rambouillet (L101), le pompier reprend alors le même item pour construire sa réponse avec une intonation descendante (L103). L'unité de clôture qui suit en L105, est traitée par le pompier comme un point où la clôture de l'échange devient pertinente (L106). Ce tour «ça marche», ne fonctionne pas tant comme un accusé de réception de la réponse L103 du pompier que comme une marque pré-clôturante de l'échange.

Ainsi le tour L101 fonctionne comme une directive (Goffman, 1987: 70-2) confirmable suivie d'une réplique du pompier réglant la question de la régulation, du transport du patient. Et, après une longue pause, le tour L105 exhibe que la réponse du pompier accomplit ce qui était attendu, exhibe une clôture de la séquence Q-R, mais surtout exhibe un satisfecit vis-à-vis du traitement complet du Bilan, puisque s'en suit une phase de remerciements et salutations (L106-109) initiée par le pompier.

Clôture de l'interrogatoire

Comme le suggèrent l'analyse des quatre extraits (10 à 13) dans la section précédente (4.2.i) , le «d'accord» produit par la Parm, bien que placé après une seconde partie de

paire peut avoir une portée plus large que la paire adjacente qu'il succède séquentiellement. C'est le cas des «d'accord» qui précèdent l'annonce d'une décision par la Parm. Ci-dessous nous livrons une collection de ces «d'accord» émergeant entre la réponse à une question posée par la Parm, et l'annonce de la décision.

Nous avons observé que ces «d'accord» précédant l'annonce par la Parm d'une décision, étaient régulièrement réalisés avec un allongement vocalique, une labialisation ou une nasalisation de la première syllabe (extraits 16 à 19), une insistance sur la première syllabe (extraits 17 à 19) ; et en composante d'une unité comme «d'accord très bien» (extrait 17) par exemple.

(16)220209_12h16_Part
(1'50_montage)

```

86  PAR :=d'accord\(..)elle#est gênée un peu pour respirer ou pas/
    par :                #efface ASTHENIE----->
87      : pour prendre sa #respiration est ce que (ce s-) elle se
    par :                ----->#
88      : sent mal/
89  APP : est ce que tu es gênée# pour prendre# ta respiration/
    par :                #Demande demande secours#
90      : (1.2s)#(4.5s)
    par :                # Esp Esp ATCD:FUMEUSE----->
91  APP : là elle# a plus c'est plus de la peur apparemment elle
    par :                ----->#
92      : dit
93      : #(1.1s)
    par :                #souris----->
94  PAR : md'accord\ bon j'vais envoyer #des s'cours quand même
    par :                ----->#cl N° rue

```

Dans cet extrait avec un monsieur qui appelle pour sa femme, on notera que l'orientation de la Parm vers la prise d'adresse complète (elle dirige le pointeur de la souris, à partir de L93, vers la case dédiée «n° de rue»), renforce l'analyse du «d'accord» dans sa dimension clôturante de l'interrogatoire portant sur le problème médical.

(17)AJC_010409_18h45_Amb
(1'35_wav)

57 PAR: [donc là elle est bien consciente/ elle est
 58 : bien orien[tée
 59 AMB: [elle est bien orientée dans le temps et dans
 60 : l'espace\
 61 : (6.9s)
 62 PAR: °dans (.) l'espace° md'a/ccord très bien\ bah écoutez vous
 63 : allez pouvoir la transporter vers les urgences de
 64 : d'évieux apparemment c'est ce qui était prévu/

Dans cet extrait, avec un ambulancier, la forme composite¹⁷⁴ «d'accord très bien» produite par la Parm, marque manifestement la fin d'une activité de frappe au clavier, activité signalée par la conduite de dire ce qu'on tape (L62). Mais ce «d'accord très bien» ne se limite ni à signaler cette activité ni à accuser réception de la réponse L59 de l'ambulancier. Il constitue une marque que l'activité de compte rendu et d'enregistrement des informations est terminée, et qu'une décision sur le transport du malade peut être prise (L62-64). On observe une autre forme composite dans l'extrait suivant avec un pompier :

(18)AJC_110209_16h42_Pom
 (1'35_wav)

03 PAR:&donc euh: sinon y'a rien/ au niveau lésionnel [hein:
 04 POM: [>non non<
 05 : tout à fait y'a rien du tout [euh
 06 PAR: [nd'a/ccord ok\ bon bah tu
 07 : la transportes sur le cham\¹⁷⁵

avec également une accentuation de la première syllabe. L'extrait suivant, avec une mère qui appelle pour sa fille, présente une autre forme composite avec l'utilisation d'un terme d'adresse :

¹⁷⁴ Ce terme est emprunté de Sacks (1992: 8), et vient en contraste du terme *constructif*. L'idée étant qu'un item ou l'assemblage d'items va constituer pour les participants une unité idiomatique : *I'm going to call these idiom-like things 'composite'. That means you hear the whole thing as a form, a single unit. And as a single unit, it has a proper return.*

On peut par exemple considérer le «le samu bonjour» en ouverture d'appel comme étant un composite (Greco, 2002:134). Ainsi il semble qu'il y ait dans notre assemblage «d'accord ok» cette idée d'unité qu'on entend comme un tout. On aurait une similitude avec «ok d'accord».

Voir aussi (Schegloff, 1990) pour une analyse d'une réponse à une requête, ("what gun"), *constructivement* entendable comme l'initiation d'une réparation, idiomatiquement comme un rejet de la requête. Voir aussi (Schegloff 2007: 127-142) pour une analyse de composites à réception d'un tour, comme "oh ok".

¹⁷⁵ La décision émise par la Parm est d'envoyer le malade au Centre Hospitalier André Mignot (CHAM), et non pas de l'envoyer «sur le champ»...

(19)250309_18h08_Part
(1'30_wav1)

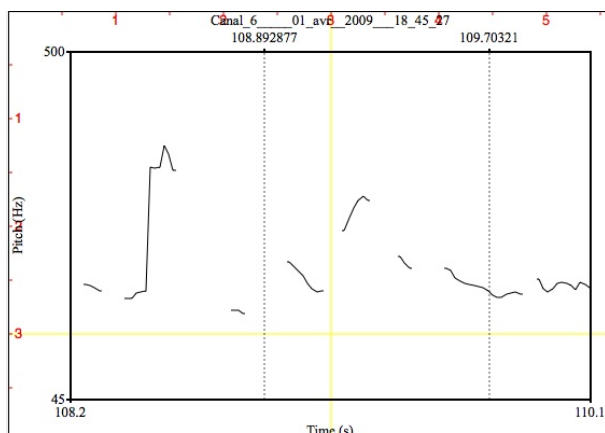
60 PAR: [et#là quand vous la: quand vous la
par: ---->#
61 : prenez dans les bras est ce qu'elle réagit/ un p'tit
62 : peu\
63 APP: non elle réagit pas mais là maintenant elle a la bouche
64 : violette qu'elle avait pas [(la veille)
65 PAR: [d'accord\ (.)<quand euh
66 : vous lui prenez la main elle vous serre la main
67 : le doigt/((geste de préhension avec main droite))>
68 APP: oui elle me serre (les mains) elle est assis en fa- en
69 : face de [moi/ mais
70 PAR: [>d'accord< quand vous l'asseyez elle tient pa:s
71 : elle tient pas/ debout \
72 APP: .h n- (.)là elle tremble un tout#p'tit peu #et là elle
par: #menu Demande Secours#
73 : continue à vomir/
74 : (0.3s)#(0.4s)
par: #menu Reg. sélec Laurence B.----->L76
75 PAR: d:'accord madame\ (.) bon on va tout de suite vous
76 : envoyer des secours hein/ .h ne#quittez pas\
par: ----->#

On notera pour cet extrait (19) la production de plusieurs «d'accord» qui ponctuent le passage d'une paire question-réponse à une autre. C'est pour souligner le contraste entre ces «d'accord» fonctionnant comme des troisième élément clôturant, et l'unité en L75, que nous restituons un plus long segment d'interaction, par rapport aux exemples précédents.

Dans les quatre extraits présentés nous observons que les quatre réalisations de «d'accord» sont suivies d'items marquant une actualisation¹⁷⁶ et projetant un enchaînement conclusif à venir : «bon» (extrait 16 et 19) ; «bon bah» (extrait 18) ; «bah écoutez» (extrait 17), suivis de la décision de transport du malade (Extraits 17 et 18) ou de la décision de lui envoyer des secours (Extraits 16 et 19). Nous analysons ainsi le «d'accord» dans cet environnement comme tourné vers cet enchaînement conclusif, et plus seulement tourné vers la paire adjacente qui le précède.

¹⁷⁶ Nous avons trouvé cette notion en référence à Luzatti, D., 1982, Ben: appui du discours, Le Français moderne, vol. 50, pp. 193- 208.; cité in St Pierre & Vardnais, 1992: 250. Voir aussi Boileau et Morel, 1998: chap 7 sur les «organiseurs de séquence».

La transcription indique d'ailleurs cette analyse. Reprenons l'extrait (17) et le segment «d'accord très bien». La façon dont la Parm produit ce segment, laisse entendre la construction d'une unité, qui ressemble fort au «d'accord ok» : l'intonation baisse sur la deuxième syllabe du «d'accord» et continue de baisser sur «très bien» et «ok». Voici la représentation, faite sous Praat, de la courbe intonative (entre les deux lignes verticales en pointillées):



[md'a/ccord très bien\]

Bien que le segment «très bien» puisse s'analyser comme un marqueur appréciatif (St Pierre & Vadnais, 1992), il semble intégré à une action clôturante accomplie avec le «d'accord».

En ce sens nous simplifions la transcription, puisque, considérant que le permanencier construit une unité complète et que nous nous intéressons à l'intonation finale : au lieu de noter [d'a/ccord\ très bien\] nous transcrivons [d'a/ccord très bien\] – de même pour [d'a/ccord ok\].

On peut aussi, dans le même sens, considérer le «d'accord madame» dans l'extrait (19) comme un composite ad hoc dans le cadre de l'orientation vers la fin de l'interrogatoire. Comme l'observe Schegloff (2007: 127-140), plusieurs configurations sont possibles pour construire un composite comme troisième tour conclusif, mais ces configurations se font généralement par deux composants : d'accord + évaluation (Ex 17) ; d'accord + ok (Ex 18) ; d'accord + terme d'adresse (Ex 19).

Nous observons ainsi une réalisation assez spécifique à ces «d'accord» placés en fin d'interrogatoire, après une dernière question et une dernière réponse concernant le problème médical. Un ensemble de phénomènes permettent de remarquer que pour accomplir cette large clôture, celle de l'interrogatoire ou du bilan des pompiers et

ambulanciers, la Parm étoffe régulièrement la production de ce troisième membre, lequel perd de son adhérence au contexte proche de la paire adjacente pour fonctionner, non plus seulement comme le troisième élément clôturant une paire adjacente, tel que décrit par Schegloff (2007: 118-48), mais comme une réponse (au sens de Goffman (1987: chap1)) vis-à-vis d'un événement plus large, et un pivot vers autre chose qu'une nouvelle question.

4.2.3. Clôturer une séquence interrogative au sein du bilan

Comme nous l'avons évoqué en introduction (première partie 1.2, Obs 2) et dans la partie consacrée à la présentation général des appels (partie 2, chapitre 2.5), les appels de pompiers et d'ambulanciers ont une particularité par rapport aux appels avec les particuliers. En effet, avec ces professionnels, qui appellent le Samu quotidiennement, la tâche conversationnelle principale n'est pas pour la Parm de poser des questions mais plutôt d'enregistrer un compte rendu fourni par eux. Une séquence interrogative peut émerger lors de ce Bilan, le suspendant momentanément par exemple pour demander un éclaircissement, soulever un point qui n'a pas été évoqué. La transition d'une telle séquence interrogative au retour au compte rendu est un problème pratique pour les participants, et le «d'accord» (ou ses équivalents pragmatiques) constitue une ressource régulière pour opérer cette transition. En voici plusieurs exemples :

(20)110209_17h49_Pom

(2'05_wav1)

92 POM: euh:: donc il a une:#: ventilation:: (0.6s) à dix sept/
par: #C1 devant MIDI Enter x2 V17----->
93 : (0.2s)#(0.2s)
par: ---->#
94 PAR: mh\<hm/((en appuyant sur esp))>
95 : (0.2s)#(0.2s)
par: #AMPLE Esp EFF Esp--->
96 POM: donc elle est recui- elle est réguliè:#re / (0.3s) elle
par: ----->#
97 POM: est: encombrée °attends je-° j'vais me mettre à
98 : l'abri pace qu' y'a un train qui arrive/[...]
99 PAR: il#est il est enrhumé ou: euh quand [il est encombré]/
par: #ENCOMBRE Esp----->
100 POM: [non non non]
101 : c'est en fait il a: i- #il a il a des glaires
par: ----->#
102 POM: constamment
103 PAR: (d',n)accord/
104 : (0.3s)#(0.9s)
par: #GLAIRES Esp----->
105 POM: il a un #pouls: (.) à quatre
par: ---->#

Dans cet extrait la séquence interrogative (L99-103), s'inscrit au sein de l'activité de dictée des constantes : canoniquement le pompier fournit à la Parm les mesures du pouls, de la ventilation, de la tension artérielle. Dans ce cadre, la Parm enregistre (L92-3) ces mesures, enregistrement qu'elle peut ponctuer par un continuateur (L94).

A la suite de la fourniture de la mesure de la ventilation (L92) le pompier produit une description sur celle-ci (L92-97). C'est à partir de cette description que la Parm cherche un éclaircissement en lui adressant une question portant sur le trait «encombré» (L99). A la suite de la réponse de l'appelant, la Parm produit un «d'accord» avec une intonation montante. Cet item constitue une unité marquant la complétude de la paire adjacente du point de vue de l'information recherchée sur l'aspect de la respiration de la personne. De plus, en contraste avec tous les extraits vus précédemment, cette unité n'est ni suivie d'une question ni même d'un tour de la Parm, mais d'un tour de l'appelant. En effet, celui-ci, en L105 fournit la mesure d'une autre constante (le pouls). Autrement dit, non seulement le «d'accord» marque une complétude par rapport à la séquence interrogative, mais il projette également la suspension de l'enchaînement Question-Réponse et la reprise du compte rendu là où le pompier en était resté, c'est-à-dire à la dictée des constantes vitales.

Cet extrait illustre un phénomène qui ne s'observe que dans le cadre des appels avec les pompiers et les ambulanciers. Les deux extraits suivant illustrent des variantes de formes pour accomplir cette action de feu vert pour reprendre le compte rendu. Dans les deux cas ces formes sont accomplies avec une intonation finale montante, et dans les deux cas la reprise du compte rendu est marquée par «donc» ou «et donc». L'extrait (21) illustre de plus que la séquence interrogative peut consister en une réparation, et l'extrait (22) une demande de confirmation.

(21)220409_18h49_Pom

(50''_wav)

37 POM: et elle a en- elle a fait une crise de sudation aussi en
 38 : plus en #même temps/=
 par: ----->#
 39 PAR:=elle a fait pardon/
 40 : (0.2s) # (0.2s)
 par: #Esp
 41 POM: elle est #euh: bah elle est complètement tr#empée\

42 : (0.4s) # (0.4s)
 par: #Enter
 43 PAR: d'accord\
 44 : (0.9s)
 45 PAR: sueu#rs/
 par: #SUEUR/---->L48
 46 VSA: donc euh-
 47 : (0.7s)
 48 VSA: #hein/
 par:-#
 49 PAR: c'est la sueur/¥
 par: ¥consulte cahier devant lui--->L56
 50 : (0.4s)
 51 POM: ouais ouais c'est d'la sueur ouais\
 52 PAR:=d'accord\ ok/
 53 : (1.1s)
 54 POM: et donc voilà quoi elle (ne,nous) répond pas du tout
 55 : elle a la bouche plein de bave/ euh\=

(22)110209_17h49_Pom_même appel que l'extrait (20)

(1'50_wav1)

82 :(>donc y'a pas eu-<)#il a: il a&
 par: PAS IRRADIATION>>-->#
 83 POM:& vom: y'a pas eu d'pci/#
 par: #A VOMI ----->
 84 : (1.1s) # (0.1s)
 par: ---->#
 85 POM:[XX]
 86 PAR:[donc ça il a vom: cet après midi là\
 87 POM: ouais il a# vom: dans: en fait sur la sortie du train
 par: #CETTE AP MIDI ----->
 88 POM: là apparemment il aurait bu une canette de coca:# et ça
 par: ----->#
 89 POM: l'a fait vomir \
 90 PAR: mh\hm/ (.) d'accord /
 91 : (0.8s)
 92 POM: euh:: donc il a une:#: ventilation:: (0.6s) à dix sept/
 par: #C1 devant MIDI Enter x2 V17----->>

On notera de plus que, à la suite de ces tours «d'accord ok/» et «mhhm d'accord/», le pompier a l'initiative de déployer un thème (L54-55 pour l'extrait 21 ; L92 pour l'extrait 22), contrairement aux appels avec les particuliers dans lesquels c'est la Parm qui, par la production de première partie de paire, sélectionne le thème pertinent. Autrement dit, en produisant ces «d'accord», la Parm institue l'appelant comme rapporteur compétent, et partagent par là une similarité avec les continueurs ¹⁷⁷. Nous l'illustrons avec deux derniers exemples.

(23)AJC_220409_19h20_Pom

(1'25_wav)

34 PAR: [vous] l'avez retrouvée où/
 35 POM: en fait euh pendant que le serrurier était en train d'ouvrir
 36 : la porte / c'est elle qui est venue ouvrir la porte\
 37 : (1.5s)
 38 PAR: alors attends donc (...) envoie d'un fourgon:
 39 : (3.7s) pour (1.1s) ouverture (...) de porte/ (1.8s)
 40 : euh:m:: (1.4s) au moment (..) où le (...) serrurier (3.2 s)
 41 : ou:vre (0.7s) porte/ (1.4s) la patiente/ (3.3s)
 42 POM: a ouvert d'elle même\
 43 : (4.4s)
 44 PAR: d'accord/
 45 : (2s)
 46 PAR: ok/
 47 POM: ouais (...) combien/
 48 : (1.2s)
 49 POM: dix neuf en tension

Dans ce dernier extrait (23), le «d'accord» réalisé avec intonation montante, ponctue la fin d'une activité de rédaction d'un texte (L38-43), lequel texte est un pendant de la séquence interrogative (L34-36). Le pompier traite «la patiente» (L41) comme un segment complétable (L42). Une fois cette activité achevée la Parm produit un «d'accord» avec intonation montante, lequel ne déclenche pas de retour à l'account-bilan du pompier ; elle réitère alors, après deux secondes de silence, cette action en utilisant une autre ressource

¹⁷⁷ Pour une discussion sur les tours-continueurs, nous nous reposons sur celle de Schegloff (1982) et Goodwin, 1986 ; Goodwin & Goodwin, 1987b. Dans une perspective d'analyse conversationnelle, nous verrons ces "prises de tour minimales" comme renvoyant à un rôle d'auditeur, de participant ne cherchant pas à prendre le terrain en dépit d'un changement de locuteur. Voir aussi Bertrand et al. 2009

lexicale (L46), un «ok» avec intonation montante, et le pompier reprend son bilan en fournissant la mesure de la tension artérielle (L47-49).

(24)220209_14h18_Pom

07 POM: don:c c'est pour un femme de cinquante huit ans:/
08 PAR: mh\hm/
09 : (0.6s)
10 POM: euh: qui (s'est, se) plaint depuis une vingtaine de
11 : minutes euh d'une douleur au niveau de l'avant
12 POM: bra:s/ (0.4s) avec sensation de fourmillements/
13 : (0.8s)
14 PAR: lequel de bras/
15 : (0.8s)
16 POM: l'avant bras droit
17 : (1s)
18 PAR: mh\hm/
19 : (1s)
20 POM: et donc avec sensation d'fourmillemen:ts/=

Dans cet extrait la Parm intervient en L14 dans le cours du bilan du pompier sur un point de transition possible, dont on peut penser qu'il projette une action continuative de la part de la Parm comme c'est le cas en L08. L'intervention de la Parm prend cependant la forme d'un questionnement sur un trait de la localisation du problème médical (le lien avec le tour du pompier étant rendu visible avec la construction relative introduite par «lequel»). A la suite de la réponse à cette question la Parm produit un «mhhm» avec intonation montante (L18). Le «mhhm» est traité comme une action projetant la suite du bilan, suite qui est marquée par les connecteurs «et donc» en début de tour du pompier (L20) ainsi que par la reprise de l'information (les «sensations de fourmillements») qu'il avait fournie avant l'émergence de la question de la Parm.

Nous avons ainsi dans cet extrait deux occurrences distinctes de «mhhm», dont la deuxième accomplit une action similaire au «d'accord» à la place séquentielle de troisième tour et avec l'intonation montante

4.2.4. Récapitulatif

Dans cette première partie d'analyse nous avons présenté la dimension clôturante du «d'accord» et de ses équivalents pragmatiques, placés après une réponse à une question posée par la Parm. Nous sommes tout d'abord partis des exemples de sequence-closing thirds, fournis par Schegloff (2007: 117-40), pour élargir ensuite l'analyse.

Clôturer une paire, passer d'un thème à l'autre

La première collection illustre la forme la plus régulière, à savoir «d'accord\ + pause», qui marque une frontière séquentielle et thématique entre deux séquences Question-Réponse (Q-R)¹⁷⁸. Dans ce cadre du passage marqué entre deux paires adjacentes, nous avons de plus documenté le phénomène de reprise d'un élément de la réponse. Cette méthode (la reprise, ou la répétition d'éléments de la réponse de l'appelant) supporte une dimension plus locale qu'un «d'accord» – lequel peut clôturer un ensemble de paires – et peut être traitée par l'appelant comme une conduite demandant confirmation¹⁷⁹.

Dans le cas des appels avec des particuliers cette action de clôture de séquence par un troisième élément s'inscrit dans une organisation d'alternance de tours en terme de série interrogative, si bien que ce troisième élément produit par la Parm, émergeant dans des circonstances où l'alternance de tours est pré-allouée, ne déclenche pas de transition de locuteur : la Parm est instituée à parler ensuite, l'appelant est institué à attendre la prochaine question.

Enfin nous avons élargi la dimension clôturante du «d'accord», qui bien que placé après la réponse à une question, exhibe une portée dépassant cette paire immédiatement précédente, pour englober plusieurs séquences Q-R. Un tel élargissement, permet de mettre en lumière l'orientation des participants non pas seulement sur un travail d'élaboration paire après paire et topic après topic, mais sur une activité. Nous l'avons montré avec l'activité de dictée, la description de traits d'un problème médical, et la recherche

¹⁷⁸ Cf. extraits 1 à 5

¹⁷⁹ Cf. extraits 6 à 9

d'antécédents médicaux¹⁸⁰. Ceci nous a entraîné vers la documentation, dans la collection suivante, des actions clôturantes du «d'accord» à l'échelle de l'interrogatoire et de l'appel.

La clôture de l'interrogatoire et la préclôture de l'appel

En effet, nous avons observé qu'en dépit d'un positionnement séquentiel après une paire adjacente, la portée de la dimension clôturante du troisième membre de triplet pouvait s'étendre au-delà de cette paire, et concerner l'ensemble de l'interrogatoire avec le particulier, l'ensemble du Bilan avec le pompier (ou l'ambulancier)¹⁸¹, ou encore l'ensemble de l'appel¹⁸², en tant qu'épisodes interactionnels traités comme complets.

Nous nous écartions donc du corpus analysé par Schegloff (ibid.), puisqu'on ne pouvait plus décrire ces «d'accord» comme étant strictement des troisièmes membres de triplet, même si leur position séquentielle était analogue. Ces unités produites par la Parm se laissent davantage analyser comme des réponses au sens de Goffman (1987: chap1) vis-à-vis d'un épisode interactionnel contenant des questions, des répliques, des enregistrements d'informations, des réparations, des actions dans l'espace¹⁸³. Et nous avons pu dégager une forme de réalisation récurrente de cette réponse après une réponse, à savoir un «d'accord\» articulé avec une emphase particulière, un allongement, une nasalisation sur la première syllabe et souvent construit avec un autre composant, que ce soit «d'accord ok», «d'accord + évaluation» ou encore «d'accord + terme d'adresse».

Clôturer une séquence interrogative au sein du bilan

La troisième collection s'intéressait à un phénomène que nous avons observé essentiellement dans les appels dits de Bilan (pompier ou ambulancier). Cette collection met en évidence la catégorisation de l'appelant comme professionnel. Au cours de ces compte-rendus produits par l'appelant sur le lieu d'intervention, la Parm est auditeur-scripteur, néanmoins il arrive qu'il suspende ce compte-rendu pour demander un

¹⁸⁰ Cf. extraits 10 à 13

¹⁸¹ Cf. extraits 16 à 19

¹⁸² Cf. extraits 14 et 15

¹⁸³ Il s'agit d'une remarque qui pour une part anticipe sur le déroulement de l'analyse puisque nous verrons certains de ces liens un peu plus loin. Voir cependant note n°173 supra en 4.2.1.

éclaircissement, examiner un point qui lui semble incomplet. Cet événement – la suspension du compte rendu du pompier ou de l'ambulancier par l'émergence d'une séquence Q-R – se présente régulièrement sous forme d'une séquence tripartite, dont le troisième membre le plus fréquent est de forme «d'accord/ + pause». Cette forme rend intelligible la clôture de cet événement qui suspendit le compte-rendu et rend accessible à l'appelant que celui-ci peut reprendre.

Cette collection met ainsi en lumière des dimensions rétrospective et prospective supportées par le troisième membre de triplet : il accuse réception de la réponse de l'appelant en tant que réponse complète, clôture la séquence et projette une action pertinente pour l'appelant, lequel reprend son compte rendu où il l'avait laissé¹⁸⁴.

Expansions

Pour clore ce récapitulatif et opérer une transition vers la partie suivante, nous souhaitons appuyer cette idée d'un item qui ne fait pas que clôturer, en l'illustrant avec deux extraits. Tout d'abord, Le caractère conjugué du «d'accord» en troisième position, sensible à la fois au tour, ou à la séquence précédente, et à la prochaine action, peut s'observer en distribution sur deux unités "séparées". Nous donnons deux exemples avec «mhhm + pause + d'accord».

Dans ce premier exemple le «d'accord» est attaché à une action exhibant une sollicitation à résumer (avec l'item «donc», L37) :

(25)220209_12h16_Part

(47''_wav)

```

29  PAR : le nom d'famille/
30      : (0.4s)
31  APP : >c'est< pa#drat\ (...) <((épelle)) p a/>
      par : #Case Nom
32      : (0.8s)#(0.2s)#(0.3s)
      par : #P A---#
33  APP : <((épelle)) d r a t\>
34      : #(0.8s)#

```

¹⁸⁴ Cf. extraits 20 à 24

par : #DRAT#
 35 PAR : #°mh\hm/°
 par : #main droite vers souris-->
 36 : (0.3s)#(0.2s)
 par : ----# déplace pointeur ----->
 37 PAR : d'accord\ donc là vous m'dites elle#euh[:
 par : ----->#C1 Créer Patient-->
 38 APP : [bah elle
 39 : trem#ble de partout elle tremble
 par : --->#

Dans cet exemple le «d'accord» est attaché au connecteur «et» :

(26)110209_17h49_même appel que (20)
(2'25_wav1)

115 PAR:y'a pas d'#sueurs/
 par: #PAS DE SUEURS----->L118
 116 : (0.8s)
 117 POM: non y'a pas d'sueur\
 118 : (1.2s)#(0.5s)
 par: ---->#
 119 PAR: mh\hm/#(..) d'accord\et là il s'plaint d'quoi au niveau
 par: #pointe devant THO
 120 : d'la poitrine ça fait ça lui [fait quoi/]

Ces cas illustrent ce qui est décrit par Beach (1993: 339-40 ; 1995a: 143-5) sur le caractère «marié à l'activité en cours» ou «state of readiness» (le doigt qui est déjà en train de presser la gâchette), et le fait que le double caractère réception-du-tour-précédant & avancée-vers-la-prochaine-action puisse se distribuer sur deux «okay» séparés d'une pause¹⁸⁵.

¹⁸⁵ A ce sujet un extrait a attiré notre attention :

FAE_290109_5h09_Part
(2'_wav)

100 PAR: °euh° vous n'êtes vous n'êtes[pas
 101 MAR: [c'est ça m'opprime un peu
 102 : [voyez/
 103 PAR:[d'accord\ ça vous ça vous oppresse\ d'accord\
 104 : (pause)
 105 PAR: d'accord/ donc euh là vous prenez pas de médicaments
 106 : pour le coeur en ce moment [hein/
 107 MAR: [bah je prends uniquement
 108 : pour de l'hypertension\

Chez ce permanencier, qui d'ailleurs est le plus "ancien" au samu 78, l'usage de la répétition de la réponse (L103 ici) s'accompagne très fréquemment du «d'accord» soit à la suite de la répétition soit après la répétition. Cet item est

Dans les deux extraits ci-dessus, nous constatons que la fonction de reconnaissance d'une complétude¹⁸⁶ peut être assurée par l'item «mh\hm/» (L35, extrait 25 ; L119, extrait 26), item ordinairement utilisé comme continuateur ; tandis que le «d'accord\» préface une nouvelle action, ici un nouveau topic et une sollicitation à fournir un account (L37, extrait 25)¹⁸⁷, et une recherche de spécification de la douleur (L119-20, extrait 26).

Ensuite, nous avons relevé un autre phénomène qui va dans le sens de cette idée de connexion forte avec l'action suivante : l'inspiration.

(27)FAE_070309_20h03_Part
(1'55_wav)

79 PAR: elle vous parle normalement/
80 : (0.9s)
81 APP: euh: oui/ oui (...) tu parles normalement/
82 : (1.1s)
83 APP: mh
84 : (0.5s)
85 PAR: >d'accord\<((0.6s)).hhh> on vous envoie des secours((donne
86 : adresse)) à ((nom ville) hein d'accord/

Dans cet extrait, l'inspiration est clairement audible à l'enregistrement, nous supposons donc que l'appelant l'entend aussi. En tant que pratique en soi (Schegloff, 1986 ; Schegloff, 1996: 105-6), l'inspiration est ici la marque que le permanencier va continuer à parler, et le «d'accord» semble lui aussi être ouvertement configuré dans une préparation à la continuation d'un tour avec une courbe intonative peu marquée et un débit accéléré.

également employé régulièrement chez lui, pour démarrer une question comme ici après la pause en L105, avec une forme en intonation montante. A l'occasion d'une séance de formation FAE en 2010, évoquant cet appel, une Parm m'expliquait que ce permanencier tapait très lentement au clavier et qu'elle y voyait là une méthode pour «gagner du temps».

Par suite, on peut dire que pour ce permanencier, une "difficulté" à manier l'outil informatique est devenue une ressource pour stabiliser et temporiser (ajuster le format de participation au rythme de l'utilisation de l'ordinateur)l'échange à travers un jeu de reprises des réponses associées à des «d'accord» ligateurs et ponctuels (Boileau & Morel, 1998: chap7).

¹⁸⁶ A ce sujet, dans la partie consacrée à l'articulation entre les manipulations informatiques et les conduites verbales de la Parm dans cette zone de réception d'une réponse (4.5.), nous reverrons ces deux extraits.

¹⁸⁷ Nous pouvons d'ailleurs nous demander si ce n'est pas précisément parce que l'item «mhhm» est généralement utilisé comme continuateur, qu'il soit nécessaire de produire un «d'accord» ensuite. Pour une comparaison entre «mhhm» et «ok» voir Guthrie, 2010. Sur l'aspect *réception passive* (*passive reciprocity*) du «mhhm» voir Jefferson, 1985

Dans le chapitre suivant nous documentons notamment ce phénomène d'un troisième de triplet tourné vers l'avant, dans les cas où précisément il ne manifeste pas d'une clôture, mais accuse réception d'une réponse traitée par la Parm comme incomplète – c'est-à-dire qu'il sert de pivot à l'enchaînement vers une autre paire Q-R thématiquement liée à la précédente.

4.3. Avancer sans clôturer

Dans le chapitre précédent consacré à la dimension clôturante du «d'accord» (ou de ses équivalents) positionné à la suite d'une paire adjacente et produit par la Parm, nous avons esquissé le fait que cet item pouvait également supporter une dimension continuative ne serait-ce que parce qu'il permettait une transition d'une séquence à une autre, d'un épisode à l'autre. Dans ce sens nous avons évoqué le caractère conjugué du «d'accord», et avons parlé, en reprenant Beach (1993, 1995a), de pivot transitionnel ou encore de dispositif-pont (bridging device) de Merritt (1978). Plusieurs autres aspects de ce caractère transitionnel, continuatif, peuvent être dégagés de notre corpus. Et nous avons observé que le «d'accord» était régulièrement attaché à la question suivante, déjà tourné vers l'action suivante.

(1)FAE_200109_8h23_Part
(5'15_wav)

190 PAR: c'est la première fois que vous avez ce type de douleur/
191 PAT: non non ça fait euh (0.6s) c'est la euh (0.5s) j'ai eu une ça
192 : fait euh que quelques jours/ (0.5s) et une sensation dans dans
193 : le bras bizarre
194 PAR: >d'accord/< mais avant cette sensation dans le bras vous
195 : aviez déjà cette douleur [vous l'avez déjà eu non/]
196 PAT: [non (.) non non non\] (0.3s) non\

Cet extrait illustre le fait que le «d'accord» peut être placé en troisième position après une paire adjacente, mais pour autant ne marque pas de frontière, du point de vue thématique ou du point de vue d'un épisode accompli. Au contraire ici, le «d'accord» suivi de «mais» préface la réitération de la question précédente – sa reformulation¹⁸⁸ rendant visible d'une part une demande plus spécifiée, et d'autre part que la réponse en L191-3, est traitée comme incomplète par la Parm.

Dans cette partie nous verrons que la mobilisation de la notion de topic devient problématique, dans la mesure où il paraît peu évident de déterminer si les participants continuent sur le même topic, ou bien en change. Il sera beaucoup plus opératoire d'analyser les extraits en termes d'activités référentielles, en décrivant en quoi le

¹⁸⁸ voir note suivante.

«d'accord» permet de faire un lien entre l'attribution d'un trait puis d'un autre, de creuser une description autour d'un certain aspect du problème médical : le «d'accord» s'inscrit dans une continuation davantage qu'il ne clôture.

Plusieurs phénomènes sont documentés et analysés : le «d'accord» peut marquer un problème vis-à-vis de la complétude de la réponse immédiatement précédente, qui impose un maintien sur ce qui était recherché à travers la question posée, maintien passant en particulier par une reformulation de celle-ci (4.3.1.) ; il peut marquer une étape dans l'attribution d'une succession de traits sur un même aspect du problème médical (4.3.2.) ; il peut préfacier la manifestation d'une inférence, en tant que résultat du traitement d'informations émergent dans la séquence qui précède (4.3.3.). Enfin nous analyserons des cas de réception d'une réponse, incorporant un changement d'état vis-à-vis de la connaissance sur le problème, telle qu'il déclenche des formes exclamatives incorporant un «d'accord» (4.4.). S'agissant de cette dernière collection, nous l'avons isolé car elle nous semble un cas limite largement sujet à discussions.

4.3.1. Préciser / spécifier la réponse

Lorsque la Parm pose une question, il peut arriver que l'appelant, bien qu'étant un «bon collaborateur» du point de vue conversationnel (i.e. il accomplit des secondes parties de paires, attend la prochaine question, etc.), réponde "à côté" ou que sa réponse manque de précision. Le premier extrait présenté en introduction en est un exemple. La production d'un «d'accord» à la suite de la réponse à une question, peut ainsi être le premier pas visible vers une continuation autour d'objets invoqués dans la première partie de la paire. Il peut s'agir de chercher à faire préciser la réponse, ce qui peut passer par une spécification de la question précédente.

Lorsqu'un tel problème de complétude informative de la réponse se présente, le «d'accord» peut alors être suivi d'un «mais» comme dans ces deux extraits avec des particuliers :

(30''_wav)

24 PAR: [mais vous êtes
25 : chez qui/ là\
26 APP: chez un copain mais j-
27 : (1s)
28 PAR: >d'accord/< mais euh: (.) vous êtes où/ là\

(3)FAE_290109_5h09_Part

(55'_wav)

37 PAR: d'accord il est coronarien connu votre mari/
38 APP: il est pardon/
39 PAR: coronarien problème cardiaque
40 APP: euh: il est soigné pour de l'hypertension artérielle\
41 PAR: °d'accord\° (0.5s) antécédent d'hypertension:/
42 : mais il n'est pas suivi pour le coeur\ hein/

Dans l'extrait (2), la Parm reformule sa question (L28), indiquant que l'activité référentielle porte davantage sur une adresse que sur le problème de savoir si l'appelant est «chez un copain».

Dans l'extrait (3) le caractère conjugué de l'accusé de réception – clôturer et continuer – se distribue sur deux segments séparés d'une pause (L41). C'est la méthode de reprise d'un élément de la réponse, (L41) que nous avons déjà documentée dans la partie précédente (supra 4.2.1, extraits 6 à 9), qui sert de pivot pour réitérer la question sur un antécédent médical. On notera qu'à travers cette reprise le permanencier catégorise l'information fournie par l'appelante (L40), comme un membre de la classe des antécédents médicaux, membre qu'il attache avec «mais» à un autre antécédent pertinent pour l'évaluation des facteurs aggravants, spécifiquement celui d'un traitement pour le coeur.

Cet extrait (3) se distingue ainsi des extraits (1) et (2) dans la mesure où le permanencier cherche manifestement une confirmation sur l'absence d'un trait, alors que dans les deux extraits précédents, la Parm est davantage sur une reformulation pour spécifier ce qu'elle cherche¹⁸⁹.

¹⁸⁹ En mobilisant la littérature en analyse des discours oraux interactifs (Gülich & Mondada, 2001: 196-8), nous pourrions différencier d'une façon supplémentaire l'extrait (3) de l'extrait (1) et (2) en disant que le «d'accord» introduit une reformulation non-paraphrastique dans l'extrait (3), et paraphrastique dans les extraits (1) et (2). (Gülich & Kotschi, 1983 ; Roulet, 1987). Voir aussi Gülich & Mondada, 2001: chap 8. Voir aussi Morel, 1984 sur le phénomène de la reprise.

Les trois extraits partagent le caractère continuatif consistant, en passant par un «d'accord» ou une reprise, à opérer un retour sur la question initiale (first pair part reworking post-expansion, Schegloff 2007: 162). Quelque chose est concédé, mais la recherche d'information n'est pas complète. D'un point de vue morphologique nous avons remarqué que ces «d'accord» étaient le plus souvent attachés, voire produits avec un débit accéléré (extraits 1 et 2) dans le tour du permanencier, contrairement aux formes clôturantes (4.2.), plus souvent séparées d'une pause avant la nouvelle question.

Enfin, le «d'accord» dans cette situation d'utilisation s'apparente à une autre forme concessive : l'utilisation du «oui» suivi d'un «mais» :

(4)110209_17h49_Pom
(2'30_wav)

119 PAR: et là il s'plaint d'quoi au niveau
120 : d'la poitrine ça fait ça lui [fait quoi/]
121 POM: [et bah] en fait il a:
122 : i's'plaint d'une d'une douleur au milieu euh::
123 : (0.6s)#(0.1s) au milieu quoi\
par: #AU CENTRE Esp----->
124 PAR: oui mais ça brûle/ ça serre#ça pique/
par: -----#

(5)FAE_ACR8_Part
(40'_wav)

47 PAR: elle est essoufflée/
48 : (0.3s)
49 APP: e- (0.4s) pas essoufflée mais elle a du mal à respirer\
50 : (0.3s)
51 PAR: oui mais c'est à dire ça fait du bruit/ ça [fait:
52 APP: [oui oui el-
53 : elle geint

Dans ces deux extraits en effet, on observe un travail analogue dans lequel les permanenciers, réceptionnent la réponse mais exhibe une incomplétude du point de vue de l'information visée, l'item «mais» venant contraster la marque positive «oui». Dans ces deux extraits, les permanenciers "refont marcher la question précédente" d'une part en

invoquant avec «ça», un objet de discours déjà mobilisé (la «douleur» dans l'extrait 4, et la respiration dans l'extrait 5) ; d'autre part en proposant des exemples (L124 extrait 4 ; L51 extrait 5), c'est-à-dire en exhibant un univers de pertinence pour la réponse attendue, et attendue depuis la paire adjacente précédente. Ajoutons que ce travail peut se faire avec un particulier (ext 5) ou un professionnel (ext 4).

4.3.2. Creuser

L'organisation d'une série de questionnements peut consister à produire plusieurs paires Question-Réponse portant sur l'attribution de plusieurs traits d'un même aspect du problème médical. En ce sens, le permanencier ne vas pas «à la pêche aux informations» (fishing device, Pomerantz, 1980)¹⁹⁰ en posant sa ligne n'importe où ; il amorce un premier questionnement comme une étape pour creuser ensuite. Cette étape peut être marqué par un «d'accord».

Nous donnons quatre premiers exemples de ce travail pas-à-pas : le «temps de la douleur» (ext 6) ; la gestion d'une crise (ext 7) ; la gradation d'un état de conscience (ext 8 et 9).

(6)FAE_290109_5h09_Part
(1'54_wav)

73 PAR:[alors la douleur thoracique que vous ave- avez ressentie
74 : là ça vous a réveillé/
75 APP: ou- euh oui presque oui\
76 PAR:=d'accord\[v:ou- y'a combien de temps environ/
77 APP: [oui

(7)220409_19h06_Part(educateur)
(2'30_wav)

124 PAR: bon (.) et sa crise c'était quoi c'était une crise de

¹⁹⁰ Ce dispositif est décrit par Pomerantz (1980), comme une méthode pour requérir, à partir d'une connaissance partielle, des informations auprès d'un participant mieux informé, ce dernier étant alors catégorisé comme *compétent* (au sens juridique du terme), c'est-à-dire comme participant ayant une connaissance autorisée.

125 : nerf/
 126 : (0.6s)
 127 EDU: ou:i une crise de nerf\
 128 PAR: >d'accord<et: là il va mieux/

(8)250309_18h08_Part_même appel que (19) en 4.2.ii
 (1'40_wav)

65 PAR : [d'accord\ (.)<quand euh
 66 : vous lui prenez la main elle vous serre la main
 67 : le doigt/((geste de préhension avec main droite))>
 68 APP : oui elle me sert (les mains) elle est assis en fa- en
 69 : face de [moi/ mais
 70 PAR : [>d'accord< quand vous l'asseyez elle tient pa:s
 71 : elle tient pas/ debout

(9)220209_11h58_Pro(infirmière)
 (1'32_wav)

69 PAR : d'accord elle est très somnolente quoi\
 70 APP : oh#- oh- plus que ça\ hein/
 par : #TRES SOMNOLENTE/ ----->L77
 71 PAR : d'a/ccord\ est ce qu'elle réagit aux stimuli douloureux
 72 : ou pas du tout/

Dans ces trois extraits en effet, il apparaît que le tour qui suit la paire Q-R ne manifeste pas un problème vis-à-vis de la réponse, mais plutôt un travail pas-à-pas, par une succession de Q-R, d'élaboration d'une description.

Dans l'extrait (6), les participants sont orientés sur la catégorie «douleur thoracique» que le permanencier (PAR) cherche à décrire comme un événement qui peut avoir réveillé l'appelant. Comme il est 5h du matin, ce n'est pas anodin que le permanencier pose cette question, le fait d'être réveillé par une telle douleur constitue un trait aggravant. Le «d'accord» (L76) enchaîné rapidement après la réponse de l'appelant, produit en débit rapide et attaché à la question suivante, marque une étape dans une séquence qui rend

visible un travail sur le temps de la douleur : le fait d'être réveillé par une douleur (L73-4), une idée de quand cela s'est produit (L76).

Dans l'extrait (7), la Parm coordonne avec le «d'accord» (L128) deux paires adjacentes liées : proposer (L124-5) une catégorie de problème (la crise de nerf) et quérir (L127) la situation actuelle par rapport à cette catégorie (i.e. « comment est-il maintenant »).

Dans l'extrait (8), la Parm cherche à connaître l'état de conscience d'un enfant et sollicite les possibilités d'interactions entre la mère et celui-ci (serrer les mains, tenir debout). Enchaîné au «d'accord» (L70) produit en débit accéléré, la Parm exploite la description fournie par l'appelante sur la position dans l'espace de sa fille (L68-9), pour creuser l'interrogation sur son niveau de conscience (L70-1). On notera qu'ici le «d'accord» semble aussi servir de ressource pour intervenir dans le cours du tour de l'appelante à la manière d'un pré-démarrage dont le chevauchement ne pose pas de problème pour comprendre le tour (appositional beginning (Sacks et al. 1974: 719)).

Enfin, dans l'extrait (9)¹⁹¹, à la suite d'une séquence évaluative (Pomerantz, 1984 ; Goodwin & Goodwin, 1987b) portant sur l'état de conscience de la personne, la Parm produit un «d'accord», marquant la fin de cette séquence, attaché à une requête exploitant les possibilités d'interactions entre l'infirmière qui appelle, et sa patiente (est ce que la «pincer» la fait réagir, etc.).

Ces quatre extraits rendent compte du fait que l'item «d'accord», en position de troisième membre de triplet, semble dans certaines situations, se laisser décrire comme une ressource ponctuant des étapes dans l'accomplissement d'une succession de traits dans le développement d'une référence, tout en constituant une ressource déjà orientée vers l'étape suivant. C'est pourquoi les «d'accord» sont régulièrement attachés à la question suivante.

Les extraits (6) et (8), nous permettent d'ajouter une caractéristique à cette aspect orienté-vers-la-prochaine-action, à savoir le fait que les «d'accord» peuvent être enchaînés rapidement après la (pré)complétude du tour de l'appelant. Cette façon de préempter un point de transition de parole est cohérente avec l'orientation des Parms sur la prochaine

¹⁹¹ Nous reverrons cet extrait un peu plus bas pour l'analyse de L69.

action dès la production du troisième de triplet, et qu'à la première question on n'en reste pas là.

De plus, la question qui creuse peut émerger à partir d'un fragment de réponse, comme ici :

(10)250309_18h31_Pom
(1'05_wav)

50 PAR : donc euh: y'a pas d'cyanose/ au niveau des lèvres et
51 : des pieds\
52 POM : du tout\
53 : (0.3s)#(0.4s)#(0.3s)
par #Saut #PAS DE CYANOSE----->
54 PAR : alors\ c'est ça qui m'inquiétait hein/
55 POM : ouais ouais\ (.)#on a bien compris\
par -----#
56 : (0.8s)
57 PAR : d'accord\
58 POM :=mais >non non< du tout euh: non elle est plutôt assez
59 : normale/ [euh: [xx]
60 PAR : [>d'accord< elle est quand même ton]ique/
61 POM : ah >oui# oui oui/<

Dans cet extrait d'appel-bilan avec un pompier qui rapporte une intervention auprès d'un enfant, en L60, la Parm s'appuie sur la réponse étendue (où «quand même» semble renvoyer à l'attribution du trait «normal») produite en L58-9, pour s'orienter vers une gradation de l'état de conscience de l'enfant en posant une question sur la tonicité.

De plus, l'aspect sériel de ce développement par attribution successive de traits, vis-à-vis duquel le «d'accord» s'analyse comme un liant stabilisé et stabilisant, n'exclut pas qu'il puisse y avoir une pause entre cet item et le tour de la Parm – ce qui est cohérent avec l'idée selon laquelle les participants sont alignés sur une répartition des rôles – comme dans les deux extraits suivants :

(11)FAE_200109_08h23_Part_même appel que (1)
(2'45_wav)

107 PAR: ça vous fait mal ailleurs aussi/

108 PAT: non\
 109 : (0.8s)
 110 PAR: qu'au bras seulement/
 111 PAT: euh au bras oui et et à la poitrine\
 112 PAR: d'accord\ (0.4s) ça vous serre ça vous pique ça vous
 113 : brûle/

(12)FAE290109_5h09_Part_même appel que (3)
 (2'10_wav)

105 PAR: d'accord/ donc euh là vous prenez pas de médicaments
 106 : pour le coeur en ce moment [hein/
 107 MAR: [bah je prends uniquement
 108 : pour de l'hypertension\
 109 PAR: d'accord ok [(c'est pour l'hypertension)
 110 MAR: [un le matin
 111 PAR: °mh\hm/ d'accord\° (0.5s) °h t° a/ vous prenez quoi

Dans ces deux extraits comme dans les trois précédents (6 à 8), les Parms rendent intelligible l'orientation sur un même référent : la douleur qu'on cherche à qualifier dans l'extrait (11) ; le type de traitement médical dans l'extrait (12).

Dans l'extrait (11) le «d'accord» ponctue l'accomplissement d'une demande de confirmation (L110-11) pendante à une question sur la détection d'une douleur (L107-08) (en ce sens cet extrait s'apparente à l'extrait 13 en 4.2.1). L'utilisation de la ressource anaphorique avec «ça», permet de lier ces deux paires adjacentes à la question suivante.

Dans l'extrait (12), le permanencier marque l'accomplissement d'une paire Q-R avec le composite «d'accord ok» suivi d'une reprise «c'est pour l'hypertension». Le fait que l'appelant produise en L110 une réponse étendue (Heritage & Stivers 2001), à savoir une posologie, déclenche une seconde expansion minimale «mhhm d'accord» avec une intonation descendante et suivie d'une pause (L111). En disant ce qu'il tape, après cette pause, le permanencier s'appuie sur la complétude de l'activité au clavier pour enchaîner une question sur le nom du ou des médicaments concernés («vous prenez quoi»). En effet, il prononce «h t a» qui vaut pour «hypertension artérielle». Placé ici cet acronyme est ainsi un cas de répétition d'un élément de la réponse servant d'appuie à la production d'une question référentiellement liée à la réponse (L107-8) à la question précédente (L105-6). On

retrouve donc une méthode analogue à celle décrite pour l'extrait (3), issu du même appel, ou les caractères clôturant et continuatif sont distribués sur deux unités.

4.3.3. Manifester une inférence

Dans le travail de détermination de la gravité, la permanencière peut fournir à l'appelant un trait comme étant le résultat du traitement d'une série d'informations. Le cas des malaises est en ce sens intéressant puisque l'appelant souvent impressionné par la situation de voir quelqu'un au sol relativement inanimé, peut attribuer le trait «inconscient» à cette personne. Etant donné que ce trait fait partie des grands thèmes pour évaluer la détresse vitale, il est un objet d'enquête récurrent. Il peut alors parfois s'agir, au cours de l'échange, d'infirmer ou de confirmer cet état d'inconscience. Dans ce cadre nous avons observé des occurrences de «d'accord» à la suite d'une réponse, préfaçant une inférence¹⁹², régulièrement marquée par «donc».

Pour cette collection, nous mettons quelques lignes après le tour de la Parm qui suit la réponse (answer) de l'appelant à sa question, dans la mesure où ce tour n'est pas une réponse (response) telle qu'on a pu l'observer jusqu'à présent, et qu'elle déclenche chez l'appelant une conduite particulière.

(13)FAE_Malaise3_Part _même appel que (4) en 4.2.1.

(1'30_wav)

79 PAR: [elle s'essuie avec quoi/
80 : (0.5s)
81 APP: avec sa main
82 PAR: bon [bah c'est qu'elle est
83 APP: [elle bouge les bras/
84 : (1.3s)
85 PAR: >d'accord< donc c'est qu'elle est pas inconsciente
86 : (0.5s)
87 APP:[bah pas t- en fait elle répond pas en fait\
88 PAR:[si elle s'essuie

¹⁹² Le terme d'*inférence* est défini comme suit : *opération qui consiste à admettre une proposition en raison de son lien avec une proposition préalable tenue pour vraie* (Centre Nationale de Ressources Textuelles, CNRS).

(14) FAE_MalaiseG_06062009_22h16_Part
(1'10_wav)

46 PAR: vous ETES PRES de lui/
47 : (0.5s)
48 APP: euh: oui >oui oui< [xx]
49 PAR: [d'accord\ alors si vous êtes près de
50 : lui vous: le pincez pour voir si il réagit/ .h quand
51 : vous le pincez\
52 : (0.6s)
53 APP: ah attendez que je demande
54 : (0.5s)
55 APP: < ((hors combiné)) il faut le pincer pour voir si il
56 : réagit (0.5s) pincez >
57 : (2.9s)
58 APP: il ouvre les yeux mais il est pas bien du tout\
59 PAR: d'accord donc il est con/scient
60 APP: [euh: pas tout à] fait\
61 PAR: [d'a- ok\]

(15)220209_11h58_Pro(inf)_même appel que (9)
(1'20_montage)

58 PAR : d'accor#d donc là vous a- vous essayer d'la réveiller/
par : #SUZANNZ----->
59 : (.) elle n'se# réveille pas\
par :-----#
60 INF : oui: #euh: comme c- euh alors j'lui ai demandé euh: (.)
par : #Del E ((corrige prénom))
61 : parce qu'elle prend# pas mal de: médicaments puis des
par : #Créer Patient
62 : somnifères j'lui ai à quelle heure elle les avait pris/
63 PAR : #mh\hm/
par : #Régulateur sélec nom du med reg---->
64 INF : mai#:s bon el- el- p-elle me ré#pond/ pas\
par : --# #Régulateur sélec nom-->
65 : (0.4s)
66 INF : et co#mme c'est une pers#onne euh là e- elle est
par :-----# #cl Précision Evénement
67 : complètement comment on pourrait dire ensouquée\
68 : (0.9s)
69 PAR : d'accord elle est très somnolente quoi\

70 INF : oh#- oh- plus que ça\ hein/
par : #TRES SOMNOLENTE/ ----->>L77

Nous observons en effet premièrement, que dans les trois extraits le tour initié par «d'accord» (L85 extrait 13 ; L59 extrait 14 ; L69 extrait 15) qui succède à la réponse à une question, est une assertion ou une évaluation, mais pas une question¹⁹³. Cette particularité est visible dans la conduite de l'appelant à la suite de ce tour de la Parm.

Deuxièmement, ces trois extraits présentent trois méthodes différentes pour établir collectivement l'attribution d'un trait relatif à l'état d'inconscience. Et le «d'accord» marque une étape clef dans cette attribution, comme le résultat d'une recherche accomplie.

Regardons cela en détail.

Dans l'extrait (13) l'appelante décrit, dès l'ouverture de l'appel, l'état de sa grand-mère comme quelqu'un qui ne répond plus :

FAE_Malaise3_Part

01 PAR: le samu bonsoir/
02 APP: bonsoir/ euh: voilà chuis chez ma grand-mère/=
03 PAR:=mh/
04 APP: elle fait un malaise/ (..) elle [est a-
05 PAR: [mh/
06 APP: elle pas consciente elle me répond pas/

La Parm va chercher à travers une série de séquences Q-R, à obtenir plus de précision sur cet état d'inconscience. C'est dans ce cadre que l'extrait (13) s'inscrit. Le tour de la Parm «d'accord donc c'est qu'elle est pas inconsciente» (L85) exhibe ainsi la mise en contraste entre un trait attribué par l'appelante à sa grand-mère, et un trait issu d'une déduction émergent par la séquence interrogative.

Dans l'extrait (14), la Parm qui cherche à obtenir des indications sur l'état de conscience d'un monsieur chez un particulier, lui demande d'effectuer un geste de pincement (L49-51) qui va mobiliser plusieurs participants présents :

(14) FAE_MalaiseG_06062009_22h16_Part

(1'40_wav)

49 PAR: [d'accord\ alors si vous êtes près de

¹⁹³ Au passage, on remarque l'utilisation du «quoi» assez rare dans nos données. Voir Bruxelles & Traverso, 2001, pour un aperçu de la littérature sur l'analyse de cet item, et pour une approche en termes de «particule interactive».

50 : lui vous: le pincez pour voir si il réagit/ .h quand
 51 : vous le pincez\
 52 : (0.6s)
 53 APP: ah attendez que je demande
 54 : (0.5s)
 55 APP: < ((hors combiné)) il faut le pincer pour voir si il
 56 : réagit (0.5s) pincez >
 57 : (2.9s)

Une fois la réponse à la requête produite (L58), la Parm accuse réception par un «d'accord» attaché à une assertion attribuant le trait «conscient» à la personne qui a fait le malaise :

58 APP: il ouvre les yeux mais il est pas bien du tout\
 59 PAR: d'accord\ donc il est con/scient

Autrement dit le «d'accord» préface une prise de position, issue de ce qui transpire de la séquence précédente. Cette assertion constitue pour l'appelant une première partie de paire qui rend pertinente une prise de position (on notera la forme intonative montante sur la première syllabe de l'item «conscient») en L60, à la manière des séquences d'accords (agreement) décrites par Pomerantz (1984) :

59 PAR: d'accord\ donc il est con/scient
 60 APP: [euh: pas tout à] fait\
 61

Enfin, dans l'extrait (15) nous observons que le «d'accord» (L69) préface un tour manifestant l'attribution d'un trait s'alignant sur la longue description fournie par l'infirmière (L60-7), description déclenchée par une question de la Parm (L58-9), qui cadre l'attention sur le fait que la patiente «ne se réveille pas» :

(15)220209_11h58_Pro(inf)_même appel que (9)
 (1'20_montage)

58 PAR : d'accor#d donc là vous a- vous essayer d'la réveiller/
 par : #SUZANNZ----->
 59 : (.) elle n'se# réveille pas\
 par :-----#

60 INF : oui: #euh: comme c- euh alors j'lui ai demandé euh: (.)
par : #Del E ((corrige prénom))
61 : parce qu'elle prend# pas mal de: médicaments puis des
par : #Créer Patient
62 : somnifères j'lui ai à quelle heure elle les avait pris/
63 PAR : #mh\hm/
par : #Régulateur sélec nom du med reg---->
64 INF : mai#:s bon el- el- p-elle me ré#pond/ pas\
par : --# #Régulateur sélec nom-->
65 : (0.4s)
66 INF : et co#mme c'est une pers#onne euh là e- elle est
par :-----# #cl Précision Evénement
67 : complètement comment on pourrait dire ensouquée\

Le «d'accord» (L69) constitue le pivot à partir duquel la Parm construit un tour formaté comme une proposition résumant l'évaluation de l'état de conscience, ce qui projette une prise de position de l'infirmière (L70) :

66 INF : et co#mme c'est une pers#onne euh là e- elle est
par :-----# #cl Précision Evénement
67 : complètement comment on pourrait dire ensouquée\
68 : (0.9s)
69 PAR : d'accord elle est très somnolente quoi\
70 INF : oh#- oh- plus que ça\ hein/

4.3.4. Récapitulatif

Dans cette section nous avons documenté la dimension continuative du «d'accord» ou de ses équivalents, placé après la réponse à une question posée par la Parm. Les trois collections présentées se rapprochent par le fait que le «d'accord» ne marque pas la clôture dans l'élaboration d'un savoir sur un aspect du problème médical, mais davantage une étape autour d'un même aspect. Soit qu'il s'agit d'une spécification ou d'une précision d'un aspect évoqué dans la séquence interrogative précédente marquant une incomplétude du point de vue de l'information recherchée (4.3.1.), soit qu'il s'agit d'une succession de traits à attribuer sur un même aspect du problème médical (4.3.2.). Cette aspect continuatif du

«d'accord» s'observe dans la construction même du tour, puisque cet item est régulièrement attaché dans la question suivante, à la manière de l'image de la détente de revolver donnée par Beach (1995a: 339) – un d'accord-tremplin, déjà tourné vers l'action suivante.

La troisième collection (4.3.3.) illustre que le «d'accord» émergent après une seconde partie de paire telle qu'une réponse à une question posée par la Parm, peut manifester non pas seulement une transition dans un travail pas-à-pas de description d'un aspect du problème médical (4.3.2.), ou bien servir d'appui pour relancer une question analogue (4.3.1.), mais pour exhiber un travail de compréhension de la réponse et servir de tremplin à l'attribution d'un trait vis-à-vis du problème, une forme de diagnostic pratique, présenté comme un résultat et souvent introduit par «donc». Et nous avons observé que ces troisièmes tours préfacés par «d'accord», sont constitués par l'appelant comme des premières parties de paire, cette fois non pas en tant que questions, mais en tant qu'assertions vis-à-vis desquelles une prise de position est pertinente.

En analysant la façon dont les participants construisent des successions de paires Q-R, il apparaît bien plus évident de décrire les pratiques en termes de «traits» attribués à une problème médical, ou à la personne concernée par le service demandé, plutôt qu'en termes de topics. De ce point de vue nous rejoignons la perspective de Greco (2002, 2004) sur la description de la douleur thoracique dans les appels au 15. Les participants ne sont pas tant orientés sur des thèmes que sur des objets pouvant servir à une description de la situation du malade, à des symptômes. Si nous adoptons la notion de thème, nous pensons risquer de passer à côté de l'intimité du travail interactionnel de description, paires après paires du problème médical, ou de la qualification de la personne concernée par la demande de service.

Expansion

De plus la réception d'une réponse, peut déclencher une surprise observable, et où l'inférence fonctionne comme l'account de cette exclamation, comme dans cet extrait avec un pompier :

(16)110209_17h49_Pom_même appel que (20) en 4.2.3.

(1'10_wav1)

```
57  PAR:                &[donc là] il ressent: il a une douleur
58      : thoracique depuis quand exactement maintenant/
59      : (1.1s)
60  POM: [ben en fait il a:] i- i- il l'a a priori depuis&
61  PAR: [XXX]
62      :&depuis c'matin/
63      : (0.8s)
64  PAR: >ah oui<d'accord#(..)donc elle a ja- elle est pas pa#ssée\
      par:                #DEPUIS esp-----#
65  POM: non >non non< elle est pas passée/
```

A la suite de la marque d'une surprise «ah oui d'accord», la Parm produit une assertion montrant une inférence à propos de la durée de la douleur¹⁹⁴, inférence reprise par le pompier (L65).

Dans la section suivante, nous allons observer des occurrences où le «d'accord» est un composant d'un tour répondant à une réponse, et marquant de façon exclamative la réception d'une nouvelle.

¹⁹⁴ La réaction de la Parm peut paraître curieuse étant donnée la forme de sa question L57. Il s'agit d'une seconde intervention des pompiers auprès de cette personne, qui s'était plainte le matin des mêmes douleurs. On peut ainsi interpréter la question de la Parm ici (L57) comme considérant que la douleur a pu disparaître puis revenir. La surprise manifestée (L64) porte donc sur une modification de cette supposition, laquelle est en creux dans l'account produit à la suite du «d'accord».

4.4. Exhiber une surprise : newsmark et change-of-state token, une collection ?

Dans cette section nous documentons le phénomène décrit par Heritage (1984) sur la réception d'une nouvelle qui déclenche ce qu'il appelle un change-of-state-token («oh» par exemple), ainsi que le phénomène de réception d'une nouvelle (newsmark) décrit par Jefferson (1981: 62-6), dans le cadre d'une séquence interrogative. Etant donné que le fait de produire une expansion minimale (Schegloff 2007) après une réponse à une question soit pour les participants une action pertinente, on peut observer l'incorporation dans ces expansions d'une exclamation (Goffman, [1978] 1987: chap. 2) marquant une surprise, ou un soulagement.

Ces occurrences peuvent marquer une clôture ou bien projeter une continuation du point de vue de ce qui est examiné dans la séquence interrogative. Ces manifestations émotionnelles sont généralement suivies d'autre chose, comme nous l'avons évoqué pour l'extrait (16) plus haut (4.3.4. Expansion).

(17)AJC_220409_18h26_Pom
(1'50_wav)

43 PAR: ok °remontant file/° nanana (.) tu m'as dit bien quarante
44 : cinq/ kilomètres heure\ hein j'ai bien comp[ris
45 POM: [ah non euh cinq
46 : (0.5s)
47 PAR: CINQ kilomètres [heure/
48 POM: [ah oui: c'est c'est c'est c'est en fait c'est
49 : en: (0.4s) c'est juste après un feu/ et euh: (.) c'est le pont
50 : est bouché en fait\
51 : (0.5s)
52 POM: ((rires))
53 PAR: ah d'accord\ ok ah oui [°effectivement° [XX]
54 POM: [ah ouais c'es:t c'est un truc euh]

Dans cet extrait d'appel-bilan avec un pompier, le permanencier produit un première partie de paire sous forme de demande de confirmation (L43-4) portant sur la vitesse du véhicule au moment de l'accident. La réplique du pompier (L45) qui corrige la vitesse évoquée par le permanencier, déclenche chez ce dernier (L47) l'exclamation «cinq kilomètres heure» (marquée en lettre capitales et soulignée dans la transcription). Cette

exclamation est constituée comme une première partie de paire par le pompier qui fournit un account, précédé d'une marque d'alignement «ah ouais», sur les raisons pour lesquelles la vitesse est si faible (L48-50). Le rire qui en suit marquant une absence de gravité, est suivi d'un tour du permancier (L53) rendant intelligible un alignement sur le caractère non-grave du cas¹⁹⁵.

L'item «d'accord» est incorporé dans un tour signalant le statut inattendu de l'information supportée par la réponse-correction du pompier (L45-6) et confirmée en L48, s'alignant sur la dédramatisation par le rire du pompier (L52). Ce tour L53 prolonge l'activité référentielle émergeant en L43 à travers une prise de position, avec «ah oui effectivement» qui rend une prise-de-position-en-retour pertinente (L54).

On observe a contrario, des «d'accord» incorporés dans des marques de surprise, mais qui clôturent l'examen du trait en question dans la séquence interrogative :

(18)FAE_MalaiseD_070609_21h46_Part

(20'_wav)

29 PAR: elle est elle est comment là la personne ((cries))
30 : monsieur ((cries)) monsieur [vous m'écoutez/
31 APP: [oui oui j'vous écoute
32 PAR: elle est comment là la personne
33 APP: elle respire plus
34 PAR: ah ouais bon d'accord\
35 : (0.5s)
36 PAR: les secours sont [partis

(19)FAE_MalaiseE_010609_19h28_Part

(1'30_wav)

53 PAR: d'accord\ (.) donc (.) là vous le voyez (.)il respire/
54 : (1.3s) ((le patient dit quelque chose))
55 : (0.8s)
56 APP: là il me parle\
57 PAR: oh bah d'accord\ (0.3s) très bien
58 : (2.4s) ((on entend la Parm taper au clavier))

¹⁹⁵ Sur les phénomènes d'évaluation et leur organisation séquentielle nous nous référons à Pomerantz, 1984 ; Goodwin & Goodwin 1987b pour les variétés de *signaux d'évaluation*, ainsi que Jefferson, 1979 pour le placement des rires à la complétude des tours, et l'alignement ou non du récipiendaire.

59 PAR: okay:/ (0.3s) il a mal/ quelque part

Dans l'extrait (18), la Parm interroge l'appelant sur l'état général de la personne (L32), avec une question ouverte du point de vue des descriptions possibles («elle est comment la personne»). A la suite de la réponse de l'appelant (L34), la Parm produit un tour marquant à la fois la réception de cette réponse mais exhibant aussi une résolution : l'interrogatoire n'a plus lieu d'être prolongé, le fait que la personne «ne respire plus» suffit ici à décider d'envoyer des secours (L36). Cet extrait pourrait ainsi figurer dans le chapitre 4.2. et dans la collection des «d'accord» dont l'action clôturante porte sur l'interrogatoire (cf. supra 4.2.2).

Au cours de l'appel dont l'extrait (19) est issu, la Parm, quelques secondes avant cet extrait, interroge l'appelante sur l'état de conscience du malade ; parler, respirer sont des actions permettant de graduer cet état (L17) :

F AE_MalaiseE_010609_19h28_Part
(30'_wav)

17 PAR: il vous parle là il respire/
18 APP: bah: il est à: à demi inconscient là\ mais il respire\
19 PAR: non\ (.) alors ça existe pas ça\ .h il a quel/ âge

La description «il est à demi inconscient» (L18) est fermement rejetée par la Parm (L19), et va réitérer un peu plus loin cette question (L53) :

(1'30_wav)

53 PAR: d'accord\ (.) donc (.) là vous le voyez (.)il respire/
54 : (1.3s) ((le patient dit quelque chose))
55 : (0.8s)
56 APP: là il me parle\
57 PAR: oh bah d'a/ccord\ (0.3s) très bien

La réponse de l'appelante (L56), déclenche tout autre chose. En effet la réponse-en-retour de la Parm (L57) marque la réception du tour L56 comme une nouvelle rassurante ; et de manière analogue à l'extrait (17), une évaluation vient doubler la marque de surprise suivie d'un «d'accord». Bien que les participants ne mobilisent pas le même référent pour décrire

la personne (il respire Vs il me parle), le tour L57 de la Parm, exhibe qu'il y a une cohérence : «il me parle» constitue une réponse pertinente dès lors qu'en partant du plus grave (i.e. la possibilité que le malade ne respire pas), une telle réponse implique que la personne respire, et est ainsi traitée comme rassurante par rapport à l'absence du trait «respiration»¹⁹⁶.

Une collection ?

Dans les trois extraits ci-dessus, le «d'accord» émerge après une séquence Q-R, au sein d'un segment exclamatif standardisé¹⁹⁷ exhibant une appréciation de la gravité : la vitesse faible du motard dans l'extrait (17), le niveau de conscience et la ventilation dans les extraits (18) et (19). Il ne s'agit en effet manifestement pas de se limiter à exprimer une surprise, dans la mesure où la pertinence d'une telle conduite repose sur l'orientation de la Parm à déterminer le degré de gravité d'un cas.

Dans ces occurrences de troisième tour, ou de réponse (response) à la suite d'une réponse (answer), le «d'accord» est le composant d'un tour qui n'exhibe pas exclusivement qu'une séquence a été accomplie, mais qui manifeste aussi une forme évaluative (assessment signal, Goodwin & Goodwin, 1987b) vis-à-vis des informations supportées dans la séquence qui le précède.

Cependant la faible quantité d'occurrences de ce genre, ne nous permet pas d'organiser clairement une collection qui distinguerait des formes clôturantes ou continuatives, néanmoins nous en avons observé dans ces deux dimensions. Ce qui justifie la présentation de ces occurrences, réside dans le fait que nous ne nous fixons pas sur l'item «d'accord» en tant que tel, mais sur les réponses produites à la suite d'une réponse à une

¹⁹⁶ Cette analyse fait écho à l'extrait de conversation que j'ai eu avec Jean-Marie Caussanel à propos du travail des permanencières dans la détection de l'urgence, et dont un extrait est présenté dans la partie 3 sur le contexte, dans le chapitre consacré à la notion d'urgence en 3.7.2.

¹⁹⁷ La raison de cette description que nous faisons de ces *exclamations semi-lexicales* telles que «ah bah d'accord», nous vient de Goffman ([1978] 1987). Elles constituent des *réponses* au sens goffmanien, qui de plus sont décrites comme standardisées : *Dès lors que ces réponses sont à concevoir comme des expressions ritualisées, et certaines comme des commentaires vocaux standardisés sur des circonstances qui n'excèdent pas ou plus notre contrôle émotionnel et matériel, il faut s'attendre à les voir utilisées de façon plus indirecte, en réponse au compte rendu verbal d'un affaire depuis longtemps réglée dans un lieu très éloigné (Goffman, 1987: 116) [...] L'aspect précipité n'est pas dans la façon dont ces expressions sont émises, mais plutôt dans les circonstances qui les rendent acceptables [...] les exclamations ne trahissent pas un efflux d'émotion, mais bien un influx de pertinence.*

[...] Une fois qu'on a reconnu qu'il existe un ensemble d'expressions conventionnalisées [dans la forme, la fonction] qui renvoient à des situations sociales et non à des conversations, une fois, autrement dit, qu'on s'est rendu compte qu'il existe des communications spécialement façonnées pour un usage en dehors des états de parole, il n'y a plus qu'un pas pour voir que des versions ritualisées de ces expressions peuvent elles-mêmes se trouver enchâssées dans la parole conventionnellement dirigée des rencontres conversationnelles classiques. (ibid. : 130-1)

question, lesquelles contiennent régulièrement l’item «d’accord» mais ni exclusivement ou uniquement. Bien que nous laissions cette collection en suspens, en présentant ces occurrences nous appuyons le fait d’éviter de se focaliser sur un item lexical – au risque de le réifier –, au profit d’une ouverture sur les actions accomplies en réponse à une réponse (voir aussi les deux exemples (4) et (5) avec «oui mais» en 4.3.1). Or manifestement ici, les Parms accomplissent des formes évaluatives ou appréciatives vis-à-vis de la gravité en réponse à une réponse de l’appelant, actions que nous n’avons jusqu’à présent pas observées dans les collections précédentes.

4.5. Interaction avec l'appelant et le poste de travail

Dans cette partie nous exploitons nos données audio-visuelles, en focalisant l'attention d'une part sur les manipulations informatiques effectuées par la Parm telles que inscriptions, mouvements de souris, sélections de menu ; et sur le positionnement du corps au bureau vis-à-vis de l'écran, du clavier d'autre part. Cela nous permettra de mettre en lumière l'orientation des participants sur deux temporalités¹⁹⁸: celle de l'échange conversationnel, celle de la relation avec le dispositif informatique.

En nous focalisant sur le triplet «Q-R-d'accord» nous souhaitons rendre compte de ce qui se passe au niveau des manipulations informatiques en termes d'actions accomplies, et en cours d'accomplissement. Nous documenterons notamment ce qu'il se passe pendant une pause (un laps transformé / catégorisé en pause ¹⁹⁹, au sens de Sacks et al.(1974)) entre la réponse de l'appelant à la question de la Parm et le «d'accord». C'est-à-dire schématiquement la formule :

n(Q-R) + pause + d'accord (/ ; \ ; □).

Où donc la complétude de la séquence ou la réception de la réponse sont retardées mais sans que cela ne soit traité comme problématique, et pourrait se solder par une prise de tour de l'appelant dans l'espace du silence, ou encore une demande de temporisation formulée par l'appelé, comme c'est le cas dans cet extrait tiré du corpus de Licoppe et al. (2010), provenant d'appels d'un service téléphonique commercial (L4 et L6) :

Extrait 1 SAF_104207

1. O : oui:parce que vous étiez passé sur
2. du:: hui:t mégas apparemment?
3. C : ouais.
4. O : alo:rs un instant hein?
5. (8.0)
6. O : quittez pas? hein?,

¹⁹⁸ Etant entendu que l'appelant n'a pas accès aux actions informatiques, ses conduites vis-à-vis des pauses, anormales dans le cadre d'un appel ordinaire, prouvent néanmoins qu'il est orienté vers un travail particulier de la Parm, qui «demande du temps».

¹⁹⁹ *Thus, if a developing silence occurs at a transition-place, and is thus a (potential) gap, it may be ended by talk of the same party who was talking before it ; so the 'gap' is transformed into a 'pause' (being now intra-turn). This is one way that 'gap' is minimized. (Sacks et al. 1974: 715)*

Nous avons dégagés trois cas qui distingueront les collections :

1. Réception d'une réponse avec une action clôturante (i.e. phénomène décrit en 4.2) et complétude d'une action informatique
2. Réception d'une réponse avec une action clôturante et continuation d'une action informatique
3. Réception d'une réponse avec une action continuative ou clôturante (phénomène décrit en 4.3) et à la fois complétude et continuation d'une action informatique

Dans la première collection, nous documentons un rapport de complétude : terminer une action sur le dispositif informatique et produire un «d'accord». Cette action pouvant être une inscription au clavier, un mouvement de souris, une orientation du corps (la tête qui se penche vers le clavier ou l'écran ; la main qui se recentre au dessus du clavier). Dans la deuxième collection, nous documentons un rapport d'action à venir : démarrer une action sur le dispositif informatique et produire un «d'accord». Enfin, dans la troisième collection nous documentons la position frontière du «d'accord»: terminer une action sur le dispositif informatique, produire un «d'accord» et démarrer une autre action informatique (qui peut être en lien avec la prochaine question, ou le prochain tour de la Parm) – cette dernière collection insistant sur le caractère fluide des pratiques informatiques.

A travers ces trois collections nous envisageons les pratiques verbales, et en particulier les pratiques de réception d'une réponse à une question, ou de réponse après une deuxième partie de paire, comme inscrites dans un système d'activité situé (Goffman, 1961, Goodwin M.H., 1990), un ensemble coordonné de conduites verbales et de conduites informatiques se structurant mutuellement pour organiser un "tout"²⁰⁰, une activité au sein de laquelle des savoirs sur le problème médical sont produits collectivement à travers l'échange conversationnel et l'interaction Parm-machine.

²⁰⁰ Voir partie 3, section 3.8.3. pour cette notion de *système d'activité situé*.

4.5.1. Dimension clôturante du «d'accord» et complétude d'une action sur l'ordinateur

4.5.1.i. Taper au clavier

Dans cette section nous présentons des extraits dans lesquels une paire adjacente, initiée par la Parm et majoritairement sous forme d'une question, est construite, et suivie d'une pause puis d'un item tel que «d'accord» que nous qualifions de réponse à quelque chose qui a été accomplie. La transcription multimodale permet de documenter la relation de co-occurrence entre l'accomplissement d'une action au clavier pour inscrire une information, et l'émergence de ce marqueur «d'accord».

(1)110209_17h33_Part
(1'15_Montage)

52 PAR: i n\ (0.5s)#>d'ac[cord]\< sébas#tien et votre#âge/
par: #eff.L ajoute N tab-># #SEBASTIEN->
53 APP: [mh/]
54 : euhm:: (0.4s)##(0.5s) trente six ans
par: --->##Tab
55 : (0.6s)#(0.2s)#(0.3s)
par: # H Tab#
56 PAR: m:d'a/#ccord\#<((0.3s).h > et# donc au niveau d'la jambe
par: #36--->#Tab A----->#

Dans cet extrait avec un particulier (APP), la Parm (PAR) est en train d'enregistrer des informations administratives à propos de celui-ci. Plus précisément ici, il s'agit de l'âge (L52). Cet enregistrement est contemporain de la construction d'une paire Q-R. Pendant la pause L55, la Parm commence par remplir la case Sexe, avec la lettre H, puis avec la touche Tabulation²⁰¹ s'oriente sur la case Age qu'elle remplit en L56 – la frappe du [6] étant coordonnée avec l'articulation de la dernière syllabe du «d'accord». L'émergence de ce troisième membre de triplet «d'accord» est ainsi contemporain de la complétude de

²⁰¹ Au niveau des cases dédiées (nom, adresses, âge, etc.), la Parm peut passer d'une case à l'autre en pressant la touche Tabulation. Voir partie 2, section 2.4.3. pour une présentation du logiciel Applisamu.

l'inscription d'une information supportée dans la seconde partie de paire, c'est-à-dire dans la réponse de l'appelant (L54).

Les deux extraits suivant illustrent le même phénomène :

(2)220409_18h49_Pom

(1'25_Montage)

```
73  PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
74      : (0.4s) # (0.1s)
      par:      #Enter Enter
75  POM: ouais insulino #dépendante ouais\
      par:      #DID/----->
76      : (0.3s)
77  PAR: d:'a#ccord\
      par: --->#
78      : (0.3s)
79  PAR: tu n'as pas d'dextro disponible/
```

Dans cet extrait avec un pompier (POM) la question du permanencier portant sur une forme de diabète (L73), projette une réponse binaire Oui / Non. Nous en avons la preuve à la façon dont agit le permanencier au cours de la réponse de l'appelant. En effet, l'item [DID] étant une compression de «diabétique insulino dépendant», il apparaît que le «ouais» de l'appelant constitue une réponse suffisante pour démarrer l'inscription informatique. L'inscription de cette item occupe la fin du tour de l'appelant et une pause de 0.3s, à la suite desquelles le permanencier produit un «d'accord» (L77).

(3)250309_18h08_Part(interco)

(1'30_mov_Montage)

```
53  PAR :      [y'a des diarrhées aussi/
54  PAT : euh oui y'a des diarrhées mais c'est
55      : plu##tôt le soir qu'elle a plus la# diarrhée
      par      ##Cl devant VOMI      #DIARHEE Esp--->L57
56      : (0.8s)
57  PAR : d:'accord\ (0.4s) # (0.7s) et vous lui avez#donné quelques
      par      ----->#      #ajoute R à DIARRHEE->
58      : ça s'est pas# amélioré\ rien/=
```

par: ----->#

Dans cet extrait avec un particulier, la Parm pose une question (L53) sur un symptôme possible au sujet de l'enfant de l'appelante (les diarrhées). La relation de contemporanéité entre l'accomplissement d'une tâche²⁰² conversationnelle (clôturer une séquence Q-R) et l'accomplissement d'une tâche informatique (inscrire une information tirée de cette réponse) est frappante : dans le cours de la réponse étendue ou amplifiée²⁰³ de l'appelante (Heritage & Stivers, 2001) la Parm s'oriente vers une activité informatique mobilisant la souris et le clavier. Elle positionne le curseur devant l'item [vomi], et tape au clavier l'item [diarrhée] (L55).

Si nous nous intéressons à l'émergence du «d'accord» en L57, une transcription plus fine, nous permet d'observer que sa production coïncide avec l'approche de la fin de l'inscription de l'item [diarrhée] (l'item est écrit avec un R manquant, qu'elle ajoute par la suite en L57) :

Transcription affinée :

55 : plu##tôt le soir qu'elle a plus la# dia#rrhée
par ##cl devant VOMI #DIA-#
56 : # (0.4s) # (0.4s)
par : #RH--->#
57 PAR : #d:'accord\ (0.4s) # (0.7s) et vous lui avez#donné quelques
par : #EE -----># #ajoute R à DIARRHEE-->

On observe en effet, que les deux dernières lettres de l'item [EE], sont tapées au démarrage et pendant la marque de ratification «d'accord» (L57). Or cet item «d'accord» n'est pas produit à la suite de la réponse, mais après une longue pause²⁰⁴ de 0.8s (L56). On peut

²⁰² Pour ce terme de «tâche» nous faisons référence à une pratique rendue visible dans le présent de l'action, «quelque chose que la Parm prend en charge manifestement», et non quelque chose de définie de l'extérieur. Cette remarque pour éviter un malentendu qui proviendrait de la distinction entre activité et tâche, issue de l'ergonomie. Je remercie Natalia Lavalle de m'avoir signalé ce point.

²⁰³ Nous décrivons le tour de l'appelante L54-55 comme une *réponse étendue*, dans la mesure où la question de la Parm projette une réponse bipolaire oui / non, et que le choix d'un de ces pôles constituerait une réponse complète, suffisante a priori.

²⁰⁴ Cf. Ford & Thompson, 1996 : une pause est significativement longue (i.e., traitée comme problématique) dans une conversation ordinaire à partir de 0.3s, étant donnée la récurrence des pauses inférieures ou égales à cette valeur. Dans un tel cadre d'appel, il semble que ce critère soit différent. Autrement dit, le traitement des silences renseigne sur le caractère spécifique des activités en cours dans les appels au Samu. Voir aussi Hopper 1992: chap 5.

donc analyser l'émergence du «d'accord» à la fois comme le produit d'une orientation vers la clôture de la séquence Q-R (L53 / L54-5), et comme celui d'une attention à la conduite de la tâche (informatique) d'enregistrer une information issue de cette séquence conversationnelle. Deux complétudes sont donc traitées par la Parm à travers ce «d'accord» : une complétude séquentielle Q-R, et une complétude informatique.

Ce phénomène d'une relation entre la complétude d'une inscription informatique et l'émergence d'une troisième membre de triplet, peut également être rendu accessible par la Parm, à travers une conduite verbale disant ce qu'elle tape, comme dans l'extrait suivant avec un médecin (MED) où le permanencier répète les lettres composant la dernière syllabe du nom de l'appelant, action suivie d'un «d'accord» synchronisé avec la fin de l'inscription au clavier :

(4)220409_17h08_pro
(1'28_montage)

```
80  PAR: ##(0.3s) j'vais reprendre vo#tre nom/
    par: ##Nom                                #DR Esp
81  MED: alors moi chuis l'docteur bretaudeau(.)
82      : b r e#t a u d e a u/
    par:  #BRETAUDEAU----->
83      : (0.4s)
84  PAR: d e a u/# d'[accord/
    par: ----->#
```

Ainsi, la répétition que nous avons décrite comme une ressource possible équivalente au «d'accord» pour clôturer une paire Q-R (cf. supra 4.2.1), entretient une relation temporelle distincte avec l'item «d'accord» qui suit, vis-à-vis de ce qu'est en train de faire le permanencier au clavier : la répétition est produite dans le flux des manipulations au clavier, tandis que le «d'accord» parachève l'accomplissement de ces manipulations.

4.5.1.ii. Positionnement du corps

Les actions de la Parm à son poste de travail ne se limitent évidemment pas à la frappe au clavier. Le corps s'oriente vis-à-vis du dispositif. On observe, en effet, que le «d'accord» positionné après une seconde partie de paire (et une pause) peut être contemporain non pas (seulement) d'une action au clavier, mais par exemple d'un déplacement de la main (Extrait 6), ou d'un mouvement de la tête (Extrait 5).

(5)110209_17h13 _Pom_affinée
(1'40_mov_Montage)

```

72  PAR: t'as pris une tension/ ou #pas
      par: ----->#
73  POM: nan j'ai pas pris de tension\
74      : (0.7s)##(0.3s)
      par: ##Enter ((saut de ligne))im 1
75  PAR:¥m:d'a:ccord\ (..) pas## d'antécédents médicaux/
      par: ##Del ((efface saut, revient sur seg VOK))
      par:¥visage vers écran im 2

```

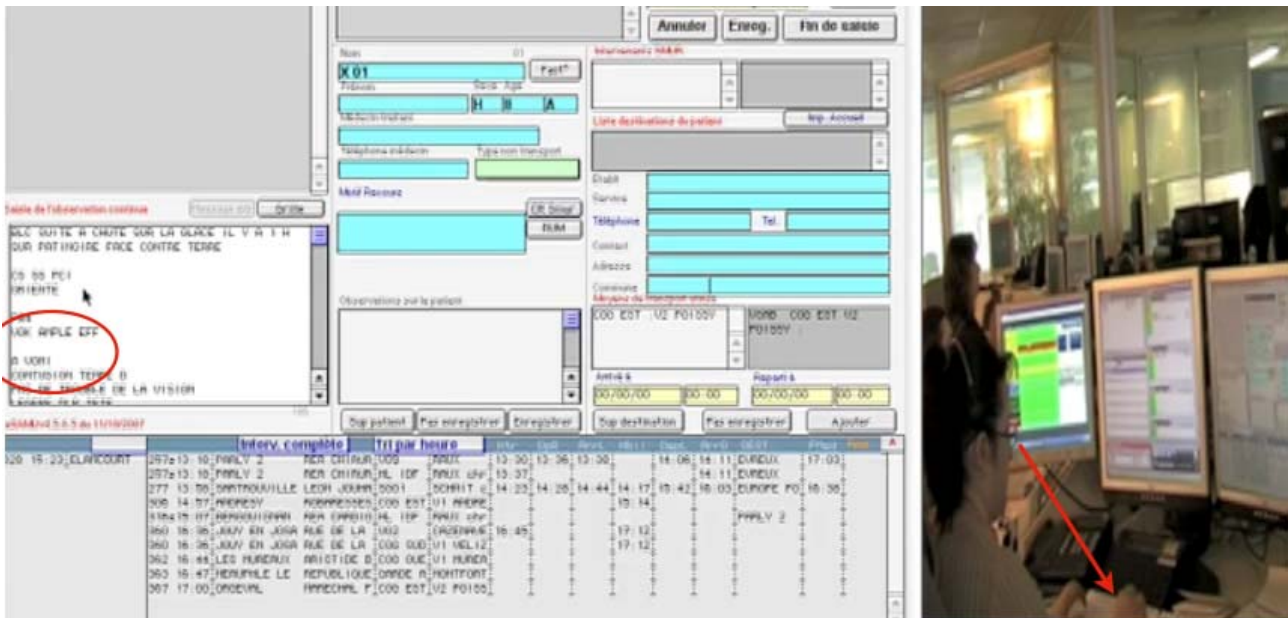
Dans cet extrait avec un pompier, la Parm est orientée vers la tâche d'inscription d'un texte dans la fenêtre de rédaction libre «Observation continue» du logiciel²⁰⁵ : elle inscrit des informations à partir du Bilan dressé par le pompier. La question qu'elle adresse au pompier en L72, exhibe plus précisément une orientation sur une phase collaborative de dictée des constantes vitales²⁰⁶. Le saut de ligne qu'elle effectue en L74 pourrait expliquer également cette orientation ²⁰⁷, saut de ligne qui sera, un peu plus loin, effacé par la touche Delete (L75).

Ainsi, il semble que l'émergence du troisième membre de triplet (L75) après la pause de 1s (L74), ne soit pas sans lien avec la résolution d'un problème d'organisation spatiale du texte à l'écran. De plus, la transcription affinée nous permet de constater que le début de la nasalisation du «m:d'accord» correspond à un mouvement de la tête qui se redresse vers l'écran (cf. contraste image 1 et 2).

²⁰⁵ Voir partie 2, section 2.4.3 pour une présentation du logiciel.

²⁰⁶ Les constantes vitales désignent les mesures du pouls, de la ventilation, et de la tension artérielle).

²⁰⁷ On pense ici en particulier au fait que cette Parm, comme beaucoup d'autres, à l'habitude de disposer les informations sur les trois constantes vitales (fréquence ventilatoire, tension artérielle, pouls) avec des sauts de ligne. On peut donc penser que le saut de ligne en L74 peut valoir pour la préparation de la ligne [tension] artérielle.

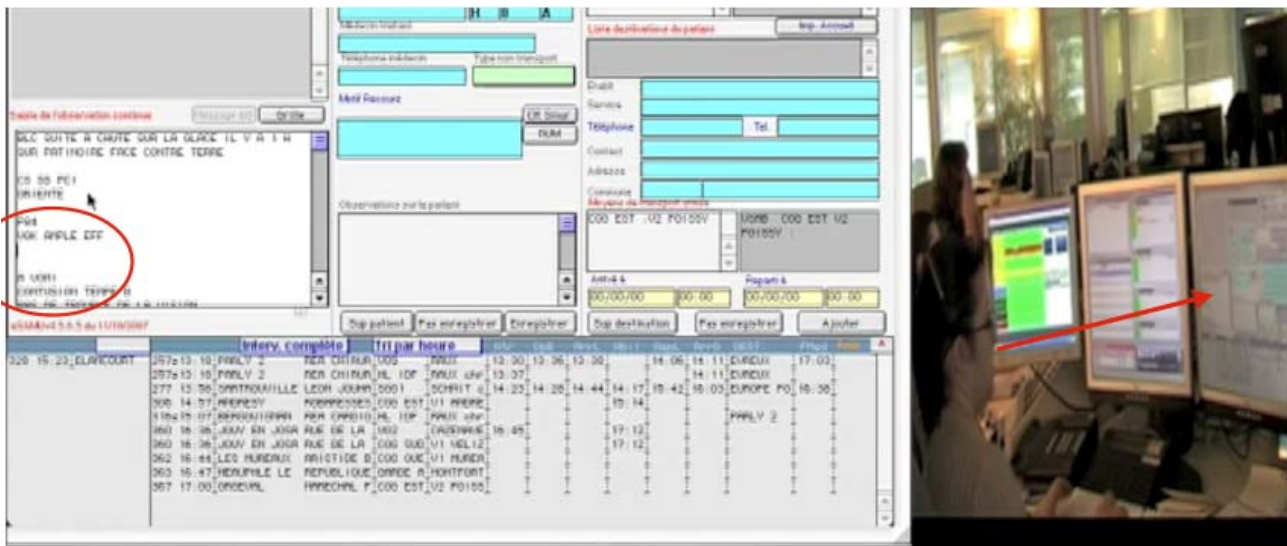


(Image 1)

```

72   PAR: t'as pris une tension/ ou #pas
      par: ----->#
73   POM: nan j'ai pas pris de tension\
74   : (0.7s)##(0.3s)
      par: ##Enter ((saut de ligne))im 1
  
```

Remarque : capture prise au moment de la frappe de la touche Enter, le curseur est encore sur la ligne précédente.



(Image 2)

```

74      : (0.7s)##(0.3s)
      par:      ##Enter ((saut de ligne))im 1
75      PAR:¥m:d'a:ccord\(.) pas## d'antécédents médicaux/
      par:      ##Del ((efface saut, revient sur seg VOK))
      par:¥visage vers écran, im 2

```

Remarques : après la frappe de la touche Enter, qui crée un saut de ligne, la tête se redresse ; la différence de position peut apparaître difficilement au lecteur en deux captures comme celles-ci, toute fois on pourra pour l'apprécier, s'appuyer sur la différence d'inclinaison de la branche des lunettes de la Parm (ou de la mèche de cheveux devant l'écran coloré à gauche) entre les deux images.

Voici un autre extrait, qui rend compte d'une autre partie du corps :

(6) 250309_18h31_Pom
(1'05_montage)

```

50      PAR : donc euh: y'a pas d'cyanoses/ au niveau des lèvres et
51          : des pieds\
52      POM : du tout\
53          : (0.3s)##(0.4s)##(0.3s)
      par      ##Enter #PAS DE CYANOSE----->>>L55
54      PAR : (alors\, ah:) c'est ça qui m'inquiétait hein/

```

55 POM : ouais ouais\ (...)on a#¥bien compris\
par : ----->#
par : ¥visage vers écran--->>L60
56 : (0.5s)##%(0.3s)%
par : ##Enter im.3
par : %main droite revient en position% im 4
57 PAR : d'accord\=

Cet extrait illustre la conduite corporelle en termes de «position d'attente» ou «prête à repartir»²⁰⁸ : après avoir appuyé sur la touche Entrée (L56), la Parm repositionne, recentre sa main droite au dessus des lettres du clavier ; et la complétude de ce mouvement est synchronisée avec la production du «d'accord».

A la complétude de sa question, la Parm positionne la main droite au dessus de la touche Entrée (L51) qu'elle enclenche à la complétude de la réponse (L53).

²⁰⁸ Dans une précédente recherche, j'avais travaillé sur un corpus de séances de répétitions de musiciens en trio. Une analyse de la multimodalité avait permis de rendre compte des différentes postures corporelles des musiciens vis-à-vis de leur instrument qui rendaient intelligibles un «état de pause» cohérent avec l'orientation vers une phase conversationnelle, et un «état de disponibilité» à jouer, comme marque de l'orientation vers une phase musicale (Rollet, 2006, 2010).

Cette remarque rejoint aussi Sudnow (1978: 117) dans l'analogie qu'il propose entre positions des mains au dessus d'un clavier typographique et d'un clavier de piano. Dans d'autres disciplines (arts martiaux par exemple) nous pourrions employer l'image de celui qui se met en garde devant son partenaire avant d'effectuer la prochaine technique (Lefevre, 2011).



50 PAR : donc euh: y'a pas d'cyanoses/ au niveau des lèvres et
 51 : des **pieds**\
 52 POM : du tout\
 53 : (0.3s)##(0.4s)#(0.3s)
 par : ##Enter->#PAS DE CYANOSE----->>L55

Remarque : en L51, à la fin du tour de la Parm, sa main droite est au dessus de la touche Entrée.

Une fois qu'elle a inscrit le segment [pas de cyanose] (L53-5) elle effectue un nouveau saut de ligne avec la touche Entrée (L56) :



(Image 3)

```

55   POM : ouais ouais\ (...)on a#¥bien compris\
      par      ----->#
      par :                                     ¥visage vers écran--->>L60
56   : (0.5s) ##%(0.3s)%
      par :   ##Enter im.3
      par :           %main droite revient en position% im 4
57   PAR : d'accord\=
  
```

Puis replace sa main à plat sur le clavier, dans la zone d'action initiale des touches :



(Image 4)

56 : (0.5s) ##% (0.3s) %
 par : ##Enter
 par : %main droite revient en position% im 4
 57 PAR : d'accord\=

Cette position de la main droite constitue une "position zéro", correspondant à la distribution main droite-main gauche sur un clavier (Sudnow 1978 ; Schegloff, 1984).

La marque linguistique d'une complétude telle que «d'accord», est ainsi indexée à la fois à une tâche conversationnelle, celle de clôturer une séquence interrogative, et à la temporalité de conduites (invisibles pour l'appelant) vis-à-vis du dispositif informatique impliquant l'organisation d'un texte et le positionnement corporel. Le «d'accord» est à l'aval de l'accomplissement de ces deux tâches.

4.5.2. Relation de continuation, le «d'accord» qui projette

Dans l'extrait suivant :

(7)110209_17h33_part_même appel que (1)
(1'15_montage)

```
43  PAR: m:d'accord\ j-## votre nom vous allez m'l'épeler/  
    par                                ##C1 Nom  
44      : (0.9s)  
45  APP: <((épelle))r y /(..) #v l i n\>  
    par                                #RYVLIL-->  
46      : (1.5s) # (0.5s)  
    par    --->#  
47  APP :seb[astien/]  
48  PAR: [v l](..) i l/  
49      : (0.9s)  
50  APP: i n\  
51      : (0.3s)  
52  PAR: i n\ (0.5s) #>d'ac[cord]\< (.) sébas#tien et votre#âge/  
    par    #eff.L ajoute N Tab-#                #SEBASTIEN->>
```

Parm (PAR) et appelant (APP) résolvent un problème sur la façon d'épeler le nom de celui-ci. En L48 la Parm initie une séquence de réparation (Sacks, et al. 1977), en sollicitant une confirmation ou une correction de la part de l'appelant. L'accomplissement de cette tâche est marqué par la répétition (L52) des deux dernières lettres fournies par l'appelant au tour précédent (L50). En ce sens, la répétition «in» avec intonation descendante, constitue un accusé de réception de la correction faite par l'appelant (L50), et il semble que la clôture de la séquence de réparation se distribue sur deux unités séparées d'un pause²⁰⁹ :

PAR: i n\ (0.5s) >d'accord<

Il semble de plus que le «d'accord» émergeant après cette pause (L52), soit co-occurent avec la finalisation de cette réparation d'un point de vue informatique (i.e., ce que la Parm

²⁰⁹ Nous avons évoqué cette distribution sur deux unités en 4.2.4. *Expansions*. Voir aussi extrait (12) en section 4.3.2.

va corriger sur ce qu'elle a précédemment inscrit). Une transcription plus fine va nous permettre de décrire cela :

(7)110209_17h33_part_Trans affinée
(1'15_montage)

```
48  PAR:[v l](..) i l/  
49      : (0.9s)  
50  APP:i n\  
51      : (0.3s)  
52  PAR:i n¥(0.5s)##>d'ac[cord]\< (.)sébas#tien#/et votre#âge/  
    par: ¥visage vers clavier Im. 6  
    par:    ##efface L          #N Tab#          #SEBASTIEN->>
```

Nous observons en effet premièrement que la complétude du troisième membre de triplet [i n\] (L52) est contemporaine de l'orientation du visage de la Parm vers le clavier (cf. Image 6, à contraster avec Image 5). Le début d'orientation de la Parm vers la finalisation de la réparation d'un point de vue informatique est donc visible à partir de la complétude de la répétition des deux lettres «i n» avec intonation descendante : cette finalisation s'observe par une orientation du corps vers la partie du dispositif qui va être mobilisée, à

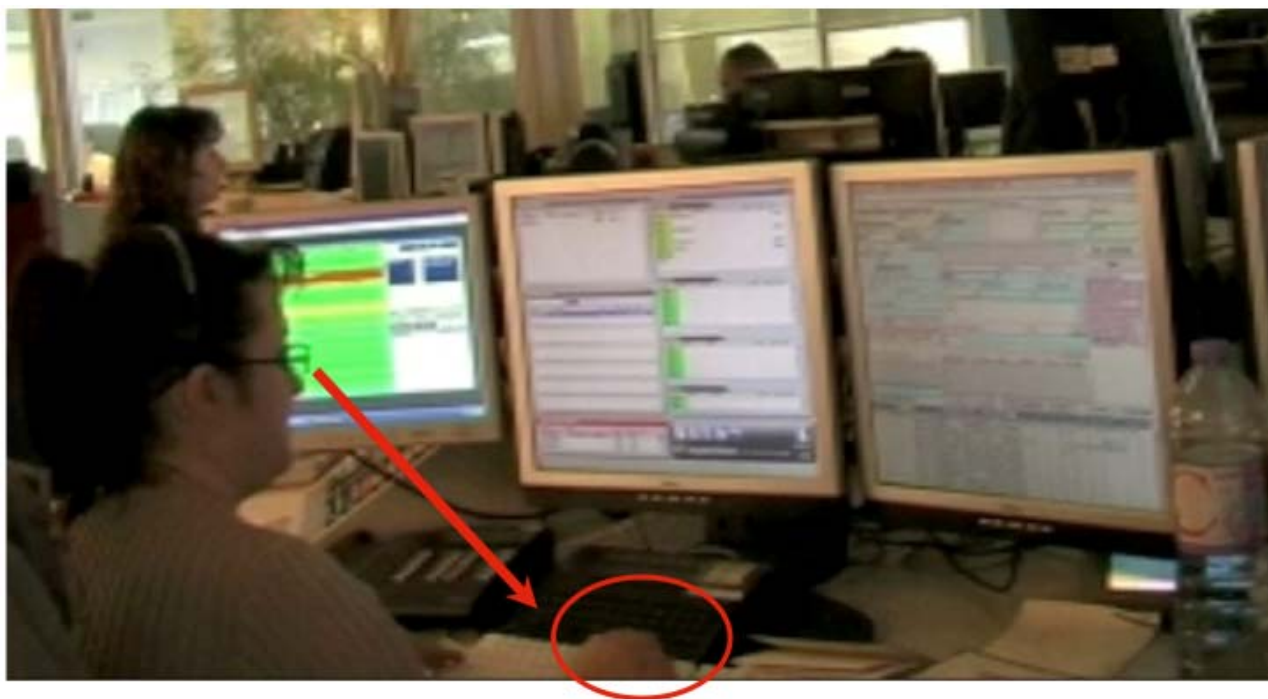


savoir le clavier.

(Image 5)

48 PAR: [v l] (..) i l/
 49 : (0.9s)
 50 APP: i n\

Image 5 : le visage de la Parm est orienté vers l'écran lorsqu'elle demande une confirmation à l'appelant (L48) sur la façon d'écrire le nom, et cette orientation se prolonge pendant que l'appelant effectue la correction. En revanche, à la complétude de la marque de réception de cette correction le visage s'oriente vers le clavier, et dirige sa main droite au dessus de la touche d'effacement Delete :



(Image 6)

48 PAR: [v l] (..) i l/
 49 : (0.9s)
 50 APP: i n\
 51 : (0.3s)
 52 PAR: i n\ ¥(0.5s)##>d'ac[cord]\< (..)sébas#tien#/et votre#âge/
 par: ¥visage vers clavier
 par: ##efface L

Deuxièmement on observe que le démarrage du «d'accord», dont les caractéristiques articulatoires vont dans le sens d'une conduite tournée vers l'avant (cf. chapitre 4.3), est synchronisé avec la frappe de la touche Delete, effaçant la lettre [L] qui a fait verbalement l'objet de la correction en L50 par l'appelant.

Bien que l'opération informatique complète semble s'étendre de la correction du [L] jusqu'à la répétition du prénom donné dans une séquence précédente par l'appelant, il apparaît que le «d'accord» n'émerge pas n'importe où vis-à-vis de ces conduites informatiques, mais qu'il soit lié au départ d'un cours d'action au clavier.

Les trois extraits suivants illustrent ce phénomène d'un «d'accord» qui projette une action informatique en lien avec le "résultat informatif" de la paire qui le précède :

(8)110209_17h49_Pom_Trans affinée
(1'20_mov_Montage)

57 PAR: &[donc là] il ressent: il a une douleur
58 : thoracique depuis quand %exactement maintenant/
par: %mains ouvertes au dessus clavier->
par: ¥visage vers clavier ----->>L60 im.7
59 : (1.1s)%
par: --->%mains en position----->
60 POM: [ben en fait il a:] i- i- il ¥%l'a a priori depuis&
par: ----->%relève les mains----->>L64
par: ¥visage vers écran--->>L64
61 PAR: [XXX]
62 :&depuis c'matin/
63 : (0.8s)
64 PAR: %¥ah oui d'acc#ord(..)donc elle a ja-¥elle est pas# passée\¥
par: #DEPUIS esp----->#
par: ->%mains redescendent
par: ->¥visage vers clavier im.8----->¥visage vers écran----¥



(Image 7)

position des mains à la fin de la question
L58, position en écho avec la dimension
récapitulative de cette question



(Image 8)

à la réception de la réponse de l'appelant :
PAR : ah oui **d'accord**
(l'index au dessus de la touche D)

(9)AJC_010409_16h52_pom
(1'20_montage)

19 POM: euh: une belle plaie bien: bien profon:de assez assez
20 : assez grande/
21 : (0.2s)#(0.6s)
par: ----->#
22 PAR: alors\ une plaie (.) profonde
23 POM:#ouais (.) ouais ouais (.)#[au niveau du cuire]chevelu
par:#descend sous seg TETE SUT#
24 PAR: [donc [xx]
25 : (0.4s)
26 PAR: d:'a/ccord\ [ok\¥
par: ¥visage vers clavier im.9----->>L23
27 POM: [euh: c'est#difficile à voir parce qu'il est
par: #PROFONDE CUR--->>



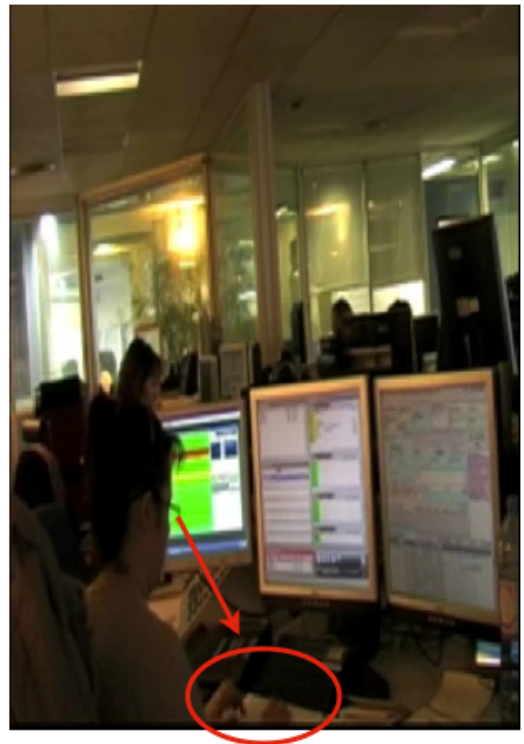
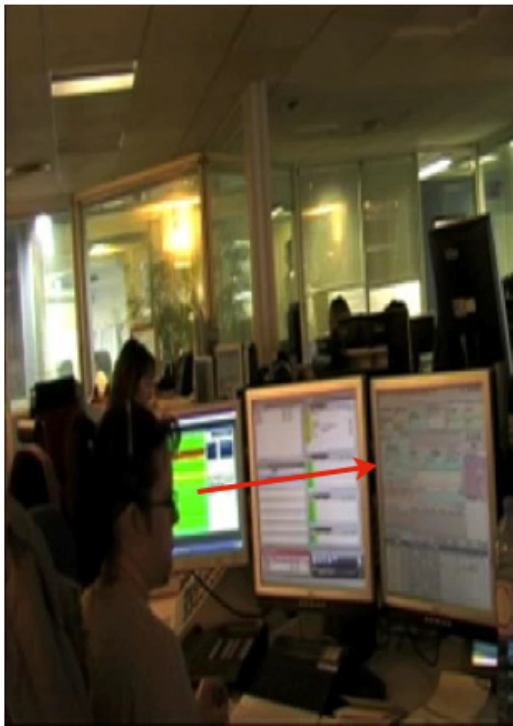
25 : (0.4s) (image 9)

26 PAR: d:'a/ccord\ [ok\¥

26 PAR: d:'a/ccord\ [ok\¥

(10)110209_17h33_Part_ même appel que (1) et (7)_Affinée
(1'45_montage)

70 PAR: y'a pas d'plaie infectée /
71 : (0.5s)
72 APP: bah ##c'est à dire que[:m: bah en fait je]::
par: ##C1 devant "/"
73 PAR: [c'est une douleur que#vous
par: #DLR Esp->
74 : r'sentez\#]
par: ----->#
75 : (0.2s)¥(0.3s)¥(0.1s)
par: ¥main droite vers souris¥
76 APP: quand j'touche ma jambe je ne sens plus euh:: de de
77 : sensation\
78 : (0.6s)
79 PAR: ¥d:'accord\
par: ¥visage vers clavier, main dr retourne sur clavier im.10



par: #SENSATION DE ----->>

78 : (0.6s)

(image 10)

79 PAR: ¥d:'accord\

79 PAR: d:' accord\

Les trois extraits ci-dessus présentent des similitudes dans la relation entre la réception par la Parm d'une réponse de l'appelant, et l'orientation de son corps pour taper au clavier un segment textuel, en tant que produit de ce qui vient d'émerger dans la séquence interrogative.

De façon co-occurrence à la marque de surprise «ah oui» (L64), dans l'extrait (8), le visage et les mains de la Parm s'orientent vers le clavier, et à l'accomplissement du «d'accord» elle commence à taper le résultat informatif de la séquence Q-R, à savoir que la douleur de ce monsieur est constante «depuis ce matin».

Dans l'extrait (9) l'orientation du visage occupe le temps d'articulation du composite «d'accord ok\» (L26) à la suite de quoi la Parm tape le segment [PROFONDE CUIRE] (L27), qui a fait l'objet d'une confirmation dans la paire adjacente immédiatement précédente.

Enfin, dans l'extrait (10), l'émergence du «d'accord» est synchronisé avec l'orientation du visage vers le clavier et le retour de la main droite dans sa position sur le clavier. A la

complétude de cette marque de clôture, la Parm démarre avec [SENSATION DE], un segment (L80) correspondant à l'explication fournie par l'appelant dans la seconde partie de paire (L76-77).

Les quatre extraits présentés illustrent que le «d'accord» est ainsi, en contraste avec la collection précédente, en amont d'une action vis-à-vis du dispositif informatique : le visage et les mains s'orientent vers le clavier "en vue" de taper un segment textuel correspondant à un contenu informatif ayant émergé de la paire Q-R précédent le «d'accord».

Comme nous l'avions documenté dans les sections précédentes consacrées aux dimensions clôturantes et continuatives (cf. chapitres 4.2 et 4.3.), l'accomplissement d'un troisième membre de triplet peut s'opérer via d'autres ressources que le «d'accord». Dans l'extrait suivant, c'est la méthode de la répétition d'un élément de la réponse qui est mobilisée. Il s'agit d'un médecin (MED) appelant pour un patient qui fait un début d'accident vasculaire cérébral, à son cabinet :

(11)220409_17h08_Pro_Trans affinée
(2'_montage)

113 PAR: euh: j'vais prendre l'identité du patient/ (.)
114 : s'il vous [plaît/
115 MED: [alors c'est monsieur irsoux\
116 : (0.6s)
117 PAR: #irsoux/=
par: #IRS----->
118 MED:=h
119 : (0.1s)#(0.4s)#(0.1s)
par: ----># #Del Del Del----->
120 MED: i# r/
par: ->#
121 : (0.3s)#(0.2s)
par: #HIRSOUX Tab----->>L125
122 PAR: oui/
123 MED: s o u x/
124 : (0.3s)
125 PAR: >s o u x#< [oui/
par: ---->#Tab

126 MED: [denis\
 127 : (0.5s)
 128 PAR: denis/# (.) et son âge s'il vous plaît\
 par: #DENIS Tab H----->
 129 MED: alors #il est né en 55/ il a 54 ans\
 par: ----->#

Remarque : le passage d'un individu dans le champ de la caméra en L126-7 ne nous permet pas de donner une description de l'orientation du visage.

Ce segment présente une séquence de «prise d'identité du patient» (L113-128), laquelle rend intelligible un travail de collaboration, fait d'accusés de réception d'une réponse produite par le médecin, en plusieurs temps, le temps de la dictée.

Dans le cadre de notre collection, notre attention se porte sur les conduites verbales et informatiques du permanencier en L117 et L128²¹⁰. Après une pause suivant la réponse du médecin (L115) à propos de «l'identité du patient» (L113), le permanencier produit une répétition du nom et démarre simultanément son inscription au clavier. Cette répétition est suivie d'une activité de dictée des lettres composant le nom du patient (L120-5). En L126 le médecin donne le prénom, repris par le permanencier en L128, reprise dont la complétude est coordonnée avec le démarrage de l'inscription de ce prénom [DENIS].

Enfin nous avons noté précédemment (cf. récapitulatif 4.2.4. Expansion) que l'action consistant à produire un accusé de réception, une clôture de séquence Q-R, pouvait se distribuer sur deux unités (voir aussi extrait 12 en section 4.3.2.). Dans l'extrait suivant, la Parm reprend dans un premier temps la réponse de l'appelante (INF) puis après une inspiration (L36), produit un «d'accord» :

(12)220209_11h58_Pro_affinée
 (46''_montage)

33 PAR: vous êtes sur qu[elle commune/]
 34 INF: [°euh:° sur]marly ler[oy
 35 PAR: [marly# le roy\

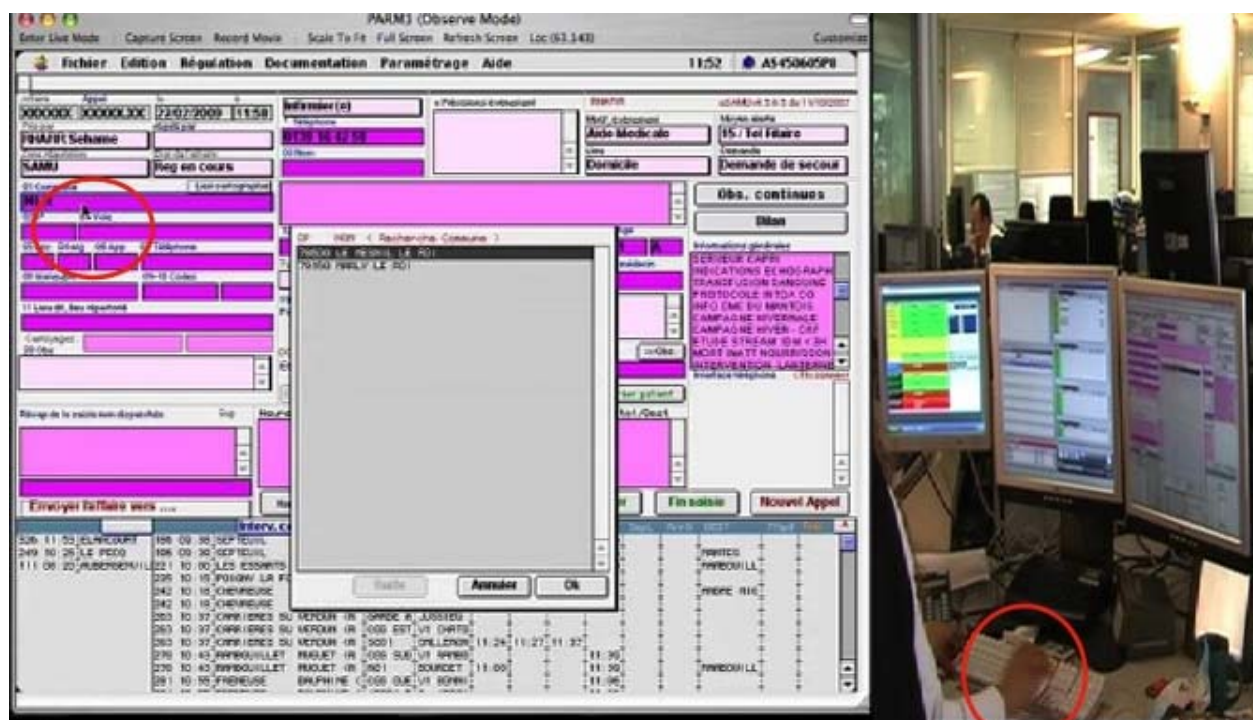
²¹⁰ Nous remarquons, qu'une autre occurrence d'accusé de réception, en L125 pourrait figurer dans la première collection de cette partie (4.5.1.i), puisque la prononciation des lettres [S O U X] est contemporaine de la fin d'inscription du nom du patient au clavier et de la frappe de la touche Tabulation qui fait passer le curseur à la case «Prénom», lequel prénom est donné par le médecin en L126 et répété par le permanencier en L128.

par: #MLR tab-->

36 : ¥.h#d'accord/¥ (.)et euh:: à# quelle adresse déjà\ on va

par:---#fenêtre apparaît sélec MARLY# im.11

par: ¥main droite vers souris¥ im.12



(image 11)

33 : vous êtes sur qu[elle commune/]

34 INF : [°euh:° sur]marly ler[oy

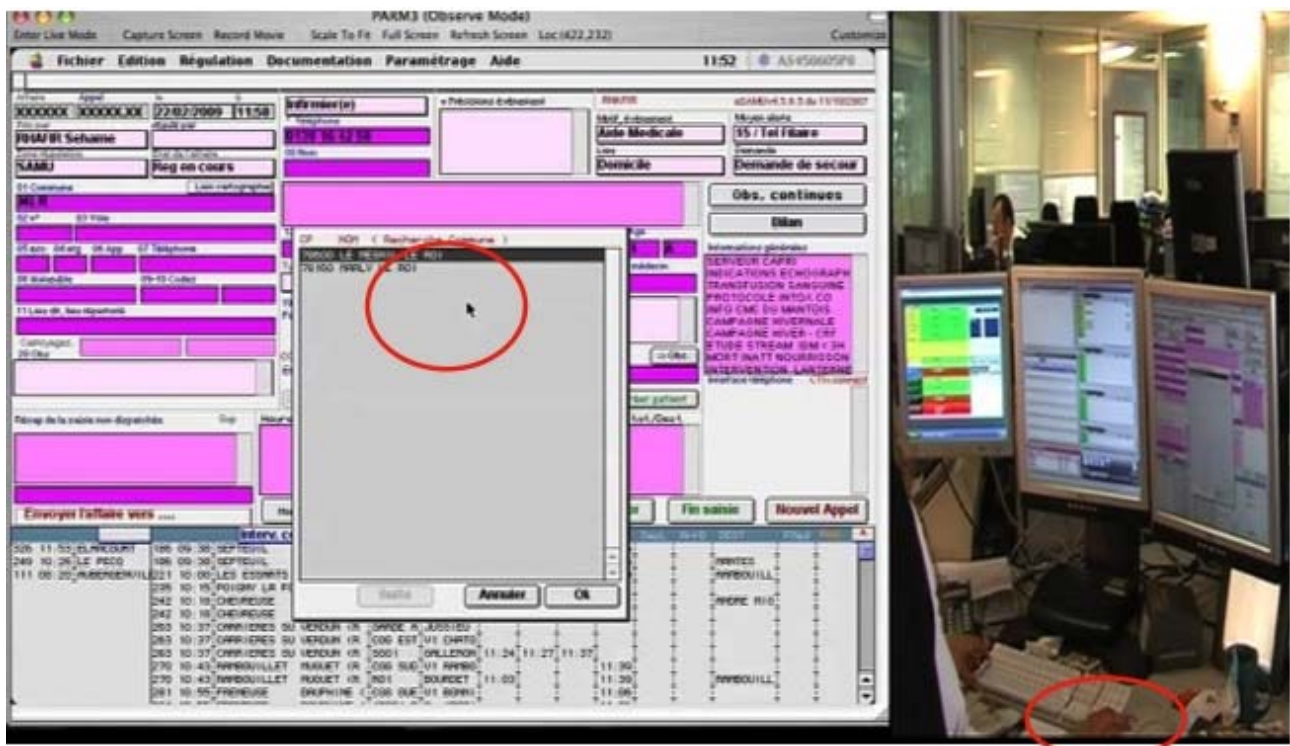
35 PAR : [marly# le roy\

par : #MLR tab-->

36 : ¥.h#d'accord/¥ et euh:: à# quelle adresse déjà\ on va

par :---#fenêtre apparaît, sélectionne MARLY# im.11

par : ¥main droite vers souris¥ im.12



(Image 12)

36 : ¥.h#d'accord/¥ (.)et euh:: à# quelle adresse déjà\ on va
 par :---#fenêtre apparaît sélec MARLY# im.11
 par : ¥main droite vers souris¥ im.12

Nous pouvons tout d'abord noter, en écho des parties précédentes (4.2 et 4.3) présentant les dimensions clôturantes et continuatives du «d'accord» à la suite d'une réponse à une question, qu'ici cette distribution en "deux temps" renvoie d'une part à une dimension clôturante, supportée par la reprise du nom de la ville [marly le roi] (L35), et d'une dimension continuative supportée par le «d'accord» enchaîné à une nouvelle question liée et préfacée par le connecteur «et» (Heritage & Sorjonen, 1994).

La particularité de cet extrait nous permet d'établir une transition vers la collection suivante. En effet, tandis que l'occurrence de «marly le roy» (L35) est contemporaine de l'exécution du raccourci [MLR] (reconnu par la machine comme un raccourci, déclenchant l'ouverture d'une fenêtre qui propose un choix de localités correspondant à ces trois

lettres), l'occurrence du «d'accord» d'une part émerge à l'apparition d'une fenêtre (cf. Image 11), et d'autre part se termine lorsque la main droite a atteint la souris (image 12). Ainsi la marque de réception d'une réponse peut émerger non pas exclusivement en amont (Collection 1, en 4.5.1.) ou en aval (Collection 2, présente section) d'une conduite vis-à-vis du dispositif informatique, mais entre deux actions sur ce dispositif.

4.5.3. «d'accord» entre deux actions informatiques

Dans les chapitres précédents (4.2 et 4.3.) nous avons montré que, sous différents aspects, le «d'accord» (ou ses équivalents), produit par la Parm et émergeant après une réponse à une question qu'elle a posée, marquait une étape dans la conversation. Dans cette section nous documentons le fait qu'il marque aussi une étape, invisible pour l'appelant, entre deux actions vis-à-vis du dispositif informatique.

4.5.3.i. Entre deux actions informatiques liées à la paire adjacente précédente

Dans les deux extraits ci-dessous, nous observons que la Parm effectue une opération avec la souris pendant la réponse de l'appelant, et le troisième membre de triplet émerge après une pause :

(13)110209_17h33_Part_même appel que (1), (7) et (10)
(1'40_Montage)

65 PAR : [et donc ça] ça r'monte à quand/ ça
66 : # (0.7s)
 par : #devant seg A EU Esp--->
67 APP : à moin- #moins d'un mois\
 par : ---->#main droite vers souris déplace pointeur-->L69
68 : (0.6s)
69 PAR : d'a#ccord/ .h et donc #là vous (.) c'est pas# infecté/
 par : --->#curseur avant "/" #IL Y A Esp----->#
70 : y'a pas d'plaie infectée /

(14)220409_19h06_Part(éducateur)
(2'35_mov_Montage)

```
128  PAR: >d'accord\< et: là il va mieux/
129      : (0.8s)
130  EDU: là il est très calme\(..)fin il est calme\#
      par:                #déplace pointeur-->
131      : (2.1s)
132  PAR: md'a#/ccord\
      par:---->#cl avant "se sent mal"
133      : (0.5s) # (0.1s)
      par:                #DIT et modifie SE SENTIR MAL---->
```

Dans l'extrait (14), l'occurrence du «d'accord» en L132, après une longue pause de 2.1s, peut s'analyser au regard de l'orientation de la Parm sur l'élaboration d'un texte. En effet, l'émergence de cet item correspond à la fin de l'utilisation de la souris pour amener le pointeur avant le segment [SE SENT MAL] qu'elle va modifier en [DIT SE SENTIR MAL] (L133). L'émergence du «d'accord» est donc contemporaine avec une étape dans l'utilisation du dispositif informatique : il ne clôture pas ici l'opération complète consistant à modifier le texte, mais l'action d'aller sur une zone de celui-ci.

Dans cet extrait, bien que l'émergence du «d'accord» (L132) semble en relation avec l'accomplissement d'une action (amener à l'aide de la souris le pointeur sur une zone particulière du texte), cette dernière est une étape vers une autre action informatique, celle de modifier un segment de texte au clavier (L133). L'émergence du «d'accord» s'analyse ainsi en position frontière entre deux utilisations distinctes du dispositif informatique.

De même dans l'extrait (13), l'émergence du troisième membre de triplet «d'accord» (L69) est contemporaine de la complétude d'une première manipulation informatique, à savoir déplacer le pointeur de la main droite avec la souris jusqu'à cliquer sur une zone du texte (L67-9). Et d'autre part l'orientation de la Parm sur le dispositif informatique se prolonge au-delà de la complétude du «d'accord», puisqu'elle repositionne sa main droite au clavier et tape un segment correspondant à l'information émergeant dans la paire Q/R L65-7, à savoir un élément chronologique («moins d'un mois») qu'elle introduit par la forme «il y a» (L69).

4.5.3.ii. Entre deux actions informatiques distinctes par rapport à la paire adjacente précédente

Nous avons vu dans les deux extraits (13) et (14) ci-dessus que les actions informatiques, concernent le "résultat informatif" de la paire adjacente dont le «d'accord» ratifie l'accomplissement. Nous observons également des cas où ces actions ne sont pas exclusivement associées à cette paire, mais où le «d'accord» est tout de même placé en position frontière entre deux utilisations du dispositif informatique :

(14bis)220409_19h06_part(éducateur)
(2'35_montage)

```
128  PAR: >d'accord\< et: là il va mieux/
129      : (0.8s)
130  EDU: là il est très calme\(..)fin il est calme\#
      par:                                     #déplace pointeur-->
131      : (2.1s)
132  PAR: d'a#/ccord\
      par:--->#clique avant "se sent mal"
133      : (0.5s)#(0.1s)
      par:      #DIT et modifie SE SENTIR MAL---->>L139
134  EDU: c'est d'l'eau qui dort/ mais il est calme\
135      : (0.4s)
136  EDU: on va dire\
137      : (0.5s)
138  PAR: mh
139      : (2s)#
      par:---->#déplace pointeur ----->>L142
140  PAR: >d'accord\< donc en fait il veut juste aller à l'hôpital/ euh
141      : pour pouvoir après être récupéré par ses parents et euh:
142      : (0.4s)#(0.1s)
      par: ---->#Menu Demande sélec Médecin----->
```

(Cet extrait est une extension de l'extrait 14 présenté plus haut)

Dans cet extrait un lien peut s'établir entre la valeur récapitulative²¹¹ du tour L140-1 préfacée par un «d'accord» continuatif accéléré, et les manipulations que la Parm est en train d'effectuer.

Tout d'abord on peut analyser le «d'accord» en L140, comme une action accomplie par la Parm permettant de clôturer une séquence Q-R dans laquelle la Parm interroge l'état de santé du garçon par l'intermédiaire d'un tiers, son éducateur (EDU). La forme de réalisation de ce «d'accord» exhibe de plus une orientation de la Parm pour continuer à parler. En ce sens, cet item préface une continuation.

Ensuite nous observons qu'une fois le segment [SE SENT MAL] modifié en [DIT SE SENTIR MAL] (L132-9) – modification qui en dit long sur l'évaluation de la gravité par la Parm –, la Parm déplace le pointeur jusqu'au menu « Demande » dans lequel elle sélectionne « Médecin » (L139-42) – elle va donc transférer l'appel à un médecin RPS²¹² (cf. transcription complète en annexe).

Sans pouvoir affirmer qu'à partir du moment où la Parm utilise la souris elle a "décidé" d'aller vers ce menu (il y a en effet des mouvements de droite et gauche du pointeur, elle ne va pas directement vers ce menu), on peut dire qu'elle considère une certaine complétude dans l'élaboration du texte, et qu'on observe qu'à partir du «d'accord» (L140) elle s'oriente en effet vers d'autres opérations que l'inscription d'un texte. Cet item «d'accord» est ainsi à la fois tourné vers la prochaine conduite verbale (un récapitulatif inféré soumis à une confirmation, L140-2), et placé entre deux utilisations distinctes du dispositif informatique.

De même dans l'extrait ci-dessous, où c'est la forme «mhm» qui marque une étape entre deux actions informatiques mobilisant le clavier et la souris :

(15)220209_12h16_Part

(1'_Montage)

29 PAR : le nom d' famille/

30 : (0.4s)

²¹¹ Il s'agit d'un «d'accord» qui dépasse la marque d'une compréhension de la réponse précédente de l'appelant, puisqu'il préface le déploiement d'une compréhension de la situation de ce garçon qui veut aller à l'hôpital sans raison valable par la Parm. Cf. section 4.3.3. pour les «d'accord» préfaçant une inférence.

²¹² Un telle orientation dans la régulation de l'appel, indique que la Parm n'estime pas que le cas présenté présente une urgence telle qu'elle nécessiterait l'envoi sur le champ, de secours pompiers voire d'un SMUR.

31 APP : >c'est< pa#drat\ (...) <((épelle)) p a/>
par : #nom

32 : (0.8s)#(0.2s)#(0.3s)
par : #P A-->#

33 APP : <((épelle)) d r a t\>
34 : #(0.8s)#
par : #DRAT# im.13

35 PAR : ¥°mh\hm/°
par : ¥main droite vers souris--> im.14

36 : (0.2s)#(0.2s)%(0.1s)
par : --->#déplace pointeur ----->
par: %%Tab

37 PAR : d'a/ccord\ donc là vous m'dites elle#euh[:
par : ----->#Cl Créer Patient-->>



(image 13)

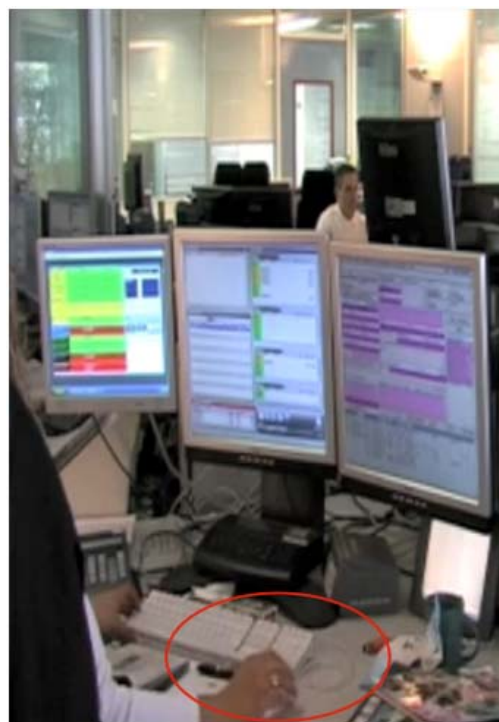
34 : #(0.8s)#
par : #DRAT# im.13

la main droite s'écarte de la zone [PADRAT]

(Image 14)

35 PAR : ¥°mh\hm/°

par : ¥main droite vers souris
pour aller vers la souris et cliquer
sur le bouton [Créer Patient]



Dans ces deux extraits (15 et 14bis), contrairement aux deux précédents (ext 13 et 14) l'action accomplie à partir du troisième de triplet ne concerne pas exclusivement le "résultat" de la paire qu'il clôture, mais une tâche plus large consistant à sélectionner un type de régulation de l'appel (i.e., passer vers un médecin RPS, extrait 14bis, L142), ou à éditer une fiche (extrait 15, L37).

Néanmoins pour ces deux extraits, et comme les deux précédents, l'émergence du troisième membre de triplet peut s'analyser à la fois comme contemporaine de l'accomplissement d'une tâche informatique, celle d'élaborer un texte ou d'inscrire un item dans une case dédiée, et comme contemporaine de l'orientation vers une nouvelle opération informatique (déplacer le pointeur vers un menu, vers un bouton).

4.5.3.iii. Devancer la prochaine question

Tout en restant dans ce phénomène du «d'accord» placé entre deux actions sur le dispositif informatique, nous avons observé que certaines conduites informatiques "devançaient" les conduites verbales ; c'est-à-dire que l'analyse de certaines manipulations peut rétrospectivement, en considérant la question qui suit ce «d'accord», révéler des formes d'anticipations. En voici trois exemples tirés de deux appels-Bilan avec des pompiers.

(16)110209_17h49_Pom_même appel que (8)

(1'02_montage)

47 PAR: sinon euh ils lui ont pas prescrit de:: (.) quelque
48 : chose/ il a pas eu d'examen
49 : particulier [là bas qui ¥détecte un&
par: ¥ouvre les mains-->> L53
50 POM: [>appar- apparemment< [XX]
51 PAR:& problème car/diaque\
52 POM: appar- >non non< apparemment il a juste eu une radio des
53 :¥poumons #récemment:/(0.5s) et ils seraient très abimés
par:-¥
par: #pointe sur ORDONANCE et ajoute un N----->
54 : euh#suite à: suite à# la cigarette quoi\
par: -># #déplace pointeur----->
55 PAR: mh\hm/ (0.5s)[#md'a:ccord\h
par: ----->#Clique devant DLR THO
56 POM: [et et [il a]
57 PAR: [donc là] il ressent: il a une douleur
58 : thoracique depuis quand exactement maintenant/

Dans cet extrait, pendant la réponse du pompier (L52-4) à la question de la Parm, celle-ci effectue des manipulations. En particulier elle déplace le pointeur avec la souris (L54) jusqu'à arriver devant le segment [DLR THO] (L55), compression conventionnelle de «douleur thoracique», et cliquer pour y placer le curseur. Nous observons donc

premièrement un lien temporel entre la complétude d'une conduite informatique (déplacer le pointeur jusqu'à une zone) et la production du «d'accord».

Deuxièmement, à l'observation de la question L57-8 de la Parm, nous constatons l'étroite relation entre ce placement du curseur (L55) et le topic supporté dans cette question L57, puisqu'en effet, cette question L57 mobilisant la catégorie médicale [douleur thoracique] porte sur une spécification temporelle de cette douleur.

Il apparaît ainsi que la zone séquentielle de réception d'une réponse et de clôture par un «d'accord» (ou équivalent) d'une séquence Q-R, peut constituer également un espace d'anticipation d'un geste informatique vers la prochaine séquence.

Un peu plus loin dans le même appel :

(17)110209_17h49_Pom

(2'33_mov_Montage)

115 PAR:y'a #pas d'#sueurs/

par: ---># #PAS DE SUEURS----->L118

116 : (0.8s)

117 POM: non y'a pas d'sueur\

118 : (1.2s)#(0.5s)

par: ---->#

119 PAR: mh\hm/# (0.5s) d'accord\ et là il s'plaint d'quoi au niveau

par: #pointe devant THO

120 : d'la poitrine ça fait ça lui [fait quoi/]

A nouveau nous remarquons un lien entre l'accomplissement d'une action vis-à-vis du dispositif informatique, et l'émergence de l'item «mhhm». Une transcription plus fine mobilisant la prise vue caméra, permet d'observer de plus que le début de production de cet item est synchronisé avec l'accomplissement d'un mouvement de la main (L118-9) :

(17)110209_17h49_Pom_affinée

(2'33_mov_Montage)

115 PAR:y'a #pas d'#sueurs/

par: ---># #PAS DE SUEURS Esp----->>L118

116 : (0.8s)

117 POM: non y'a pas d'sueur\

118 : (1.2s) #¥(0.5s)
 par: --->#
 par: ¥main droite vers souris----->
 119 PAR:¥#mh\hm/ (0.5s) #d'accord\ et là il s'plaint d'quoi au
 par:¥#déplace pointeur#Cl devant ATCD puis devant DLR THO
 120 : niveau d'la poitrine ça fait ça lui [fait quoi/]

Et l'on pourra dire que la pause en L118 est occupée par deux actions qui concernent deux séquences distinctes : d'une part la complétude de l'inscription [PAS DE SUEURS], correspondant au "résultat informatif" de la paire L115-117 ; d'autre part l'orientation vers une nouvelle séquence Q-R déclenchée par une nouvelle question (L119-20).

A la complétude de la frappe au clavier [PAS DE SUEURS], la Parm saisit la souris de la main droite (L118) et déplace le pointeur sur la zone du texte qu'elle a tapé dans la fenêtre Précisions Evénement²¹³, pour placer le curseur devant [DLR THO], compression de douleur thoracique (L119). L'émergence du «d'accord» est ainsi premièrement, contemporaine de la complétude du déplacement du pointeur.

Alors que la question précédente (L115) examine le symptôme des «sueurs», en L119-20 la Parm s'oriente sur la recherche d'informations spécifiant la douleur thoracique du malade («ça lui fait quoi»). Nous constatons donc deuxièmement, un lien entre la zone du texte sélectionnée prête à être remplie, et la demande de spécification L119-20 : par ses conduites informatiques la Parm prépare l'espace virtuel du texte avant de poser la question L119-20, et le «d'accord» attaché à cette question (L119) est à l'orée de cette préparation.

Troisièmement la distribution sur deux unités, «mhmh» et «d'accord», séparées d'une pause, marquant la réception d'une réponse et l'avancée par étape dans la description de l'état du jeune homme, renvoie également à une succession d'actions sur le dispositif informatique.

Dans ces deux extraits (16 et 17), le «d'accord» est attaché à la prochaine question et sert de pivot, de dispositif de transition (Merritt, 1978 ; Beach, 1995) vers la prochaine action. Dans l'extrait suivant (18), le «d'accord» est suivi d'une pause avant la nouvelle question :

(18)250309_17h31_Pom
 (1'45_Montage)

²¹³ Cf. partie 2, section 2.4.3. pour une présentation du logiciel.

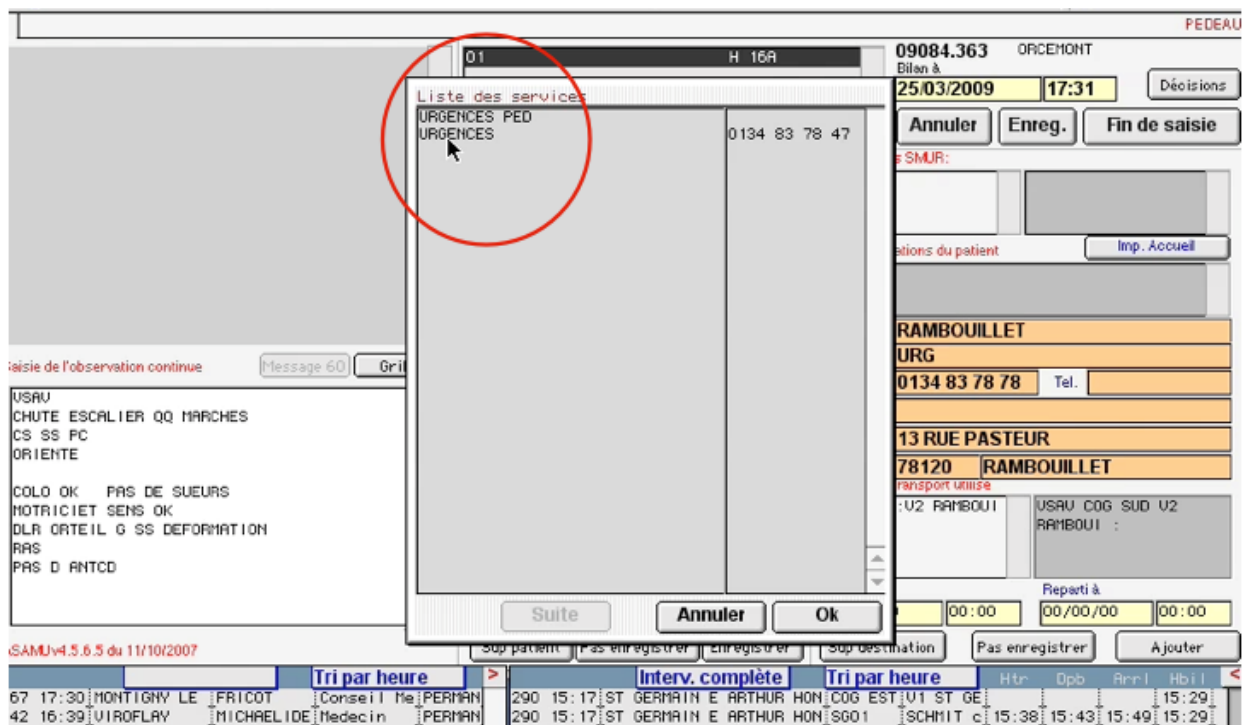
75 PAR: ouais (.) fin la tête a pas cogné/
76 : (0.5s)
77 POM: et pourtant# non voilà# j'ai: il a rien au niveau de la&
par: #Menu Transport sélec. Transport Non Médicalisé#
78 POM:&tête quoi\
79 PAR: mh/hm\
par: %saisit et consulte cahier----->
80 : (0.5s)
81 POM: donc il a pas de signe de trauma il a
82 : pas de:% (.) de pas vertige/ là il a pas de:: il a pas
par: ---->%repose cahier
83 POM: de trouble de la vue: il est #pas nauséux
par: #Menu Etblt sélec.RAMB --->
84 : (0.5s)#(0.5s)#(2s)#(0.3s)
par: --># #sélec urgences im.15#déplace pointeur---->
85 PAR: d'a\ccord/#(.) #vous avez les constantes/
par: ----->#zone texte C1 au dessus de COLO OK# im.16

Dans cet extrait d'appel-bilan, nous observons une séquence interrogative, initiée par la Parm (L75). La réponse de l'appelant (L77-83), étendue en raison du contexte de compte rendu d'intervention, est suivie d'une longue pause de 3.3s (L84), puis d'un «d'accord» et d'une question sollicitant les mesures des constantes vitales (L85).

Entre la fin de la réponse du pompier et la pause, la Parm termine des manipulations mobilisant la souris (L83-4). A la fin de la pause, une fois que l'adresse des urgences, où le malade va être transporté par les pompiers, s'est affichée (cf. image 15), la Parm déplace le pointeur avec la souris vers la zone de texte (zone de rédaction à gauche de l'écran, cf.image 16).

L'occurrence du «d'accord» en L85 qu'on peut analyser comme une (ethno)méthode pour clôturer la séquence Q-R précédente (initiée en L75), semble aussi pouvoir s'analyser dans sa relation temporelle entre deux tâches informatiques : une tâche qui s'achève en L84 (la sélection des urgences), une tâche à venir qui implique l'utilisation du clavier (Image 16 à contraster avec Image 15). En effet, en L85 la Parm place le curseur à l'aide de la souris au dessus de la ligne contenant le segment [COLO OK] (pour «coloration normale») et en dessous de la ligne contenant le segment [ORIENTE].

Ainsi premièrement, l'accomplissement du positionnement du pointeur est contemporain de l'émergence du «d'accord».



(Image 15)

83 POM: de trouble de la vue: il est #pas nauséeux
 par: #dans Etblt RAMB Enter --->
 84 : (0.5s)#(0.5s)#(2s)#(0.3s)
 par: --># #sélec urgences Im 15#déplace pointeur----->

Remarque : la Parm, à la fin de la réponse du pompier (L83), effectue des manipulations concernant la régulation, le transport du malade, sur cette image on voit qu'elle sélectionne les urgences. Puis dirige le pointeur vers la zone de rédaction du texte :

PEDEAU

01 H 16R 09084.363 ORCEMONT
Bilan à 25/03/2009 17:31 Décisions
Annuler Enreg. Fin de saisie

Nom 01 Fact°
Prénom Sexe Age H 16 A
Médecin traitant
Téléphone médecin Type non transport Trspt. Non Med
Motif Recours CR Smur RUM

Intervenants SMUR:
Liste destinations du patient Imp. Accueil
Etabli RAMBOUILLET
Service URGENCES
Téléphone 0134 83 78 78 Tel. 0134 83 78 47
Contact DR LACHAUD
Adresse 13 RUE PASTEUR
Commune 78120 RAMBOUILLET
Moyens de transport utilisés
COG SUD : U2 RAMBOU1 USAU COG SUD U2
RAMBOU1 :
Arrivé à 00/00/00 00:00 Reparti à 00/00/00 00:00

Saisie de l'observation continue Message 60 Grille
USAU
CHUTE ESCALIER QQ MARCHES
CS SS PC
ORIENTE
COLO OK PAS DE SUEURS
MOTRICIET SENS OK
DLR GATEL G SS DEFORMATION
RAS
PAS D ANTCD

Observations sur le patient

sSAMUv4.5.6.5 du 11/10/2007 135
Sup patient Pas enregistrer Enregistrer Sup destination Pas enregistrer Ajouter

Tri par heure				Interv. complète				Tri par heure				Htr Dpb Arrl Hbil			
367	17:30	MONTIGNY LE FRICOT	Conseil Me	PERMAN	290	15:17	ST GERMAIN E ARTHUR HON	COG EST U1 ST GE							15:29
342	16:39	VIAUDFLAY	Medecin	PERMAN	290	15:17	ST GERMAIN E ARTHUR HON	SG01 SCHMIT c	15:38	15:43	15:49	15:29			
338	16:28	VERNOUILLET	Demande de SAMU		312	15:50	JUZIERS HOTEL DE U	COG OUE U1 GARGE							16:20

(Image 16)

84 : (0.5s)#(0.5s)#(2s)#(0.3s)
par: ---># #sélec urgences im.15#déplace pointeur---->
85 PAR: d'a\ccord/#(..) #vous avez les constantes/
par: ---->#zone texte Cl au dessus de COLO OK# im.16

Deuxièmement, le placement du curseur en L85 est pertinent vis-à-vis de la question de la Parm L85 «vous avez les constantes» qui est une requête pouvant ouvrir une séquence de dictée des constantes vitales (pouls, ventilation, tension artérielle). La suite de l'échange va dans ce sens :

85 PAR: d'a\ccord/#(..) #vous avez les constantes/
par: ----->#zone texte Cl au dessus de COLO OK# im.16
86 : (0.5s)
87 POM: oui(..) il a un pouls à: soixante sept\
88 : (0.3s)
89 POM: ré#gulier bien frappé/
par: #PLS67 ----->
90 PAR: oui#
par: -->#

La Parm utilise bien en effet cette ligne au dessus de la ligne [COLO OK] pour inscrire les constantes (L89) dictées par le pompier à partir de L87. Donc, l'émergence du troisième de triplet «d'accord» après la pause :

```
84      : (0.5s) # (0.5s) # (2s) # (0.3s)
      par: --->#          #sélec urgences im.15#déplace pointeur---->
85  PAR: d'accord#(.) #vous avez les constantes/
      par: ---->#retourne fenêtre texte au dessus de COLO OK# im.16
```

est contemporain à la fois de la complétude d'une tâche informatique (choisir le transport, sélectionner l'adresse du service des urgences qui va recevoir le malade) et de l'orientation de la Parm vers une nouvelle séquence déclenchée par une nouvelle question. On observe de plus que l'item «d'accord» émerge davantage dans un flux d'actions informatiques, c'est-à-dire que la Parm ne s'arrête pas entre les deux tâches : l'item «d'accord» émerge à la transition progressive entre deux actions informatiques, l'une liée à un problème logistique (i.e., où envoyer le malade), l'autre à la récolte d'informations supplémentaires (les constantes vitales).

Ainsi le «d'accord» ne marque pas seulement une frontière entre deux séquences conversationnelles (i.e., deux Q-R) mais aussi entre deux mouvements (au sens de Goffman, 1987: chap1) informatiques²¹⁴.

Ces trois extraits (16 à 18) nous permettent d'analyser la dimension continuative du «d'accord» émergeant à la suite d'une réponse à une question, sous un angle inédit. En effet, alors que nous avons déjà décrit en quoi un troisième membre de triplet pouvait être configuré dans un élan vers la prochaine question (cf. chapitre 4.3), nous pouvons maintenant proposer que le «d'accord» (ou ses équivalents) dans cette position séquentielle, est bien une ressource linguistique pour organiser publiquement une transition entre deux séquences Q-R, mais pas nécessairement la première trace où la Parm s'oriente sur une nouvelle séquence.

Avec l'image du tremplin ou celle du coup de feu chez Beach (1995a: 339), nous avons décrit ces «d'accord» continuatifs comme étant déjà dans la remontée, déjà dans la pression de la détente du revolver (4.2.4. Expansions et 4.3.4.). De plus, la possibilité de transcrire les manipulations informatiques nous offre une ressource supplémentaire pour valider

²¹⁴ Pour une approche discursive du *mouvement*, comme intervention autonome plus ou moins complexe, voir Roulet, 1986. Pour une approche argumentative, voir Morel, 1984.

cette image : à la seule lumière des conduites conversationnelles le «d'accord» est tourné vers l'action suivante par son enchaînement avec la prochaine question du permanencier (Extrait 16 et 17). De plus, alors qu'une pause peut rendre délicate une analyse en terme de continuation (Extrait 18), à la lumière des manipulations informatiques les trois occurrences se situent en plein dans l'action suivante consistant à élaborer un savoir sur le problème médical ou sur la personne touchée par ce problème.

4.5.4. Récapitulatif

Parce que la permanencière ne peut pas, pour des raisons d'efficacité, suspendre radicalement l'échange conversationnel tandis qu'elle utilise le clavier, regarde à l'écran, déplace le pointeur à la souris, etc., la zone d'émergence des troisièmes membres de triplets, ou plus généralement des réponses à la suite d'une seconde partie de paire telle que Question-Réponse, constitue un lieu intéressant pour analyser le rapport parfois étroit entre coordination Appelant / Parm, maintient d'un format séquentiel, et coordination Parm / Machine.

Ce qui rapproche l'ensemble des extraits présentés dans ce chapitre concerne la relation de co-occurrence entre l'attention à l'utilisation du dispositif informatique et l'attention portée à la participation conversationnelle, en termes de clôture et de continuation de séquences interrogatives. Les trois collections et sous-collections constituées documentent ces différentes relations de co-occurrence entre d'une part un «d'accord», qui supporte une dimension clôturante vis-à-vis de la paire adjacente qu'il succède, et une dimension continuative vis-à-vis de la séquence qu'il précède ; et d'autre part une ou des actions sur le dispositif informatique qui peuvent renseigner ou enrichir ces dimensions clôturantes et continuatives.

En effet, dans les trois collections, nous avons donné une description des conduites informatiques accomplies par la Parm, en particulier depuis la pause qui émergeait régulièrement entre la réponse de l'appelant et l'élément venant constituer un troisième membre de triplet («d'accord» ; «mhhm» ; reprise / répétition). L'absence de conduites des participants rendant problématiques ces pauses²¹⁵ – lesquelles pouvant durer plusieurs

²¹⁵ *If speakers find themselves participating in a long pause during telephone conversation they notice that something is wrong, and this may lead them to speak* (Hopper, 1992: 106). La pause peut en effet, contrairement à d'autres lieux,

secondes – prouve une orientation commune des participants sur une activité non conversationnelle qui prend du temps. Et c'est la relation entre ce temps de l'interaction avec le dispositif informatique, et celui des tâches conversationnelles que nous avons analysée.

Ces trois collections documentent donc une certaine anatomie séquentielle croisant deux temporalités : le déroulement de la conversation en triplets et le déroulement des actions informatiques.

Dans la première collection (4.5.1.), nous avons documenté un rapport de complétude : terminer une action sur le dispositif informatique et produire un «d'accord» (ou équivalent). Cette action pouvant être une inscription au clavier, un mouvement de souris (4.5.1.i.), une orientation du corps (la tête qui se penche vers le clavier ou l'écran ; la main qui se recentre au dessus du clavier, 4.5.1.ii.). Dans la deuxième collection (4.5.2.), nous avons documenté un rapport d'action à venir : démarrer une action sur le dispositif informatique et produire un «d'accord». Enfin dans la troisième collection (4.5.3.), nous avons illustré la position frontière : terminer une action sur le dispositif informatique, produire un «d'accord» et démarrer une autre action informatique. Cette dernière collection présentait trois relations distinctes (4.5.3.i à iii) entre l'action informatique et les informations supportées ou recherchées dans la séquence interrogative précédent et succédant le «d'accord».

Par ces trois collections, nous avons montré que l'émergence d'un troisième tour pouvait entretenir un rapport de conséquentialité (Schegloff, 1991: 52-7 ; Schegloff, 1992b) avec l'interaction Parm-machine : l'action (informatique) projette des conséquences dans la structure et la texture de l'interaction que la parole incorpore progressivement et réalise. Cette conséquentialité permet de rendre compte notamment de la complétude différée²¹⁶ des séquences tripartites Q-R-d'accord, et du fait que les deux participants sont orientés vers les silences comme étant des pauses à toutes fins pratiques et non des laps (Sacks et al. 1974: 715 ; Hopper 1992: chap5).

comme celles qui suivent les réponses, constituer un *événement marqué* (*marked event*), être traitée comme un *vide* (voir Sacks, et al. 1974: 715).

²¹⁶ Nous empruntons cette notion à Lerner (1989) qui l'emploie au niveau du tour. Tandis que chez cet auteur, la complétude différée (*delayed completion*) porte sur le phénomène de l'interruption, du chevauchement et de la projectabilité d'un tour, dans notre cas, la complétude se situe au niveau d'une séquence Question-Réponse-Marque de réception, et touche à la présence d'une pause pouvant être de plusieurs secondes, entre les deux derniers membres de cette séquence. De plus, la complétude de la séquence n'est pas du fait d'un locuteur à proprement parler, mais d'une situation de multiactivité vers laquelle la Parm est orientée, et dont l'appelant tient manifestement compte, puisque ces pauses ne sont justement pas traitées comme des points de transitions ou des espaces problématiques : il attend de la Parm une prochaine action (e.g., il attend qu'elle marque un accomplissement par un «d'accord» ou équivalent, ou produise une nouvelle question, une décision).

CINQUIEME PARTIE – bilans –

5.1. Retour sur les objectifs : résultats

5.2. Discussions

5.3. Pré-clôture

Le bilan de cette recherche est organisé en trois temps. Tout d'abord (5.1.) je reviendrai sur les résultats du point de vue méthodologique (partie 2 et 3) et du point de vue des analyses proposées (partie 4). Ensuite, je proposerai une discussion en termes d'apports et de contributions à la communauté concernée par les études séquentielles, l'analyse des marqueurs, la multiactivité, l'analyse des activités complexes en milieu professionnel (5.2.). Et pour finir, je pré-clôterai en évoquant quelques points pouvant faire l'objet d'approfondissement, soit qu'ils ont été esquissés dans cette recherche soit qu'ils en sont absents mais ont émergé par ricochet (5.3.).

J'ai souhaité en guise de conclusion, proposer une postface qui, sous forme d'une note d'intention, rend compte de mon expérience de formateur au Samu de Versailles, et pointe l'intérêt d'une linguistique interactionnelle couplée à un savoir expert sur la régulation des appels, en tant qu'approche inédite adressée aux acteurs du Samu.

5.1. Retour sur les objectifs : résultats

5.1.1. Le temps du terrain

Dans une partie consacrée à la présentation du terrain, j'ai souhaité retracer, en mobilisant le plus possible des enregistrements de conversations, mon parcours de découverte et les difficultés liées à la mise en place du dispositif de captation audiovisuelle. L'objectif était de rendre compte dans le texte, des différentes temporalités avec lesquelles j'ai été aux prises. Ce ne fut pas toujours une lutte dont je n'eus quelque responsabilité, le temps de la recherche contient des inerties que j'ai appris à mesurer et déjouer : savoir relancer une initiative ou des collaborateurs, être patient, prendre le temps de la réflexion. Un terrain tel que le centre de réception et de régulation des appels médicaux urgents, impose un temps important pour se poser, éduquer son regard, se faire des alliés, être accepté comme étant là. Ce temps pris à la découverte du terrain, m'aura je l'espère permis de donner une vision d'ensemble sur le fonctionnement de la régulation au Samu, en tout cas celui de l'hôpital André Mignot, à Versailles.

Le fait de se retrouver dans ce service n'a pas été le fruit du hasard puisque je fus introduit par Luca Greco, qui y avait mené ses recherches pour son doctorat quelques 6 ans auparavant. En revanche, j'étais heureux d'apprendre au cours de ma découverte de ce

terrain que d'une part, l'équipement technique avait changé depuis sa venue, et que d'autre part les permanencières dans ce Samu étaient davantage autonomes que ne l'étaient leurs collègues dans d'autres Samu. Cette autonomie garantissait au départ pour moi que j'obtiendrais des interrogatoires riches, et pas seulement des formes «dispatching».

Du fantasme à la réalité, la mise en place de la récolte des données aura occupé une période d'une année, au cours de laquelle un dispositif s'est peu à peu accordé avec les contraintes du lieu (techniques, médico-légales), mes désirs et la participation des acteurs du Samu. A force de conviction et de stoïcisme impatient, j'ai pu à la fois filmer sur de longues durées, et surtout effectuer des captures d'écran vidéo, ce qui relève d'une opportunité très rare pour un terrain si sensible. Je dois pour cela remercier vivement les acteurs du Samu, et en particulier le Docteur Lambert, chef de service, et le Docteur Jean-Marie Caussanel, son chef-adjoint, sans qui cela aurait été proprement impossible.

5.1.2. Démarche conversationnelle et apprentissage sur le terrain

A force d'accumuler un savoir sur le terrain, à la fois je devenais plus compétent pour comprendre ce qui s'y passait, mais revers de la médaille, je finissais aussi par trop pencher du côté du Samu quand je regardais mes données. Je me souviens d'une des premières discussions avec Luca Greco à propos de mes données. Alors que je lui présentais certains extraits, il me déclara en substance «tu parles Samu, reviens aux données, qu'est-ce qu'ils font ?». L'accumulation d'un savoir sur le terrain était à mettre en balance avec un regard naturaliste, prôné par une influence ethnométhodologique qui défend dans le même temps une compétence unique et adéquate (Garfinkel, 2001 ; cf. supra partie 3 chapitre 3.6.).

Pour l'analyse, j'ai ainsi soutenu une position méthodologique d'affinité limitée (Maynard, 2003: chap3) entre une connaissance d'arrière-plan acquise sur plus d'un an de terrain, et une description des interactions telles qu'elles (m')apparaissent sur les enregistrements. Par exemple, j'ai pu envisager une série de questions comme relevant d'une même enquête de la part de la permanencière, dès lors que je m'étais familiarisé avec certains schémas descriptifs recouvrant l'orientation vers un type de problème médical – celui de la douleur thoracique, parce qu'il peut renvoyer à une détresse vitale, est un exemple régulier dans mes données. Je ne raisonnais ainsi pas exclusivement en termes de «topic à un autre»,

mais en termes d'attribution de traits dans l'examen d'un même problème médical potentiel (cf. infra Discussions).

5.1.3. Ponctuer, pivoter

Très vite je fus sensible à une problématique quotidienne des permanencières, celle de devoir découvrir le plus vite possible s'il y a urgence vitale ou non, et de quel type d'urgence médicale il s'agit. Cette problématique m'a semblé devoir être au coeur de ma recherche. La permanencière a besoin de l'autre pour obtenir des informations, s'il est un bon collaborateur la découverte du problème en est accrue. Une des méthodes permettant de favoriser cette bonne collaboration consiste à mettre en place un dispositif séquentiel faisant apparaître qu'on sait où l'on est et qu'on sait ce que l'on fait. Au sein de l'épisode interactionnel consistant à mener un interrogatoire, j'observais une forme récurrente, une structure en trois temps.

Focalisant sur un item tel que le «d'accord», non comme un petit mot isolé, mais comme élément d'un tour, d'une séquence, et comme supportant une ou des actions répondant éventuellement à la fois à l'activité conversationnelle et l'activité informatique, j'ai envisagé plusieurs unités d'analyse adéquates pour rendre compte de ses diverses facettes.

Voici les points qui ont animé et ont été abordés par les analyses :

- la forme séquentielle en trois temps Q-R-d'accord, ou même simplement l'utilisation de cet item «d'accord», sont des réalisations tout à fait ordinaires dans la vie de tous les jours, mais ici elles sont spécialisées et pré-allouées.
- La régularité de cet item «d'accord», dans les conversations téléphoniques au Samu, en fait une marque spécifique par rapport à des appels ordinaires. La variété des actions auxquelles cet item semble renvoyer, ou ce qu'elles semblent projeter pour le tour suivant, m'ont conduit à distinguer ses divers aspects clôturants et continuatifs .
- Le «d'accord» (ou ses équivalents pragmatiques) assure des transitions. Il constitue une ressource dans la coordination entre deux participants élaborant du savoir sur un problème médical, ou sur la personne qui a besoin d'aide.
- Cet item s'observe quel que soit le type d'appelant. Cependant on note des disparités (dans la fréquence, la forme prosodique) selon qu'il s'agisse d'un appelant professionnel,

principalement pompier et ambulancier, ou d'un appelant particulier. Certaines occurrences rendent ainsi visible une catégorisation de l'appel et de l'appelant.

- Cet item présente une grande variété de réalisations prosodiques, et il peut émerger comme élément d'un composite. On observe également l'utilisation d'autres ressources telles que le «mhhm» ou la répétition. Ce n'est donc pas tant le «d'accord» en lui-même qui m'a intéressé que les actions qu'il accomplit, au même titre que des formes positionnées à la même place séquentielle, c'est-à-dire en réponse après une réponse à une question posée par la permanencière.
- Etant donné qu'il s'agit d'une zone à la fois spécifique aux appels au Samu, et cruciale dans l'accomplissement des transitions d'un épisode, d'une séquence à l'autre, j'ai centré l'observation des interactions avec l'environnement du poste de travail (clavier, souris, position des mains...) sur cette zone de réponse après une réponse à une question. En particulier je souhaitais rendre compte de l'imbrication entre l'activité conversationnelle et l'interaction permanencière-machine, révélant une compétence relevant d'un faire [être Parm] (doing being Parm).

La dimension clôturante du «d'accord» (ou «mhhm», ou la reprise, ou la répétition) recèle une portée allant de la paire adjacente – on parlera alors de troisième membre de triplet – à une séquence de plusieurs paires Q-R, jusqu'à l'épisode de l'interrogatoire tout entier (cf. 4.2.).

Les dimensions clôturante, finalisante, ou même libératrice (Merritt, 1978), ne sont pas dans la plupart des occurrences les dimensions exclusives supportées par l'item «d'accord». En effet, la grande fréquence d'occurrences d'un «d'accord» placé entre deux Q-R, et spécialement dans les appels avec des particuliers, amène à considérer qu'il constitue un préliminaire à la prochaine action, la prépare, constitue une ressource institutionnelle pour manifester qu'une organisation pas-à-pas est à l'oeuvre dans l'élaboration d'un savoir sur le problème médical.

Dans le même sens, la forme [«d'accord» + intonation montante], que l'on observe dans les appels-Bilans avec pompiers et ambulanciers, ne fait pas que clôturer une séquence – qui suspendit le déroulement du compte-rendu dont la succession des thèmes est davantage à l'initiative de l'appelant (ce qui constitue une nette distinction avec les appels de particuliers). En effet, cette conduite de la Parm non seulement rend manifeste une clôture mais projette l'action pertinente pour l'appelant à savoir la reprise de son compte-rendu d'intervention. En ce sens, bien que clôturant, l'item «d'accord» est aussi prospectif :

il rend aussi possible la projection vers une action à venir²¹⁷ et constitue un pivot transitionnel :

"Okay" is employed pivotally, in the midst of precise moments of transition, [...] ; and not just in any sequential environment, but where what is "at stake" involves movements from prior to next-positioned matter(s)²¹⁸ (Beach, 1993: 327)

La dimension continuative du «d'accord» nous a permis de documenter l'aspect transitionnel, tremplin, et d'ancrer l'analyse dans des questions d'activités référentielles (cf. infra Discussions) :

- le «d'accord» peut marquer un problème vis-à-vis de la complétude de la réponse immédiatement précédente, qui impose un maintien sur ce qui était recherché à travers la question posée, maintien passant par exemple par une reformulation de celle-ci (4.3.1.) ;
- il peut marquer une étape dans l'attribution d'une succession de traits sur un même aspect du problème médical (4.3.2.) ;
- il peut préfacier la manifestation d'une inférence, en tant que résultat du traitement d'informations émergeant dans la séquence qui précède (4.3.3.) ;
- enfin, il peut incorporer un changement d'état vis-à-vis de la connaissance sur le problème, telle qu'il déclenche des formes exclamatives incorporant un «d'accord» (4.4.).

5.1.4. Un marqueur interactif et multimodal

²¹⁷ Nous avons également trouvé cette idée à propos des ouvertures "non canoniques" des appels téléphoniques : (Schegloff, 1986: 139)

Marlene: Hi. this is Marlene:

Bonnie: Hi,

Marlene: How are you,

Bonnie: I'm fi:ne,

Marlene: Okay..hh D'you have Marina's telephone number?

Marlène clôture l'activité des salutations, à l'endroit où le retour du «comment vas tu» est généralement attendu, et l'item «okay», qu'on peut assimiler dans ce contexte à notre «d'accord» français, accomplit à la fois cette clôture et est enchaîné si ce n'est préparatif au déploiement de la raison d'appel.

²¹⁸ traduction : «ok» (ou notre «d'accord») est utilisé en pivot, au milieu de moments précis de transition ; et pas seulement dans n'importe quel environnement séquentiel, mais où ce qui est en jeu implique des mouvements de ce qui est en question (*i.e. ce qui importe*) avant, vers ce qui est en question ensuite.

L'analyse des actions accomplies par le «d'accord» (ou équivalent) à la suite d'une réponse à une question, constitue une percée détaillée dans l'organisation séquentielle du savoir sur un problème médical. En reprenant la distinction de Schegloff (1986: 130-1), on peut dire que certaines de ces réponses de la Parm sont juste des troisièmes parties de triplets (serial organization), alors que d'autres combinent une partie de la séquence précédente et une partie d'une nouvelle séquence (interlocking organization).

La chose se complique lorsqu'on fait entrer les manipulations informatiques dans l'analyse de certaines occurrences de triplets (4.5.). En effet, il apparaît que dans l'analyse des relations possibles entre conduites sur le dispositif informatique et conduites verbales, dans cette zone d'émergence du troisième membre de triplet, les descriptifs naissant, achevé, en cours (Schegloff, 1996: 97) d'une part, et clôturant, continuatif d'autre part, se conjuguent régulièrement. Si bien qu'un «d'accord» (ou ses équivalents pragmatiques) peut s'analyser :

(1) comme clôturant par rapport à la paire adjacente précédente, et clôturant ou continuatif quant au rapport à une action sur le dispositif informatique (4.5.1 et 4.5.2.) ;

(2) comme continuatif vis-à-vis de la "prochaine question" (ou vis-à-vis d'un feu vert adressé à l'appelant pour qu'il "continue"), et clôturant et continuatif (ce que nous avons appelé la position frontière en 4.5.3.) quant au rapport à deux actions successives sur le dispositif informatique.

(A l'évidence, le fait de marquer la clôture d'une séquence Q-R avec un «d'accord», ne prédit pas systématiquement que l'enregistrement d'informations afférentes soit lui aussi achevé, nous l'avons montré dans les collections 4.5.2. et 4.5.3., cet enregistrement d'informations peut même être au début ou en cours d'accomplissement.)

La marque linguistique d'une complétude telle que «d'accord», peut ainsi être indexée à la fois à une tâche conversationnelle, celle de clôturer une séquence interrogative ; et à la temporalité de conduites (invisibles pour l'appelant) vis-à-vis du dispositif informatique impliquant l'organisation d'un texte et le positionnement corporel.

5.2. Discussions : Travailler avec l'urgence au quotidien, mais pas dans l'urgence

5.2.1. La question de la compétence

Cette double indexation ouvre une discussion sur la notion de compétence dans le travail quotidien des Parm.

En effet, bien que les manipulations informatiques ne soient pas systématiquement en jeu dans l'apparition d'un troisième membre de triplet tel que «d'accord», une analyse fine de ce qui est tapé au clavier au moment où cela est tapé, de la façon dont le corps s'ajuste par rapport à l'écran, au clavier, à la souris, permet de rendre compte de la complexité des pratiques de coordination dont font preuve les Parm, à ne pas "faire attendre l'appelant", à ne pas sortir du format séquentiel en cours, à enregistrer des informations, à préparer informatiquement la prochaine séquence conversationnelle.

La précision de mes données permet de faire résonner mes résultats avec ceux de Licoppe et Relieu (2005, 2010) sur le travail des téléopérateurs qui décrivent leur compétence spécifique en termes de conjonction du travail des yeux et de la voix, en termes de gestion d'une situation de multiactivité qui est plus que la stricte somme des activités langagières et des activités informatiques, gestion qui consiste à maintenir une certaine cohérence entre ces deux plans. C'est à travers l'étude multimodale du «d'accord» (4.5.) que j'ai montré un assemblage (Mondada, 2006) entre pratique verbale et orientation vis-à-vis du dispositif informatique, rejoignant ces deux auteurs lorsqu'ils parlent d'une :

habileté à imbriquer les activités conversationnelles et les activités réalisées à l'écran au fur et à mesure de leur déroulement temporel, à construire de manière contingente dans l'un (la conversation) ou l'autre (l'informatique) flux des places transitionnelles pour réorienter attention et engagement. Cette imbrication est aussi plus profonde que la production d'une distribution des engagements entre deux plans d'activité qui seraient distincts et séparés. Il ne s'agit pas là d'un simple entrelacement, car les deux activités se modèlent mutuellement d'une manière ajustée aux médiums qui les supportent et à leurs propriétés syntaxiques et sémiotiques (Licoppe & Relieu, 2005).

En problématisant l'idée de cet assemblage de la multiactivité dont parle Mondada (2006), il apparaît de plus que la découverte d'une relation de co-occurrence entre l'émergence d'un «d'accord» après une paire adjacente, parfois séparées d'une pause, et l'orientation vers des actions informatiques, place l'analyse dans une certaine difficulté à distinguer ce qui

Une analyse fine telle que celle proposée dans cette étude, pourrait d'ailleurs intéresser des designers, si l'on réfléchit au dispositif informatique (et spatial) tel qu'il est concrètement, intimement mobilisé dans l'interaction au travail.

Par exemple dans cet extrait, au début de l'appel, lorsque l'activité de rédaction du bilan commence :

7 POM : alors j'suis en présence d'une fill#ette de: un an et
par #VSAV Enter----->

339

8 : demi#/
par ---->#

The screenshot shows a medical software interface. On the left, there's a section for 'Données de l'observatoire continue' with a 'Gérer' button. Below it, a table lists patients with columns for time, location, and status. On the right, there's a form for 'Intervenant CALM' with fields for name, age, sex, and various medical details. Below the form, there's a 'Liste des patients' section with a 'Supprimer' button. At the bottom, there's a table with columns for 'Intervenant', 'Intervenant', and 'Intervenant'.



9 PAR : oui/
10 : (0.6s)
11 POM : depuis hier
12 : après midi:/#elle a des vomissements et de la diarrhées/
par #DEPUIS HIER VOMISSEMENT ET DIARRHEE Enter---->L16

On voit bien le lien entre une certaine position dans l'échange de tour, marquée par le continuateur «oui» (L10), et l'attitude corporelle vis-à-vis du clavier : après avoir tapé «VSAV» et fait un saut de ligne» (L7), la permanencière est prête à écouter la suite.

Nous n'avons pas poussé plus avant cette recherche, mais il apparaît que nos données nous permettent de montrer assez précisément les liens entre statut de participation et orientation du corps vis-à-vis de l'espace de travail.

5.2.3. Doing topical talk

Une partie de l'analyse a été consacrée à la documentation des manières dont un troisième membre de triplet peut servir de ressource pour la permanencière, pour s'élancer dans le

tour suivant dans les cas de maintien sur un même topic (4.3.). La question de ce que l'on entend par «rester sur le topic» a constitué un point à éclaircir dans l'analyse.

En effet, il est assez facile de déterminer "de l'extérieur" si les participants sont orientés sur le même topic, à partir du moment où l'on fait de celui-ci une entité stable. Dans le cadre d'une approche conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique, nous abordons la question du topic en termes de processus dynamique, émergent et interactionnel. Ce n'est pas du topic en soi dont il est question (qui risquerait de renvoyer par trop à une analyse de contenu comme l'a indiqué Sacks, (1992, Vol1, April 17)), ni pour l'analyse, ni pour les participants, mais de ce qu'on fait et de ce qu'on dit à propos d'un topic :

c'est ainsi qu'il est préférable, au lieu de se centrer sur le topic lui-même, de se pencher plutôt sur le parler topical (topical talk), ainsi que sur les orientations des membres envers «doing topical talk». [...] De cette manière, l'attention de l'analyste se déplace de l'entité référentielle et de ses propriétés vers l'activité référentielle et ses contraintes socio-organisationnelles. (Mondada, 2003: 195)

Les occurrences de «d'accord» équivalentes à «oui» (cf. section 4.3.1.), ainsi que les occurrences intégrant un signal d'évaluation (assessment signal, Goodwin&Goodwin, 1987b) comme les «ah oui d'accord» (cf. chapitre 4.4.), sont des cas pertinents pour cette problématique du «doing topical talk».

Suivant également le travail de Greco (2002, 2004), sur la description de la douleur thoracique, j'ai adopté une description en termes de traits ou d'attributs, qui paraissait mieux refléter l'activité référentielle des participants orientés vers la description d'un problème médical que le «d'accord» permet de ponctuer, d'initier, de creuser, de clôturer.

5.2.4. Une voie pour analyser la complexité

Notre approche de l'item «d'accord» produit par la Parm à la suite d'une séquence Q-R, participe à la littérature portant sur les marqueurs : l'analyse de l'usage interactionnel et quotidien de «d'accord», qui croise (et est restreinte par) une approche séquentielle et une approche en termes d'actions accomplies, vient enrichir l'analyse des marqueurs discursifs en tant que coordonnées contextuelles qui indexent des énoncés aux contextes locaux dans lesquels ils émergent et s'attachent à divers plans de cohérence (Schiffrin, 1987: chap 10).

Le «d'accord» est un pivot, un tremplin, mais il ne procède pas seul en lui-même à l'organisation de l'échange. Il fonctionne, pour reprendre Bruxelles et Traverso (2001: 43), comme un indicateur au sein d'une structure (faite de contenus propositionnels, pragmatiques) contribuant à l'ouverture, le maintien, la fermeture du flux de l'interaction avec l'appelant. C'est pourquoi l'analyse du «d'accord» positionné après une paire Q-R, mobilisait un cadre séquentiel, ou d'activité plus large que cette seule paire. D'une manière générale cette étude vient participer au corpus de travaux sur les façons dont formes syntaxiques et formes interactionnelles s'assemblent en tant que ressources permettant aux participants d'accomplir leurs objectifs (Ford, et al., 2002: 33).

Il faut peu d'imagination pour comprendre que la maîtrise des transitions dans, et de l'organisation de l'échange conversationnel est un enjeu interactionnel et normatif crucial chez les Parms. L'analyse d'un item d'apparence aussi anodine que le «d'accord», en tant que ressource pour se coordonner et construire du savoir sur un problème médical, révèle une complexité qui, pour reprendre l'analyse que fait Beach (1995b) du «okay» dans les entretiens médicaux, met en garde toute tentative extérieure et macro de prescrire et proscrire des manières de faire des interrogatoires, ou de formuler des avis généraux sur des comportements, sans prendre en compte l'intimité de l'interaction, et l'ancrage des actions dans des traits contextuels tels que les identités des participants localement accomplies, ou des environnements séquentiels particuliers.

5.2.5. Accountability

On peut se demander si le «d'accord», en plus de s'analyser selon les actions continuatives et clôturantes qu'il supporte, ne se laisserait pas également analyser comme un cas de glossing practice voire de formulation au sens de Garfinkel et Sacks ([1970] 2007: 448-57), c'est-à-dire une procédure au moyen de laquelle les participants explicitent ce qu'ils sont en train de faire. Le «d'accord», s'il est un ponctuant dans une série de Q-R, s'il marque une transition entre un épisode (e.g. l'interrogatoire) et un autre (e.g. l'annonce de la décision), son utilisation est en ce sens un commentaire sur l'activité dans laquelle on est et de laquelle on sort, il s'agit bien d'un travail pour (notamment) dire où nous en sommes. Néanmoins la formulation est, selon notre lecture du texte ardu de Garfinkel et Sacks, prédicative. Or on ne peut pas dire que «d'accord» soit prédicatif, donc il serait sans doute plus prudent et plus juste d'avancer que l'analyse du «d'accord» proposée est un cas

d'analyse de l' accountability pratique, antédiscursive (Quéré, 1987: 109, 125). Mais nous soutenons qu'elle est aussi un cas d'analyse du raisonnement pratique : le «d'accord» joue son rôle dans l'organisation interne des activités conversationnelles, pas seulement et froidement, d'un point de vue séquentiel, mais aussi du point de vue des «méthodes de production et de reconnaissance de la compréhension appropriée au caractère situé, occasionné des actions et des expressions particulières» (Quéré, 1987: 115). Dans la partie d'analyse, nous avons essayé parfois dans les sous-titres mêmes («creuser», «plus qu'une paire», «avancer sans clôturer», «spécifier») de rendre compte, par le langage naturel et conversationnel, de ces méthodes.

Mais les participants n'ont pas besoin de dire continuellement ce qu'ils font et où ils en sont. Le fait que la conversation soit un phénomène ordonné, implique que l'utilisation d'un «d'accord» en tant que ressource lexicalisée indiquant une navigation (Bangerter et al. 2004), ne soit pas systématique : les participants sont conjointement orientés vers un certain ordre, vers certains rôles et reconnaissent cet ordre et ces rôles comme des traits structurants de l'interaction. C'est pourquoi nous observons que les participants n'ont pas besoin, de par le caractère auto-explicatif de la conversation, de l'alignement sur les rôles, d'avoir recours à cet item, après chaque paire Q-R, ou entre chaque épisode interactionnel. Le bien fondé de cette observation réside dans la rareté des conduites réparatrices en cas d'absence, ou plutôt de non-occurrence, de cet item. Le «d'accord» n'est donc de ce point de vue pas un phénomène crucial dans l'organisation des interactions sociales – comme ne l'est pas la place séquentielle qui l'occasionne régulièrement à savoir la position de troisième tour. Sa régularité dans nos données n'en fait cependant pas un phénomène de recherche anodin, alors même qu'il est banal, ordinaire. Il a constitué une entrée possible pour répondre à qu'est ce que c'est que faire [avoir une conversation téléphonique au 15], et une entrée dans l'intimité des pratiques employées pour ce faire.

5.3. Pré-clôture

5.3.1. Exploiter d'autres données

N'étant pas au départ fixé précisément sur un objet d'étude lorsque je lançais ma campagne de récolte des données, un ensemble a été récolté qui n'a pas été utilisé dans cette recherche, il s'agit des enregistrements audio-visuels avec captures d'écran vidéos, d'un poste de médecin RPS (cf. partie 2, chapitres 2.3 et 2.4). Dans l'hypothèse qu'une étude comparative soit possible, mes données me permettraient à tout le moins d'exercer l'analyse de l'imbrication entre pratiques conversationnelles et pratiques informatiques pas seulement à l'échelle d'une Parm mais dans le circuit de transmission médecin-Parm. Par exemple les différentes manières de réaliser le lien entre organisation de l'interrogatoire et organisation de l'espace virtuel à l'écran.

Au sein des pratiques informatiques, l'une d'elles a en effet attiré mon attention, à savoir l'organisation spatiale d'un texte au regard de l'organisation de la conversation du point de vue séquentiel et thématique. Visant à intégrer dans la multimodalité pas seulement les gestes mais aussi les arrangements spatiaux des textes, ces derniers sont vus comme des objets temporalisés dont l'inscription est mobilisée dans le temps de l'interaction (Mondada, 2008c: 149).

5.3.2. Mesures

Dans la partie 2, nous avons présenté quelques problèmes liés à la transcription. Revenons un peu sur celle des pauses. Nous avons noté à partir des données que la forme la plus fréquente pouvait se formaliser ainsi :

Q + R + d'accord\ + pause + Action Parm (question, évaluation, décision)

Nous allons sortir du champ conversationnel, mais il nous a semblé que la mesure des temps entre les «d'accord» (et équivalents) et la suite produite par la permanencière (une question, une prise de décision, une évaluation), pouvait initier une réflexion sur la gestion du temps par les permanencières, grossièrement : est ce que le fait qu'il s'agisse d'appels urgents (potentiellement au moins) a des incidences sur la vitesse dans les échanges, sur la vitesse à laquelle la permanencière enchaîne une action à une autre ?

Il est notamment frappant de constater qu'il y a, finalement, assez peu de très longues pauses, y compris lorsque la permanencière est au prise avec des manipulations informatiques.

En mesurant les temps qui séparent le «d'accord» de l'action suivante accomplie par la permanencière, pour les occurrences présentées dans cette étude (soit un nombre assez minime – 53 –), on obtient la série croissante suivante :

0.02 ; 0.02 ; 0.02 ; 0.02 ; 0.02 ; 0.02 ; 0.02 ; 0.02 ; 0.02 ; 0.03 ;
0.03 ; 0.03 ; 0.03 ; 0.03 ; 0.03 ; 0.03 ; 0.04 ; 0.05 ; 0.05 ; 0.06 ;
0.07 ; 0.07 ; 0.1 ; 0.1 ; 0.1 ; 0.15 ; 0.15 ; 0.15 ; 0.2 ; 0.22 ; 0.26 ;
0.3 ; 0.3 ; 0.4 ; 0.4 ; 0.4 ; 0.4 ; 0.5 ; 0.5 ; 0.5s ; 0.6 ; 0.6 ; 0.7
; 0.7 ; 0.8 ; 0.8 ; 1 ; 1.1 ; 1.1 ; 1.2 ; 2 ; 2.1 ; 4.7

On obtient la médiane : 0.15s

A noter que le problème se complique dès lors qu'on a deux items séparés d'une pause comme « mhhm (0.5s) d'accord (0.02s) et là il se plaint de quoi au niveau de la poitrine».

Nous avons donc éliminé ces cas du relevé ci-dessus.

Avec toutes les précautions qui s'imposent, nous souhaitons simplement soulever la question d'une compétence des permanencières à gérer le temps de l'interaction sociale et le temps de l'interaction avec l'espace de travail.

5.3.3. Comparer

Lors du travail préparatoire sur les données, j'ai effectué des mesures sous Praat, des courbes intonatives, et des "durées" des items «d'accord», ceci dans le but d'homogénéiser leur transcription (partie 2 chapitre 2.6.). Ce travail pourrait être poussé dans l'objectif d'affiner les relations éventuelles entre morphologie d'un item (débit, enveloppe acoustique, intensité) et dimension pragmatique.

Dans la partie présentant les données j'ai esquissé une problématisation de la quantification (note n°41, chapitre 2.6.). En m'inspirant d'un article de Schegloff (1993) j'ai pointé la critique qui pourrait émaner de l'usage dans mon texte, de locutions telles que «une grande majorité de» ou encore «régulièrement». Usage qui se ferait au détriment d'un chiffrage, d'un résultat par fraction où le numérateur comprendrait les actions accomplies par mes «d'accord» ou bien leur forme de réalisation (allongé, intonation plage descendante, nasalisation, etc.) ; et où le dénominateur comprendrait l'univers d'occurrences possibles pertinentes à savoir l'ensemble des «d'accord» émergeant après une réponse à une question posée par la Parm.

Je pense qu'à procéder par comptage, on a certaines chances de mélanger les torchons et les serviettes, et que l'analyse fine que j'ai proposée rend compte d'une complexité difficile à fixer sur un numérateur et un dénominateur.

Cela étant dit, le fait d'accumuler des occurrences, de parvenir à les ordonner dans des collections constituent des pas vers la possibilité d'études comparatives. Deux études me viennent à l'idée. D'une part il pourrait être intéressant de mener une étude transversale sur l'acquisition des compétences des Parms, en suivant un groupe de jeunes recrues sur une période d'un ou deux ans, par exemple sur l'acquisition des méthodes d'interrogatoires, ou encore sur l'acquisition d'une souplesse multimodale. Une telle étude pourrait s'avérer intéressante dans des problématiques de formation (cf. infra Postface).

D'autre part, bien qu'on puisse élargir à d'autres contextes certains de ses résultats, j'ai pris la précaution à plusieurs reprises d'indiquer l'ancrage de ma recherche non pas dans un Samu, mais dans le Samu de Versailles. Dès lors, une étude comparative entre les divers centres de réception des appels médicaux urgents, s'avère sans doute pertinente – dans le cadre par exemple d'une réflexion régionale, nationale sur ce service de santé : la découverte de méthodes pour la coordination telle que la structure en triplet, ou plus généralement le fait de répondre après une réponse, se réfère à une culture des Parms au CRRA 15 de Versailles, qu'en est-il des autres Samu ? Par exemple, le degré d'autonomie fait-il varier la variété des actions accomplies par les «d'accord», l'imbrication entre interaction Parm-machine et interaction téléphonique est-elle similaire, pourrait-on par le biais d'une problématique sur la coordination, rendre compte des diversités culturelles d'un Samu à l'autre ? Qu'est-ce qui serait vernaculaire et qu'est-ce qui ne le serait pas ?

Ces questions, nous amènent bien loin de la seule étude des «d'accord» en tant que réponse après une réponse à une question. Or, parmi les intentions de cette recherche figurent bien celles de pointer à la fois l'intérêt de s'intéresser à une méthode de coordination simple pour rendre compte de la complexité des pratiques sociales, mais aussi celui de livrer un exemple d'étude pouvant laisser transpirer un réel enjeu à faire entrer une approche linguistique interactionnelle dans un milieu où se coordonner, collaborer, comprendre quel est le problème, et tout cela par téléphone, relèvent de problèmes pratiques cruciaux, impliquant la parole, du savoir médical, de l'expérience conversationnelle, et du corps.

POSTFACE²²⁰

- D'une expérience d'application : retour sur le terrain -

Il faut que les résultats de la recherche soient pris au sérieux par la discipline étudiée. [...] Par «être pris au sérieux», je veux dire que dans leur travail, les praticiens de la discipline exigent des résultats obtenus par l'ethnométhodologue, tout comme ils le font des leurs propres, qu'ils satisfassent aux mêmes exigences que celles qui sont en vigueur dans leur discipline, et que les résultats puissent être incorporés dans les recherches en cours, et que si cela n'est pas possible, on explique pourquoi. (Garfinkel, 2001)

[U]ne description sociologique est pertinente si elle contribue, par la découverte de la méthode d'organisation interne d'un phénomène, à accroître le savoir-faire, l'habileté pratique des gens qui le façonnent à travers leurs aspirations, à travers leur engagement concret, situé. (Quéré, 1985)

²²⁰ Je remercie Jean-Marie Caussanel pour sa relecture.

Au cours de l'année 2009, alors que j'avais terminé la collecte de mes données, le docteur Jean-Marie Caussanel m'a contacté pour me proposer de participer à la Formation d'Adaptation à l'Emploi des permanencières (FAE). Ses arguments reposaient sur sa compréhension de ma perspective sur l'étude des activités de la régulation, et sur le fait que je m'intéressais de près aux appels, et que j'avais une bonne compréhension du travail quotidien des Assistantes de Régulation Médicale (anciennement Parm). Comme j'ai pu le constater lors de mes observations, les médecins et permanencières cherchent continuellement à améliorer le dispositif de réponse aux appels médicaux urgents.

Faire une évaluation rapide de la gravité, décider d'une réponse adéquate. Quelques secondes de gagnées sur un appel peut avoir d'importantes conséquences. Un exemple frappant : dans le cas d'un arrêt cardiaque, chaque minute qui passe soustrait de 10% les chances de survie, à 10 minutes l'espérance est quasi nulle. Améliorer les compétences dans la détection de l'urgence médicale est ainsi une préoccupation majeure. Et chaque acteur faisant l'expérience d'une conversation téléphonique au 15, a vécu des moments difficiles, où l'on «n'arrive pas à savoir», où la conversation «s'emballe», où l'on «perd du temps».

La proposition du Centre d'Enseignement des Soins d'Urgences (CESU) à mon égard reflétait le souhait d'étudier les appels, non pas seulement, comme c'était déjà le cas, d'un point de vue médical et procédural (i.e., «quelles sont les questions à poser si on a une description de type X ou Y» ; «qu'est-ce que telle description me donne comme indice» etc.), mais également d'un point de vue plus «linguistique». Bien que n'ayant aucune idée ce que je serais en mesure de faire, j'ai accepté en proposant l'intitulé général : linguistique interactionnelle, forum de discussion. J'avais par cet intitulé deux idées, d'une part proposer une analyse de l'intimité des appels, aborder des questions de séquentialité, d'émergences d'identités discursives et situées, raisonner en termes d'activités ; et d'autre part proposer un espace à construire où la parole des permanencières, leurs expériences, leurs savoir-faire seraient mis en avant comme ressources pour l'analyse.

Je ne voulais en effet ni arriver comme enseignant d'analyse conversationnelle, ni comme manager, mais plutôt comme animateur de séances de travail, de discussions à partir d'écoutes et de descriptions d'appels ayant eu lieu dans ce même Samu.

Ces séances FAE, m'ont permis à certains égards d'ajuster mes analyses, dans les termes des participants, me rendant compte par exemple que qualifier un «d'accord» en termes

«d'accusé de réception» était tout à fait ordinaire et banal pour eux (donc adéquats), de même «qu'interrogatoire» ; mais que «paire adjacente» ne l'était pas. Il fallait dire ce que j'entendais par paire adjacente, alors même que chacun savait très bien que normalement on répond à une question. La rencontre entre mon savoir universitaire, et même mon savoir acquis à propos de la régulation dans ce Samu, et le savoir des permanencières, m'a révélé le risque d'une dérive technicisante (Watson, à paraître) déconnectée de ce que les permanencières peuvent ressentir, vivre au quotidien et dans chaque appel .

Lors d'une séance au cours, de la deuxième saison de formation, une permanencière, prenant son courage à deux mains, juste avant la pause, m'a déclaré ne pas voir ce que cela (i.e. le type d'analyse que je proposais) pouvait leur apporter dans son travail quotidien – ce qui n'avait pas du tout fait l'objet d'un questionnement aussi direct lors de la première saison avec d'autres permanencières. Une telle question, désarçonnante aussi bien quant aux raisons de mon embauche, que de la pertinence et de la supposée simplicité ludique des exercices d'analyse que je proposais, m'a immédiatement renvoyé l'image de quelqu'un qui devait apporter quelque chose en plus à ce que les permanencières savaient déjà faire au quotidien, et dont, par manque d'ancrage sur les savoir-faire endogènes, je m'étais éloigné pour glisser vers la démonstration de dispositifs techniques : je passais du temps à formaliser quelque chose de bien connu pour elles, mais en formalisant je m'éloignais d'elles, je créais un monde qui n'était plus le leur.

La difficulté était de faire admettre (puisqu'il y avait débat), qu'en discutant de la façon dont les choses se faisaient au fil de la conversation, en faisant apparaître des techniques banales, quotidiennes, on gagnait quelque chose. Toute la question était de savoir ce qu'on gagnait, ce qu'elles gagnaient – puisque pour moi c'était évident, à tester mes analyses, j'améliorais mon capital de compétences adéquates.

Cette expérience de formation m'a permis d'interroger ce que pouvait être une linguistique appliquée au monde du travail, où le savoir-faire analytique qui prend les interactions comme objets puisse nourrir le savoir-faire pratique qui s'incarne dans l'interaction comme ressource pour et dans le travail (Mondada, 2006a: 8-9). L'intérêt, m'a-t-il semblé, reposait sur l'idée de pédagogies²²¹ (Garfinkel, 2001: 37 ; Quéré, 1985: 2.5.), et de faire émerger avec les acteurs

²²¹ *Les résultats de études ethnométhodologiques ont été découverts. Ils peuvent être décrits à partir des questions suivantes : «qu'avons nous fait ? Qu'avons nous appris ? Plus précisément, qu'avons nous appris, en tant que faits vécus, que nous puissions enseigner ? Et comment pouvons nous l'enseigner ?». Les résultats de l'ethnométhodologie sont des problèmes sur lesquels nous sommes instruits par ce que nous découvrons (tutorial problems). Ils ne diffèrent pas de pédagogies. Ils ont été découverts dans des contextes d'apprentissage, où l'on enseigne et apprend de conserve avec les autres et où ces activités*

en quoi consiste faire [se coordonner au téléphone], c'est-à-dire ne pas poser comme a priori que les participants parlent au téléphone dans un contexte «appel au 15», mais examiner comment cela est concrètement, localement réalisé par les participants.

Je constatais souvent à quel point certaines de mes questions pouvaient au départ leur paraître complètement anodines, et que la sorte de soulagement qui émergeait après que j'eus donné la réponse, indiquait quelque chose comme «ah c'est juste cela qu'il demande». Le juste-cela, juste-ici. Lors de la première séance je demandais «que font-ils ?» en faisant écouter et en montrant la transcription d'un début d'appel. L'idée n'étant pas de montrer comment on débute bien (i.e. correctement) un appel, mais plutôt en quoi consiste une ouverture, ce que cela met en place.

L'idée était de sensibiliser leur regard à la séquentialité. L'idée était de les sensibiliser à l'idée selon laquelle décrire ce qu'il se passe dans le détail offre une fenêtre sur la connaissance invisible, celle qui permet, sans avoir à l'expliciter, d'organiser l'échange, de faire émerger des occasions pour l'autre, de projeter une action. L'idée était de les faire parler de leurs ethno-méthodes : ce qui est vu / su sans être remarqué et qui assure la possibilité d'une conversation téléphonique, qui assure le caractère auto-explicatif, tour par tour, des lignes de conduites, du passage d'un épisode de l'interaction à un autre, du traitement d'un informateur comme tel, du traitement d'une description comme relevant de telle ou telle catégorie médicale (Greco, 2002, 2004).

Une fois que le regard accomode sur l'intimité du «comment ils font» et du «pourquoi cela maintenant» (Sacks & Schegloff, 1973) dans des cas normaux (par exemple, un déroulement sans problème apparent de la séquence d'ouverture, de la prise en compte de la raison d'appel, de l'entrée dans l'interrogatoire), j'étais en mesure de proposer d'aborder des problèmes comme le fait de «ne pas se comprendre, ne pas arriver à savoir, être énervé, etc.», c'est-à-dire des problèmes qui étaient dans les préoccupations réelles des permanencières. Nous en arrivions à considérer par exemple une information, non pas comme une chose qu'on aurait dû retenir parce qu'elle était là, mais comme un phénomène émergeant séquentiellement, et qui selon certains ratés séquentiels et / ou identitaires (Whalen et al., [1986] 1992) pouvaient passer à la trappe.

Je ne proposais pas d'élaborer des explications exclusives, mais bien plutôt complémentaires avec des explications relevant d'un savoir médical. Et de ce point de vue

sont observables, localement et de manière endogène, pour les participants, et pertinentes pour eux (Garfinkel, [1996] 2001: 37).

il s'est avéré que le format optimal était une animation de séances en binôme avec Jean-Marie Caussanel. Le pari a consisté à allier un savoir propositionnel, et procédural, avec une description minutieuse du métier de permanencière en tant qu'accomplissement pratique, et en ce sens essayer de faire émerger le plus possible, dans leurs mots, leurs pédagogies. Un tel laboratoire (il a fallu inventer une formation), où des savoir-faire-et-voir cohabitent, et se penchent sur la description d'un extrait réel d'interaction téléphonique au Samu, nous a paru très fécond pour participer à la tâche d'amélioration des compétences des acteurs, c'est-à-dire pour répondre à une préoccupation méliorative du service fourni aux appelants du 15.

BIBLIOGRAPHIE

- ATKINSON, M. et HERITAGE, J. (eds.) (1984). Structures of social action. Studies in Conversation Analysis. Studies in emotion & social interaction. Cambridge, Cambridge University Press
- AUER, P. (2002) "Projection in interaction and projection in grammar." Inlist 33.
- AUSTIN, J. L. (1962). How to do things with words, Oxford University Press (traduit en 1970, aux éditions du Seuil).
- BACHMAN, C., J. LINDENFELD, et al. (eds.) (1991). Langage et communications sociales. Didier, Hatier Didier (première édition 1981).
- BAKER, C., A. FIRTH, et al. (2005). Calling for help. An Introduction. Calling for help. Language and social interaction in telephone helplines. A. FIRTH, M. EMMISON et C. BAKER (eds.). Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins. pp: 1-35.
- BANGE, P. (1983). "Point de vue sur l'analyse conversationnelle " DRLAV/Revue de linguistique 29. pp: 1-28.
- BANGE, P. (1992). Analyse conversationnelle et théorie de l'action. Paris, Hatier.
- BANGERTER, A., C. HERBERT, et al. (2004). "Navigating joint projects in telephone conversations." Discourse Processes 37(1). pp: 1-23.
- BARTHE, Y. et LEMIEUX, C. (2002). "Quelle critique après Bourdieu ?" Mouvements 5(24). pp: 33-8.
- BARTHELEMY, M. et QUERE, L. (2007). L'argument ethnométhodologique. Recherches en ethnométhodologie Paris, Quadridge/PUF. (traduction des Studies de Garfinkel, 1967). pp: 9-42.
- BATESON, G. (1971). Communication. The Natural History of an interview. M. Quown, (publié et traduit in WINKIN, 1981: 115-44).
- BATESON, G. (1977). Vers une écologie de l'esprit. Paris, Seuil (first published 1972, Step to an ecology of mind, Library of Congress).
- BEACH, W. A. (1990). "Searching for universal features of conversation." Research on Language and Social Interaction 24. pp: 351-68.
- BEACH, W. A. (1993). "Transitional regularities for 'casual' "Okay" usages." Journal of Pragmatics 19. pp: 325-52.

- BEACH, W. A. (1995a). Conversation analysis: "Okay" as a clue for understanding consequentiality. The Consequentiality of communication. S. L. Sigman (ed.). Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Assoc. pp: 121-162.
- BEACH, W. A. (1995b). Preserving and Constraining Options: "Okays" and 'Official' Priorities in Medical Interviews. Talk of the Clinic. B. MORRIS et R. CHENAIL (eds.). Hillsdale, NJ, Erlbaum. pp: 259-89.
- BEDIN, V. et FOURNIER, M. (2009) "Gregory Bateson." La Bibliothèque idéale des sciences humaines.
- BEGUIN, P. (1996). L'Image et le camescope. Le Chercheur et la caméra. A. BORZEIX, M. GROSJEAN et M. LACOSTE (eds.), Réseau Langage et Travail / CNAM. 8. pp: 40-5.
- BEGUIN, P. et Y. CLOT (2004) "L'Action située dans le développement de l'activité." Activités 1(2). pp: 35-50.
- BERTRAND, R., M. ADER, et al. (2009). "Représentation, édition et exploitation de données multimodales : le cas des backchannels du corpus CID." Cahiers de Linguistique 33(2). pp: 183-212.
- BITTNER, E. (1965). "The Concept of organization." Social Research 32. pp: 239-55 (republié in Ethnomethodology, 1974, TURNER (ed.), Penguin: chap 7).
- BLOM, J.-P. et GUMPERZ, J. J. (1972). Social meaning in linguistic structure : code-switching in Norway. Directions in sociolinguistics : the ethnography of communication. J. J. GUMPERZ et D. HYMES (eds.), Holt Rinehart&Winston. pp: 407-434.
- BLUMER, H. (1954). "What is wrong with social theory?" American Sociological Review 18. pp: 3-10.
- BOLTANSKI, L. (2009). De la critique. Paris, Gallimard.
- BONU, B., L. MONDADA, et al. (1994). Catégorisation : l'approche de Harvey Sacks. L'Enquête sur les catégories. De Durkheim à Sacks. L. QUÉRÉ, B. FRADIN B. et J. WIDMER (eds.) Paris, EHESS, Raisons pratiques. 5. pp: 129-148.
- BORZEIX, A., M. GROSJEAN, et al., (eds.) (1996). Le Chercheur et la caméra. Le Chercheur et la caméra, journée d'étude février 1996. Paris, Langage & Travail / CNAM.
- BOURDIEU, P. (1972). Esquisse d'une théorie de la pratique. Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (1997). Méditations pascaliennes. Paris, Seuil.
- BOURDIEU, P. (1982). Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques. Paris, Fayard.
- BOUTET, J., Ed. (1995). Paroles au travail. Langage & Travail. Paris, L'Harmattan.

- BOWEN, G. A. (2006). "Grounded theory and sensitizing concepts." International Journal of Qualitative Methods 5(3).
- BRUXELLES, S., L. GRECO, et al. (2009). La co-conception du point de vue de l'analyse interactionniste. Méthodologies d'analyse de situations coopératives de conception. F. DETIENNE, TRAVERSO, V (eds.). Nancy, Presse Universitaire de Nancy. pp: 39-57.
- BRUXELLES, S. et TRAVERSO, V. (2001). "Ben : apport de la description d'un 'petit mot' du discours à l'étude des polylogues." Marges Linguistiques 2. pp: 38-55.
- BUTTON, G. et CASEY, N. (1984). Generating topic : the use of topic initial elicitors. Structures of social action : studies in conversation analysis. J. M. ATKINSON et J. HERITAGE (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 167-90.
- CAPPS, L. et OCHS, E. (2001). Living narrative : creating lives in everyday storytelling, Harvard University Press.
- CASTAIGNE, A., B. GODEAU, et al. (1992). Sémiologie médicale. Initiation à la physiopathologie. Paris, Laboratoires Sandoz.
- CASTEL, R. (1989). Institutions totales et configurations ponctuelles. Le Parler frais d'Erving Goffman. R. CASTEL, J. COSNIER et J. ISAAC (eds.). Paris, Les Editions de Minuit. pp: 31-43.
- CICOUREL, A. (1992). The Interpenetration of communicative contexts : examples from medical encounters. Rethinking Context, language as an interactive phenomenon. A. DURANTI et C. GOODWIN (eds.), Cambridge University Press. pp: 291-310.
- CICOUREL, A. (2002). Le Raisonnement médical. Une approche socio-cognitive. Paris, Seuil.
- CLAYMAN, S. and D. MAYNARD (1995). Ethnomethodology and Conversation Analysis. Situated order. Studies in social organization of talk and embodied activities. P. T. HAVE et G. PSATHAS (eds.). Washington, IIECA & University Press of America. 3. pp: 1-31.
- CLIFFORD, J. (1983). "On ethnographic authority." Representations 1 (2). pp: 18-146. (traduit dans CEFAÏ, D., 2003, L'enquête de terrain, La découverte)
- COLINEAU, N. (1997). Etude des marqueurs discursifs dans le dialogue finalisé. Grenoble 1. Grenoble, Université Jean Fourier. Thèse de doctorat.
- CONDON, S. (1986). "The Discourse Functions of OK." Semiotica 60. pp: 73-101.
- CONDON, S. (2001). "Discourse ok Revisited: Default Organization in Verbal Interaction." Journal of Pragmatics 33. pp: 491-513.

- CONEIN, B. (1989). Pourquoi doit-on dire bonjour ? (Goffman relu par Harvey Sacks). Le Parler frais d'Erving Goffman. R. CASTEL, J. COSNIER et J. ISAAC (eds.). Paris, Les Editions de Minuit. pp: 196-208
- CONEIN, B. (2001). Classification sociale et catégorisation. L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale. Actes du colloque de Cerisy. M. De FORNEL, A. OGIEN et L. QUERE (eds.). Paris, La Découverte. pp: 239-58.
- CONEIN, B. (2005). "Agir dans et sur l'espace de travail avec des objets ordinaires." Intellectica 2-3 (41-42). pp: 163-70.
- COULON, A. (1987). L'Ethnométhodologie. Paris, Presse Universitaire de France.
- COULTER, J. (1994). "Logique et praxéologie : esquisse d'une « socio-logique » de la pratique." Sociétés contemporaines 18-19. pp: 43-65.
- DANTIER, B. (2008). Synchronie, diachronie, structuralisme et histoire autour de la langue : Ferdinand de Saussure, Cours de linguistique générale. Textes et méthodologies en sciences sociales (collection Les Classiques des sciences sociales), lien : <http://classiques.uqac.ca/>.
- DELOMIER, D. (1999). "Hein, particule désémantisée ou indice de consensualité ?" Faits de langue 13. pp: 137-49.
- DEFORNEL, M. (1988). "Constructions disloquées, mouvement thématique et organisation préférentielle dans la conversation." Langue Française 78 (1). pp: 101-23.
- DE FORNEL, M., A. OGIEN, et al. (2001). L'ethnométhodologie, une sociologie radicale. Paris, La découverte & Syros.
- DREW, P. et J. HERITAGE (eds.), (1992a). Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge, Cambridge University Press.
- DREW, P. et HERITAGE, J. (1992b). Analyzing talk at work : an introduction. Talk at work. Interaction in institutional settings. P. DREW et J. HERITAGE (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 3-65.
- DURANTI, A. (1985). Sociocultural dimensions of discourse. Handbook of discourse analysis. Vol1. T. A. VAN DIJK (eds.). London, Academic Press. pp: 193-230.
- DURANTI, A. (1988). Ethnography of speaking : toward a linguistics of the praxis. Linguistics : the Cambridge survey. F. Newmeyer, CUP. IV.
- DURANTI, A. (1997). Linguistic anthropology. New York, Cambridge University Press.
- DURANTI, A. (ed.) (2004a). A Companion to linguistic anthropology. Companions to anthropology, Blackwell.
- DURANTI, A. (2005). "On Theories and models." Discourse Studies 7(4-5): pp: 409-29.

- DURANTI, A. et C. GOODWIN (eds.) (1992a). Rethinking context, language as an interactive phenomenon, Cambridge University Press.
- DURANTI, A. et GOODWIN, C. (1992b). Rethinking context : an introduction. Rethinking Context, language as an interactive phenomenon. A. DURANTI et C. GOODWIN (eds.). Cambridge University Press: pp1-42.
- DURKHEIM, E. (1894). Qu'est-ce qu'un fait social ? Les règles de la méthode sociologique. Félix and Alcan. Paris Les Presses universitaires de France. Article numérisé : http://jmt-sociologue.uqac.ca/www/projets/387_135_CH/lecon_01_faits_sociaux/durkheim_fait_social.pdf
- FELE, G. (2006). "La Communication dans l'urgence. Les appels au secours téléphoniques." Revue Française de Linguistique Appliquée 11 (2). pp 33-51.
- FELE, G. (2008) "The Collaborative production of responses and dispatching on the radio: video analysis in a medical emergency call center." Forum : qualitative social research 9(3).
- FILIPPI, G. et GROSJEAN, M. (1996). Travail des agents et travail des chercheurs au PCC de la ligne A du RER. Le Chercheur et la caméra. A. BORZEIX, M. GROSJEAN et M. LACOSTE (eds.). Réseau Langage et Travail / CNAM. 8. pp: 13-21.
- FISCHER, K. (2006). Frames, constructions, and morphemic meanings : the functional polysemy of discourse particles. Approaches to discourse particles. K. FISCHER.(ed.). Amsterdam, Elsevier. pp: 427-48.
- FORD, C., B. FOX, et al. (2002). Constituency and turn increments. The Language of turns and sequences. C. FORD, B. FOX et S. THOMPSON (eds.). London, Oxford University Press: pp: 14-36.
- FORD, C. et THOMPSON, S. (1996). Interactional units in conversation : syntactic, intonational, and pragmatic resources for the management of turns. Interaction and Grammar. E. OCHS, E. SCHEGLOFF et S. THOMPSON (eds.), Cambridge University Press. pp: 134-84.
- FRAKE, C. O. (1964). How to ask for a drink in Subanun. The ethnography of communication. J. J. GUMPERZ et D. HYMES (eds.). American Anthropologist. 66 6. pp: 127-32 (repris dans P.P. GIGLIOLI (ed.) (1972), Language and social context, Penguin Books, England).
- FRANKEL, R. (1989). "'I wz wondering-uhm could Raid uhm effect the brain permanently d'y know ?" : some observations on the intersection of speakig and writing in calls to

- a poison control center." Western Journal of Speech Communication 53. pp: 195-226.
- FRASER, B. (1999). "What are discourse markers ?" Journal of Pragmatics 31. pp: 931-952.
- FRIES, C. (1952). The Structure of english : an introduction to the construction of english sentences. New York, Harcourt Brace.
- GALATALO, R. et TRAVERSO, V. (2006). "Accès multiple au(x) contexte(s) : l'exemple de cuisinières en action." Verbum 28(2-3). pp: 231-56.
- GARFINKEL, H. (1967). Studies in ethnomethodology, Engelwood Cliffs.
- GARFINKEL, H. (2001). Le Programme de l'ethnométhodologie. L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale. M. De FORNEL, A. OGIEN et L. QUERE (eds.). Paris, La découverte. pp: 31-57 (traduction de Ethnomethodology's programm, 1996, in Social psychology quarterly 59).
- GARFINKEL, H. et SACKS, H. (1970). On Formal structures of practical actions. Theoretical Sociology: Perspectives and Developments. J. C. MCKINNEY et E. TIRYAKIAN (eds.). New York, Appleton Century Crofts. pp: 337-66 (traduit in BARTHELEMY et QUERE, 2007).
- GARFINKEL, H. et WIEDER, L. (1992). Two Incommensurable, asymmetrically alternate technologies of social analysis. Text in context. G. WATSON et R. SEILER (eds.). London, Sage. pp: 175-206.
- GEERTZ, C., Ed. (1973). The Interpretation of cultures. New York, Basic Books.
- GIRIN, J. (1990). Problèmes du langage dans les organisations. L'Individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées. J. F. CHANLAT (ed.). Les Presses de l'Université de Laval. pp: 37-78.
- GOFFMAN, E. (1961). Encounters : two studies in the sociology of interaction. Indianapolis, Bobbs-Merrill.
- GOFFMAN, E. (1963). Behavior in public places : notes on the social organization of gatherings. New York, The Free Press. (chapitre 3 traduit in WINKIN, 1981: 267-78, sous le titre "Engagement")
- GOFFMAN, E. (1964). The neglected situation. The ethnography of communication. J. J. GUMPERZ et D. HYMES (eds.). American Anthropologist. 66, 6. pp: 133-36.
- GOFFMAN, E. (1973). La mise en scène de la vie quotidienne. Paris, Les Editions de minuit
- GOFFMAN, E. (1974a). Les rites d'interaction. Paris, Les Editions de Minuit (first published 1967, Interaction rituals).

- GOFFMAN, E. (1974b). Frame analysis : an essay on the organization of experience. New York, Harper&Row.
- GOFFMAN, E. (1983). "The interaction order." American Sociological Review 48(1): pp: 1-17 (traduit : "L'ordre de l'interaction", in WINKIN, 1988. Les Moments et leurs hommes, Seuil/ Minuit, Paris, pp: 186-230).
- GOFFMAN, E. (1987). Façons de parler. Paris, Les Editions de minuit, (1981 pour l'édition originale, Forms of talk. University of Pennsylvania Press).
- GOFFMAN, E. (2002). "La Distance au rôle en salle d'opération." Actes de la recherche en sciences sociales 143. pp: 80-7 (traduit de l'anglais par Winkin).
- GOODENOUGH, W. H. (1964). Cultural anthropology and linguistics. Language in culture and society. A Reader in linguistics and anthropology. D. HYMES (ed.). New York, Evanston and London, Harper & Row. pp: 36-9.
- GOODENOUGH, W. H. (1981). Culture, language, and society, Menlo Park.
- GOODWIN, M. H. (1990). He-said-she-said, talk as a social organization among black children, Indiana University Press.
- GOODWIN, C. (1984). Notes on story structure and the organization of participation. Structures of social action. J. M. ATKINSON et J.J HERITAGE (eds.). Cambridge University Press. pp225-44.
- GOODWIN, C. (1986). "Between and Within: Alternative Treatments of Continuers and Assessments." Human Studies 9. pp: 205-217.
- GOODWIN, C. (1996). Transparent vision. Interaction and grammar. E. OCHS, E. A. SCHEGLOFF et S. THOMPSON (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 370-404.
- GOODWIN, C. (2000a). "Action and embodiment within situated interaction." Journal of Pragmatics 32. pp: 1489-1522.
- GOODWIN, C. (2000b). Practices of seeing : visual analysis : an ethnomethodological approach. Hand book of visual analysis. T. VAN LEEUWEN et C. JEWITT (eds.). London, Sage publications.
- GOODWIN, C. (2003a). Pointing as a situated practice. Pointing : where language, culture and cognition meet. S. KITA (ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- GOODWIN, C. (2003b). The semiotic body in its environment. Discourses of the body. J. COUPLAND et R. GWYN (eds.). New York, Palgrave Macmillan. pp: 19-42.
- GOODWIN, C. et M. H. GOODWIN (1987b). "Concurrent operations on talk : notes on the interactive organization of assessments." IPRA Papers in Pragmatics 1 (1). pp:1-54.

- GOODWIN, C. et GOODWIN, M. H (1996). Seeing as a Situated Activity: Formulating Planes. Cognition and communication at work. Y. ENGESTRÖM et D. MIDDLETON (eds.). Cambridge, CUP. pp: 61-95.
- GOODWIN, C. et GOODWIN, M. H (2004). Participation. A Companion to linguistic anthropology. A. DURANTI (eds.). Malden, Oxford, Blackwell. pp: 222-44.
- GOODWIN, C. et HERITAGE, J. (1990). "Conversation analysis." Annual Review of Anthropology 19. pp: 283-307.
- GRECO, L. (2002). Interaction, contexte et cognition. Les pratiques de description et de catégorisation de la douleur dans les appels au 15. sciences du langage. Paris, EHESS.
- GRECO, L. (2004). "Descriptions, catégories et collections de catégories. Le rôle de l'urgence dans les pratiques de catégorisation de la douleur dans les appels au 115." Rivista di psicolinguistica applicata 4 (2-3). pp: 79-93.
- GRECO, L. (2006). "La Présentation de soi dans un tour de table : identité, contexte et pratiques sociales " Verbum 28.
- GÜLICH, E. et KOTSCHI, T. (1983). "Les Marqueurs de reformulation paraphrastique." Cahiers de linguistique 5. pp: 305-51.
- GÜLICH, E. et MONDADA, L. (2001). "Analyse conversationnelle." Lexikon der Romanistischen Linguistik (LRL) 2. pp: 196-250.
- GUMPERZ, J. J. (1989). Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative, L'Harmattan (ouvrage comprenant la traduction de Discourse Strategies, 1982).
- GUMPERZ, J. J. (1992). Contextualization and understanding. Rethinking Context, language as an interactive phenomenon. A. DURANTI et C. GOODWIN (eds.). Cambridge University Press.
- GUTHRIE, A. (2010). "On the Systematic deployment of okay and mmhmm in academic advising sessions." Pragmatics 7(3). pp: 397-415.
- HEATH, C. (1992). Diagnosis in the general-practice consultation. Talk at work, Interaction in institutional settings. P. DREW et J. HERITAGE (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 235-67.
- HEATH, C., J. HINDMARSH, et al. (2000). Introduction. Workplace Studies. Recovering work practice and informing system design. C. HEATH, J. HINDMARSH et P. LUFF (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 1-29.
- HEATH, C. et P. LUFF (2000). Technology in action. Cambridge, Cambridge University Press.

- HEATH, C. et HINDMARSH, J. (2002). Analyzing interaction : video, ethnography and situated conduct. Qualitative research in practice. T. MAY (ed.). London, Sage. pp: 99-121.
- HERITAGE J. (1984a). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. Structures of social action. Studies in conversation analysis. J. M. ATKINSON et J. HEITAGE (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 299-345.
- HERITAGE, J. (1984b). Harold Garfinkel and Ethnomethodology. Cambridge, Blackwell.
- HERITAGE, J. (1991). "L'Ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication." Réseaux CNET 50. pp89-130 (traduction de "Ethnomethodology " in A. GIDDENS et J. TURNER (eds.) 1987, Social theory today).
- HERITAGE, J. (2005). Conversation analysis and institutional talk. Handbook of language and social interaction. K. L. FITCH et R. E. SANDERS (eds.). Mahwah, Lawrence Erlbaum. pp: 103-47.
- HERITAGE, J. (2010). Questioning in medicine. "Why do you ask?" : the function of questions in institutional discourse A. FREED et S. EHRLICH (eds.). New York, Oxford University Press. pp: 42-68.
- HERITAGE, J. (2011). "A Galilean moment in social theory ? Language, culture and their emergent properties." Qualitative Sociology 34. pp: 263-70.
- HERITAGE, J. et SORJONEN, M. L. (1994). "And-prefacing as a feature of question design." Language in society 23. pp: 1-29
- HERITAGE, J. et T. STIVERS (2001). "Breaking the sequential mold: Answering `more than the question' during comprehensive history taking." Text Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse 21. pp: 151-85.
- HERITAGE, J. et MAYNARD, D. (2006). Introduction : analyzing interaction between doctors and patients in primary care encounters. Communication in medical care. Interaction between primary care, physicians and patients. J. HERITAGE et D. MAYNARD (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 1-22.
- HOPPER, R. (1992). Telephone conversation. Bloomington, Indiana University Press.
- HORLACHER, A. S. (2007). "La dislocation à droite comme ressource pour l'alternance des tours de parole: vers une syntaxe incrémentale." Travaux neuchâtelois de linguistique 47. pp: 117-36.
- HYMES, D. (1964). Introduction : toward ethnographies of communication. The Ethnography of communication. J. J. GUMPERZ et D. HYMES (eds.). Washington D.C., American Anthropologist (special issue). pp: 1-34.

- HYMES, D. (1972). Models of the interaction of language and social life. Directions in Sociolinguistics: the Ethnography of Communication. J. J. GUMPERZ et D. HYMES (eds.). New York, Holt, Rinehart & Winston. pp: 35-71.
- JAKOBSON, R. (1960). Closing statements : linguistics and poetics. Style in language. T. SEBEOK (ed.). Cambridge, MIT Press (édité et traduit en France en 1963, in Essais de linguistique générale, éditions de Minuit).
- JAYYUSI, L. (1984). Categorization and the moral order. London, Routledge and Kegan Paul.
- JEFFERSON, G. (1978). Sequential aspects of storytelling in conversation. Studies in the organization of conversational interaction. J. SCHENKEIN (ed.). New York, New York Academic Press. pp: 219-48.
- JEFFERSON, G. (1979). A Technique for inviting laughter and its subsequent acceptance / declination. Everyday Language. Studies in Ethnomethodology. G. PSATHAS (ed.). Irvington Publishers. pp: 79-96.
- JEFFERSON, G. (1981). The Abominable "ne?" : a working paper exploring the phenomenon of post-response pursuit of response. Occasional Paper n°6. P. HALF PENNY and R. WATSON (eds.). Manchester.
- JEFFERSON, G. (1985). "Notes on a systematic deployment of the acknowledgement tokens "Yeah" and "Mmhmm"." Papers in linguistics 17. pp: 197-216.
- JEFFERSON, G. et LEE, J. (1981). "The Rejection of advice : managing the problematic convergence of a trouble-telling and a service encounter." Journal of Pragmatics 5. pp: 399-422.
- JIMERSON, J. et OWARE, M. (2006). "Telling the code of the street : an ethnomethodological ethnography." Journal of Contemporary Ethnography 35(24).
- JOYCE, J. (1982). Oeuvres. Paris, Gallimard.
- LACOSTE, M. (1995). Parole, activité, situation. Paroles au travail. J. BOUTET (ed.). Paris, l'Harmattan. pp: 23-44.
- LACOSTE, M. (1996). Filmer le travail pour l'analyser. Le Chercheur et la caméra. A. BORZEIX, M. GROSJEAN et M. LACOSTE (eds.). réseau Langage et Travail/CNAM 8. pp: 7-12.
- LAFOREST, M. (2011). "Trois petits tours et puis s'en vont ou qu'est qu'un tour de parole ?" Journées de linguistique. pp: 34-42 (first published in Actes des journées de linguistiques, 1990, Québec: 89-95).
- LAN HING TING, K. (2009). "Ethnographier le bruit en centre d'appels. Une analyse située de l'activité des téléopérateurs." Activités 6(2). pp: 100-18.

LAROCHE-BOUVY, D. (1984). "Les Pauses et les silences dans l'interaction verbale."

Langage et société 29. pp: 27-37. lien :

http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lsoc_0181-4095_1984_num_29_1_1999

LAVALLE, N. ((à paraître)). La vie à la maison comme organisation incarnée : l'exemple de la particule "bon". Corps en interaction : participation, spatialité, mobilité. L. MONDADA (ed.). Lyon.

LEFEBVRE, A. (2011). Approche ethnométhodologique de l'accomplissement d'une figure à deux : spatialité et temporalité dans la pratique de l'aïkido. Sciences du Langage. Paris, Université Sorbonne Nouvelle-Paris 3. Thèse de Doctorat.

LEGOFFIC, P. (1993). Grammaire de la phrase française. Paris, Hachette.

LEPPANËN, V. (2005). Caller's presentations of problem in telephone calls to Swedish primary care. Calling for help. Language and social interaction in telephone helplines. A. FIRTH, M. EMMISON et C. BAKER (eds.). Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins. pp: 177-205.

LERNER, G. H. (1989). "Notes on overlap management in conversation : the case of delayed completion." Western Journal of Speech Communication 53. pp: 167-77.

LERNER, G. H. (1991). "On the Syntax of sentences-in-progress." Language in society 20. pp: 441-58.

LERNER, G. H. (1996). On the "semi-permeable" character of grammatical units in conversation : conditional entry into the turn space of another speaker. Interaction and grammar. E. SCHEGLOFF. E. OCHS et S. THOMPSON (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 238-76.

LERNER, G. H. (2004). "Collaborative turn sequences." Pragmatics & beyond 125. pp: 225-56.

LÉVI-STRAUSS, C. (1955). Tristes tropiques. Paris, Plon.

LEVINSON, S. C. (1983). Pragmatics, Cambridge University Press.

LEVINSON, S. C. (1992). Activity types and language. Talk at work. Interaction in institutional settings. J. HERITAGE et P. DREW (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 66-100.

LEVINSON, S. C. (2005). "Living with Manny's dangerous idea." Discourse studies 7/4-5. pp: 431-53.

LICOPPE, C. et M. RELIEU(2005). Entre système et conversation. Une approche située de la compétence des téléopérateurs dans les services d'assistance technique. Le

- Travail Avec Les Technologies De L'information. E. KESSOUS et J. L. METZGER (eds.). Paris, Hermès. pp: 177-99.
- LICOPPE, C., M. RELIEU, et al. (2010). Filmer le travail dans les centres d'appels : le cadrage vidéo et sonore comme mise à l'échelle de l'activité. Ergonomie, conception de produits et services médiatisés. M. ZOUINAR, G. VALLERY et M. C. LE PORT (eds.). PUF.
- MALINOWSKI, B. (1933). Moeurs et coutumes des Mélanésiens. Paris, Payot (réédité et revu en 1968 sous le titre *Trois essais sur la vie sociale des primitifs*).
- MARTIN, D. et SOMMERVILLE, I. (2006). Ethnography and the social structure of work. Structure for Dependability: Computer- Based Systems from an Interdisciplinary Perspective. D. BESNARD, C. GACEK et C. B. JONES (eds.). London, Springer. pp: 169-88.
- MAYNARD, W. (2003). Bad news, good news. Conversational Order in Every-day Talk and Clinical Settings. Chicago & London, University of Chicago Press.
- MEAD, G. H. (1934). Mind, self and society. Chicago, University of Chicago Press.
- MERRITT, M. (1978). "On the Use of "ok" in service encounters." Working papers in sociolinguistics 42.
- MEUNIER, J. P. (2003). Approches systémiques de la communication. Bruxelles, De Boeck.
- MOERMAN, M. (1988). Talking Culture. Ethnography and Conversation Analysis. Pennsylvania, UPP.
- MOERMAN, M. et SACKS, H. (1971). On "Understanding" in the analysis of natural conversation. 70th annual meeting of the American Anthropological Association, New York. (réédité in MOERMAN, M., 1988, Talking Culture, University of Pennsylvania Press)
- MOESCHLER, J. et REBOUL, A. (1998). Pragmatique du discours. De l'interprétation de l'énoncé à l'interprétation du discours. Paris, Armand Colin.
- MONDADA, L. (1994). Verbalisation de l'espace et fabrication du savoir: Approche linguistique de la construction des objets de discours. Lausanne, Université de Lausanne. Thèse de doctorat.
- MONDADA, L. (1995). "La Construction interactionnelle des topics." Cahiers de l'Institut de Linguistique et des Sciences du Langage 7. pp : 111-35.
- MONDADA, L. (1999). "L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions." Langage & Société 89. pp: 9-36.

- MONDADA, L. (2000). "Les Effets théoriques des pratiques de transcription." Linx 42. pp: 131-46.
- MONDADA, L. (2001a). "Pour une linguistique interactionnelle." Marges LInguistiques 1. pp: 1-15.
- MONDADA, L. (2001b). "Intervenir à distance dans une opération chirurgicale : l'organisation interactive d'espaces de participation." Buletin Vals-Asla 74. pp: 33-54.
- MONDADA, L. (2003). "Parler topical et organisation séquentielle: l'apport de l'analyse conversationnelle. ." Verbum, 25/2. pp: 193-219.
- MONDADA, L. (2006a). "Interactions en situations professionnelles et institutionnelles : de l'analyse détaillée aux retombées pratiques." Revue française de linguistique appliquée 11. pp: 5-16.
- MONDADA, L. (2006b). Video recording as the reflexive preservation-configuration of phenomenal features for analysis. Video analysis. H. KNOBLAUCH, J. RAAB, H. G. SOEFFNER et B. SCHNETTLER (eds.). Bern, Lang.
- MONDADA, L. (2007). "Enjeux des corpus d'oral en interaction : re-temporaliser et re-situer le langage." Langage et société, 3 (121-122). pp: 143-160. lien : <http://www.cairn.info/revue-langage-et-societe-2007-3-page-143.htm>
- MONDADA, L. (2008a). "Production du savoir et interactions multimodales. Une étude de la modélisation spatiale comme activité pratique située et incarnée." Revue d'anthropologie de la connaissance 2. pp: 219-65.
- MONDADA, L. (2008b) "Using video for a sequential and multimodal analysis of social interaction : videotaping institutional telephone calls." FQS 9(3).
- MONDADA, L. (2008c). Documenter l'articulation des ressources multimodales dans le temps : la transcription d'enregistrements vidéos d'interactions. Données orales. Les enjeux de la transcription. M. BILGER (ed.). Perpignan, Presses Universitaires de Perpignan. 37. pp: 127-56.
- MONDADA, L. et P. RENAUD (2001). "La linguistique à l'épreuve du terrain urbain." ARBA 13.
- MOREL, M.-A. (1984). Caractéristiques linguistiques des échanges oraux centrés sur un thème à débattre. Séminaire «Dialogue Homme-Machine» (octobre 1984). Nancy.
- MOREL, M.-A. et L. DANON-BOILEAU (1998). Grammaire de l'intonation. Paris, Ophrys.
- MORIN, E. (1977). La Méthode. Tome 1. La Nature de la Nature. Paris, Editions du Seuil.

- MULLER, P. et L. PRÉVOT (2003). An Empirical study of acknowledgment structures. 7th workshop on the semantics and pragmatics of dialogue, (2003), Saarbrücken : Allemagne. lien : http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00333268_v1/.
- OCHS, E. (1979). Transcription as a theory. Developmental Pragmatics. B. B. Schieffelin, Academic Press. pp: 42-72.
- OCHS, E. (2002). Becoming a speaker of culture. Language acquisition and language socialization. C. KRAMSCH (ed.). Continuum: pp: 99-120.
- OCHS, E., E. A. SCHEGLOFF, et al. (1996). Introduction. Interaction and grammar. E. OCHS, E. A. SCHEGLOFF et S. THOMPSON (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 1-51.
- OCHS, E., A. GRAESCH, et al. (2006). Video ethnography and ethnoarchaeological tracking. The Work and family handbook. Multi-disciplinary perspectives, methods, and approaches. M. P. CATSOUPHES, E. E. KOSSEK et S. SWEET (eds.). Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates. pp: 387-410.
- PINCH, T. (2010) "The Invisible technologies of Goffman's technology." E-Technology and Culture.
- PLOWMAN, L., Y. ROGERS, et al. (1995). What are Workplace Studies for ? Fourth European Conference on Computer-Supported Cooperative Work, Stockholm.
- POMERANTZ, A. (1980). "Telling my side: "limited access" as a "fishing device." Sociological Inquiry 50. pp: 186-98.
- POMERANTZ, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments : some features of preferred/dispreferred turn shapes. Structures of social Action. Studies in Conversation Analysis. M. ATKINSON et J. HERITAGE (eds.). Cambridge University Press / Edition de la Maison des Sciences de l'Homme. pp : 57-101.
- PSATHAS, G. (1995). Conversation Analysis : the study of talk-in-interaction, Sage Publications.
- QUÉRÉ, L. (1985). "Comprendre l'Ethnométhodologie, entretien avec Georges Lapassade." Pratiques de formation. Ethnométhodologies 11-12. lien : <http://www.vadeker.net/corpus/fp-sommaire.html>
- QUÉRÉ, L. (1987). "L'Argument sociologique de Garfinkel." Réseaux 5 (27). pp: 97-136.
- QUÉRÉ, L. (1989). La vie sociale est une scène. Goffman revu et corrigé par Garfinkel. Le Parler frais d'Erving Goffman. Colloque de Cerisy. Paris, Les Editions de minuit. pp: 47-82.
- QUÉRÉ, L. (1991). "D'un Modèle épistémologique de la communication à un modèle

- praxéologique." Réseaux 9 (46-47). pp: 69-90. lien : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/reso_0751-7971_1991_num_9_46_1832
- RAWLS, A. (2008) "Harold Garfinkel, ethnomethodology and workplace studies." Organization Studies 29(5). pp: 701-32.
- RELIEU, M. (2006). "Remarques sur l'analyse conversationnelle et les technologies médiatisées." Revue Française de Linguistique Appliquée 11: pp: 17-32.
- ROLLET, N. (2010). All the things you are. Activité multimodale, frontières et musiques improvisées en répétition Frontières. Du linguistique au sémiotique. N. ANDRIEUX-REIX (ed.). Limoges, Lambert-Lucas. pp: 279-302.
- ROLLET, N. (2006). Bah allons y alors, essayons : vers les traces de la structuration des activités de répétition d'un groupe de jazz. Approche conversationnaliste et ethnographique. ILPGA. Paris, Sorbonne Nouvelle Paris 3. Mémoire de Master.
- ROOKE, J. et M. KAGIOGLOU (2007). "Criteria for evaluating research : the unique adequacy requirement of methods." Construction management and economics 25(9). pp: 979-87.
- ROULET, E. (1986). "Complétude interactive et mouvements discursifs." Cahiers de Linguistique Française 7. pp: 193-210.
- ROULET, E. (1987). "Complétude interactive et connecteurs reformulatifs." Cahiers de linguistique française 8. pp: 111-40.
- SACKS, H. (1966). The search for help : no one to turn to. PhD. Berkeley, UCLA.
- SACKS, H. (1972). On the Analysability of stories by children. Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication. J. J. GUMPERZ et D. HYMES (eds.), Rinehart & Winston. pp: 329-45 (republié in Ethnomethodology, J. TURNER (ed.). Pinguin, pp: 216-32).
- SACKS, H. (1984a). "Perspectives de recherche." Problèmes d'épistémologie en sciences sociales 3(Arguments Ethnométhodologiques). pp : 138-44.
- SACKS, H. (1984b). On doing 'being ordinary. Structures of Social Action. J. M. ATKINSON et J. HERITAGE (eds.). Cambridge, CUP. pp: 413-29.
- SACKS, H. (1992). Lectures on conversation. Oxford, Blackwell.
- SACKS, H. et E. A. SCHEGLOFF (1973). "Opening up closings." Semiotica 8. pp: 289-326.
- SACKS, H. et E. SCHEGLOFF (1979). Two preferences in the organization of reference to persons in coversation and their interaction. Everyday Language. G. PSATHAS (ed.). New York, Irvington Publishers. pp: 15-21.

- SACKS, H., E. A. SCHEGLOFF, et al. (1974). "A symplest systematics for the organization of turn-taking for conversation." Language 50. pp: 696-731.
- SACKS, H., E. A. SCHEGLOFF, et al. (1977). "The preference for self-correction in the organization of repair in conversation." Language 53. pp: 361-82.
- SAINT PIERRE, M. et M. VADNAIS (1992). "Du Modalisateur au marqueur de ponctuation des actions : le cas de bon." Revue québécoise de linguistique 22(1). pp: 241-54.
- SAWYER, R. K. (2003). Group creativity. Music, theater, collaboration. New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates.
- SAWYER, R. K. (2010). "La Conversation comme phénomène d'émergence collaborative." Tracés 18(1). pp: 45-67.
- SCHEGLOFF, E. A. (1968). "Sequencing in conversational openings." American Anthropologist 70. pp: 1075-95.
- SCHEGLOFF, E. A. (1972). Notes on a conversational practice : formulating place. Studies in social interaction. D. Sudnow (ed.). New York, MacMillan, The Free Press. pp: 75-119.
- SCHEGLOFF, E. (1979). Identification and recognition in telephone conversation openings. Everyday language. G. PSATHAS (ed.). New York, Irvington. pp: 23-78.
- SCHEGLOFF, E. (1982). Discourse as an interactional achievement : some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. Analyzing discourse : text and talk. D. TANNEN (ed.). Washington D.C., Georgetown University Press. pp 71-93.
- SCHEGLOFF, E. (1984). On some gestures relation to talk. Structures of social action. J. M. AATKINSON et J. HERITAGE (eds.). Cambridge, CUP. pp: 266-96.
- SCHEGLOFF, E. (1986). "The Routine as achievement." Human Studies 9: pp: 111-51.
- SCHEGLOFF, E. A. (1987). Between micro and macro : contexts and other connections. The Micro-macro link. B. G. ALEXANDER, J.C., MÜNCH R. et N.J. SMELSER (eds.). Los Angeles, University of California Press. pp: 207-34.
- SCHEGLOFF, E. (1988). Goffman and the analysis of conversation. Erving Goffman. Exploring the interaction order. P. DREW et A. WOOTTON (eds.). Cambridge, Blackwell. pp: 89-135.
- SCHEGLOFF, E. (1991). Reflections on talk and social structure. Talk and social structure. D. BODEN et D. ZIMMERMAN (eds). Polity Press. pp: 44-70.
- SCHEGLOFF, E. A. (1992a). In another context. Rethinking Context, language as an interactive phenomenon. A. DURANTI et C. GOODWIN (eds.). Cambridge University Press. pp: 192-227.

- SCHEGLOFF, E. (1992b). On Talk and its institutional occasions. Talk at work. Interaction in institutional settings. P. DREW et J. HERITAGE (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp : 101-34.
- SCHEGLOFF, E. (1992c). To Searle on conversation : a note in return. (On) Searle on conversation. H. PARRET, J. R. SEARLE et J. VERSCHUEREN (eds.). Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company. pp: 113-28.
- SCHEGLOFF, E. (1992d). Introduction Lectures on conversation. G. JEFFERSON (ed.). Blackwell. pp: ix-lxii.
- SCHEGLOFF, E. (1993a). Telephone conversation. Encyclopedia of language and linguistics. R. E. ASHER (ed.). Oxford, Pergammon Press. pp: 4547-9.
- SCHEGLOFF, E. (1993b). "Reflections on quantification in the study of conversation." Research on language and social interaction 26(1). pp: 99-128.
- SCHEGLOFF, E. A. (1996). Turn organization : one intersection of grammar and interaction. interaction and grammar. E. SCHEGLOFF. E. OCHS, S. THOMPSON (eds.). Cambridge University Press. pp: 52-114.
- SCHEGLOFF, E. (2002a). Reflections on research on telephone conversation. Telephone Calls. Unity and diversity in conversational structure across language and cultures. K. K. LUKE et T.-S. PAVLIDOU (eds.). Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company. pp: 249-81.
- SCHEGLOFF, E. (2002b). Beginnings on the telephone. Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance. J. KATZ et M. AAKHUS (eds.). Cambridge, Cambridge University Press. pp: 284-300.
- SCHEGLOFF, E. (2007). Sequence organization in interaction. A Primer in Conversation Analysis. Cambridge University Press.
- SCHIFFRIN, D. (1987). Discourse markers. Cambridge, Press Syndicate of the University of Cambridge.
- SCHMALE, G. (2004). Allô tu m'entends ? – Intercompréhension en communication téléphonique. Autour du dialogue (2002), Lyon, Université Lumière Lyon 2.
- SCHÜTZ, A. (1987). Le chercheur et le quotidien. Paris, Klincksieck (traduit de Collected papers, 1971).
- SEARLE, J. R. (1969). Speech acts. Cambridge, Cambridge University Press.
- SELTING, M. (1996). "On the Interplay of syntax and prosody in the constitution of turn-constructional unit and turn in conversation." Pragmatics 6(3). pp: 371-88.
- SELTING, M. (2000). "The construction of units in conversational talk." Language in Society 29. pp: 477-517. (first published in Inlist n°4, 1998)

- SELTING, M. (2005). Syntax and prosody as methods for the construction and identification of turn-constructive units in conversation. Syntax and Lexis in Conversation. A. HAKULINEN et M. SELTING (eds.). Amsterdam, Benjamins. pp: 17-44.
- SUCHMAN, L. (1987). Plans and situated actions. The problem of human/machine communication. Cambridge, Cambridge University Press.
- SUCHMAN, L. (2000). "Embodied practices of engineering work." Mind, culture and activity 7 (1&2). pp: 4-18.
- SUDNOW, D. (1978). Ways of the hand, the organization of improvised conduct, MIT Press.
- TABOADA, M. (2006). "Spontaneous and non-spontaneous turn-taking." Pragmatics 16(2-3). pp: 329-360.
- TEDLOCK, B. (1992). The Beautiful and the Dangerous Dialogues with the Zuni Indians. NY, Viking Press (trad. française 2002 éditée chez Plon, Paris).
- THEUREAU, J. (2002). Cours d'expérience, cours d'action, cours d'interaction : essai de précision des objets théoriques d'étude de l'activité individuelle-sociale. 4^{ème} journée Act'ing "Objets théoriques, objets de conception, objets d'analyse & situations d'étude privilégiées, Nouan-Le-Fuzelier
- THEUREAU, J. (2003). Course-of-action analysis and course-of-action-centered design. Handbook of cognitive task design. E. HOLLNAGEL (ed.). Lawrence Erlbaum. pp: 55-83 (disponible en français sur le site coursd'action.fr).
- THEUREAU, J. (2004) "L'Hypothèse de la cognition (ou action) située et la tradition d'analyse du travail de l'ergonomie de langue française." Activités 1(2). pp: 11-26.
- THIBAUD, J.-P. (2002). Visions pratiques en milieu urbain. Regards en action : vers une ethnométhodologie de l'espace public. J.-P. THIBAUD (ed.). Grenoble, Editions A la croisée. pp: 21-54.
- WAGENER, A. (2009). Le désaccord conversationnel : enjeux d'un processus interactionnel et applications interculturelles. Ecole Doctorale d'Angers, Centre Interdisciplinaire de Recherche en Histoire, Langues et Littératures Institut de Recherche Fondamentale et Appliquée, Université Catholique de l'Ouest. Thèse de Doctorat.
- VALERY, P. (2000). Poésies perdues. Les poèmes en prose des Cahiers. Paris, Gallimard.
- VON BERTALANFFY, L. (1973). Théorie générale des systèmes. Paris, Dunod.
- WATSON, R. (1995). Angoisse dans la 42^{ème} rue. Raisons pratiques, Editions de l'E.H.E.S.S. 6. pp: 197-216.

- WATSON, R. (1999). "La production de l'espace public en ville en tant que champ d'observation phénoménal." Recherches en communication 12.
- WATSON, R. (2001). Continuité et transformation de l'ethnométhodologie. L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale. M. DE FORNEL, A. OGIEN et L. QUÉRÉ (eds.). Paris, La Découverte. pp: 17-29.
- WATSON, R. (2010). "Comparative sociology: laic and professional." à paraître in Cahiers de praxématique 50.
- WHALEN, J., M. WHALEN, et al. (1992). "Une Conversation fatale." Réseaux 55. pp:145-178. (traduction de When Words Fail : A single case analysis, 1986, Social Problems, vol 35 n°4)
- WHALEN, J., M. WHALEN, et al. (2002). "Improvisational choreography in teleservice work." British Journal of Sociology 53(2). pp: 239-58.
- WHALEN, J. et D. ZIMMERMAN (1987). "Sequential and institutional contexts in calls for help." Social Psychology Quarterly 50. pp: 172-85.
- WHALEN, M. R. et ZIMMERMAN, D. (1990). "Describing trouble: practical epistemology in citizen calls to the police." Language in Society 19. pp: 465-92.
- WHALEN, J. et ZIMMERMAN, D. (2005). Working a call. Multiparty management and interactional infrastructure in calls for help. Calling for help. Language and interaction in telephone helplines. A. FIRTH, M. EMMISON et C. BAKER (eds.). Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins. 143. pp : 309-44.
- WIEDER, L. (1974). Telling the code. Ethnomethodology. R. TURNER (ed.). New York, Penguin. pp: 144-72.
- WINKIN, Y. (ed.) (1981). La Nouvelle communication. Paris, Seuil.
- WITTEZAELE, J. J. (2006) "L'Ecologie de l'esprit selon Gregory Bateson." Multitudes 24.
- WITTGENSTEIN, L. (1996). Le Cahier bleu et le cahier brun. Paris, Gallimard.
- YNGVE, V. H. (1970). "On getting a word in edgewise." Papers from the Sixth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society. pp: 567-577.
- ZIMMERMAN, D. (1984). Talk and its occasion : the case of calling the police. Meaning, form, and the use in context : linguistics application. D. SCHIFFRIN (ed.). Washington D.C., Georgetown University Press. pp: 210-28.
- ZIMMERMAN, D. (1989). Prendre position. Le Parler frais d'Erving Goffman. R. CASTEL, J. COSNIER et I. JOSEPH (eds.). Paris, Les Editions de Minuit. pp: 218-30.
- ZIMMERMAN, D. (1992). The Interactional Organization of calls for emergency. Talk at work: interaction in institutional settings. P. DREW et J. HERITAGE (eds.). Cambridge, CUP. pp: 418-69

- ZIMMERMAN, D. (1998). Identity, context and interaction. Identities in talk. C. ANTAKI et S. WIDDICOMBE (eds.). London, sage. pp: 87-106.
- ZIMMERMAN, D. (2006). How closing matters in emergency telephone calls. Annual meeting of the American Sociology Association, Montréal, Canada.

ANNEXES

A. Schémas, plans

B. Transcriptions

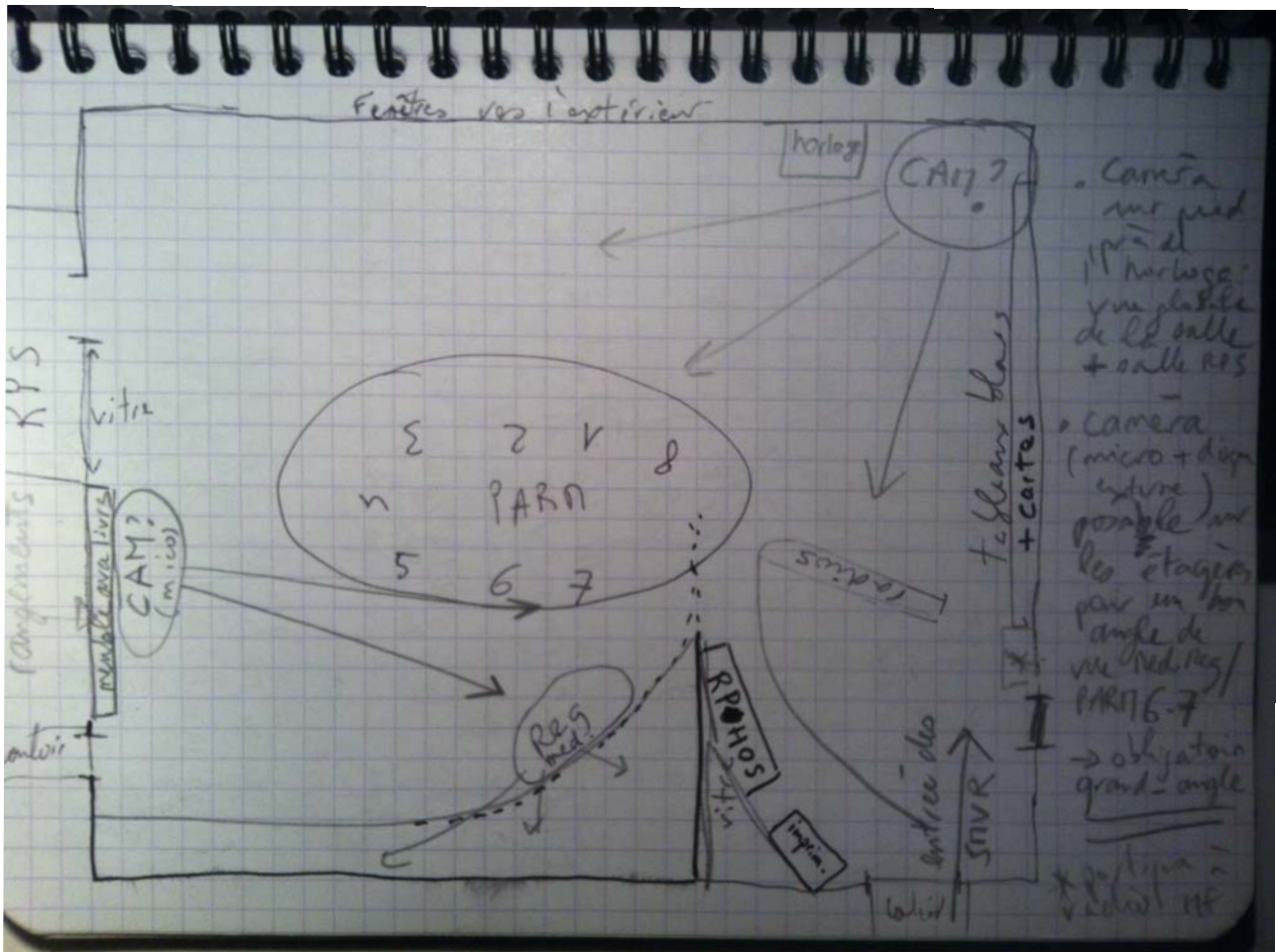
B.1. Conventions

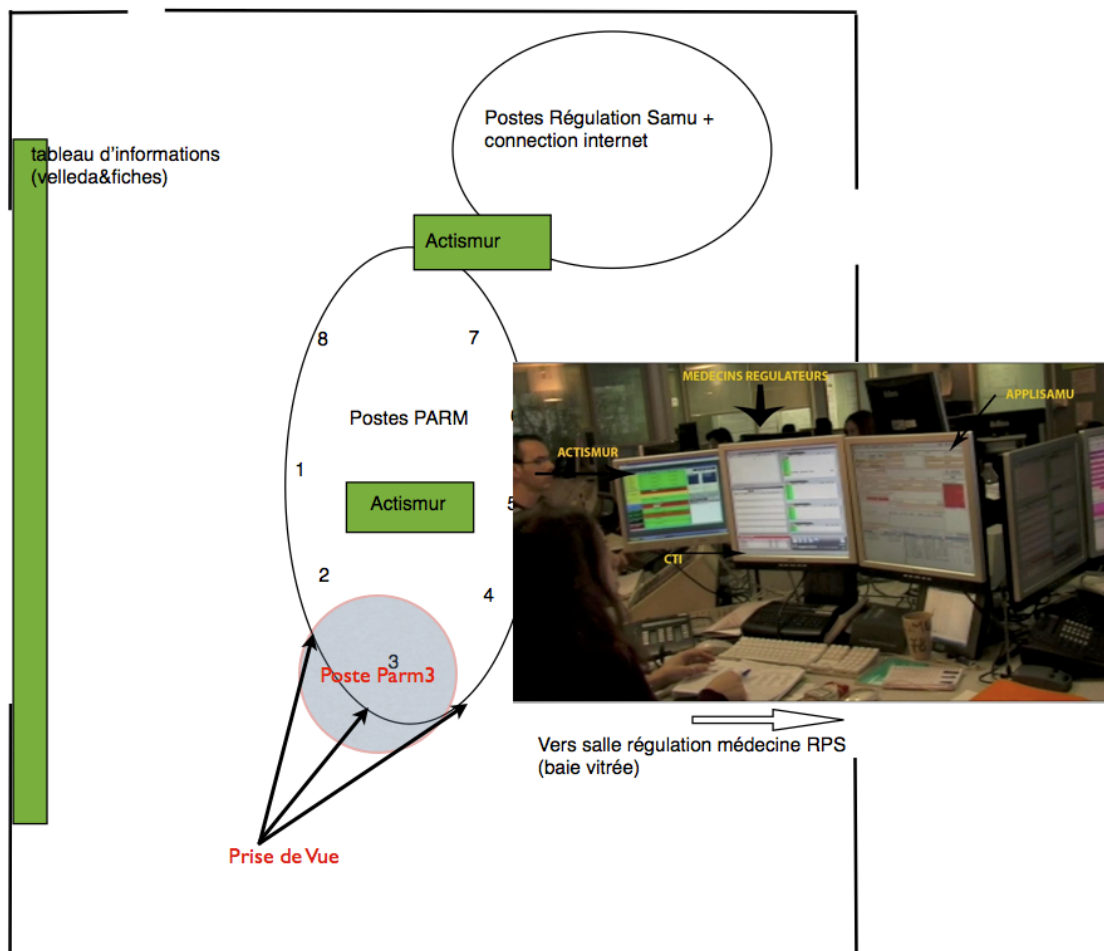
B.2. Transcriptions des appels

B.3. Transcription des discussions et entretiens

C. Bibliographie

A. SCHEMAS, PLANS

Plans préparatoire à la prise de vue (vue du dessus)



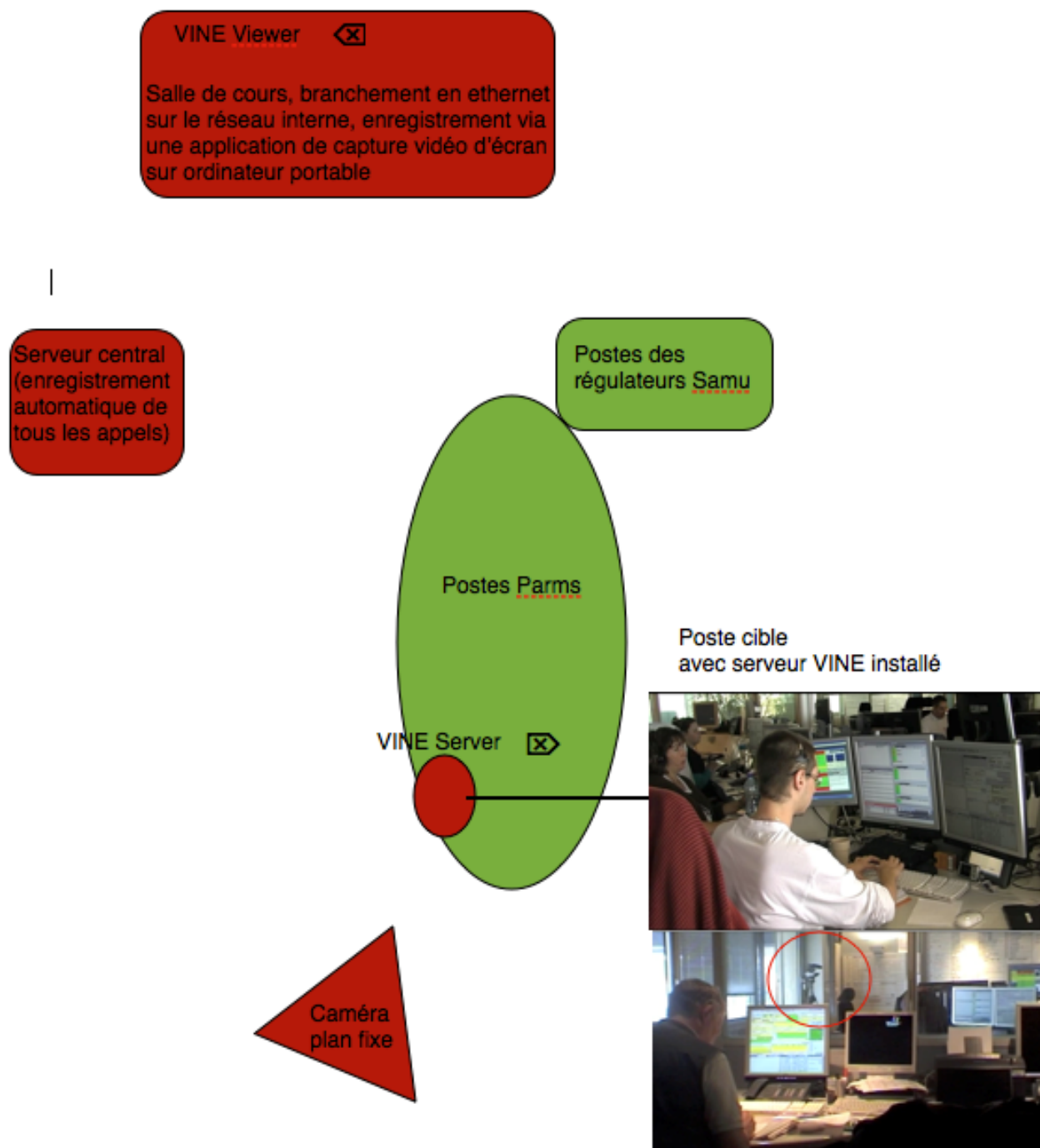


Schéma de capture des données du poste de Parm

(vue depuis la salle rps)

Le code couleur rouge représente les sources de données : fichiers .wav à partir du serveur central ; enregistrement en miniDv avec la caméra ; fichiers .mov avec la capture vidéo d'écran à partir du flux ethernet via VINE.

B.TRANSSCRIPTIONS

NB: les transcriptions titrées «FAE» sont issues d'appels travaillés pour les séances de formation avec les permanencières, pré-sélectionnés par le docteur Jean-Marie Caussanel. Ces appels sont uniquement sous forme de fichiers audio. D'autre part les transcriptions titrées «AJC» correspondent à des appels dont je n'ai fait la transcription que partiellement, après avoir constitué le premier corpus de travail. Enfin, les transcriptions multimodales ne sont pas systématiquement faites sur tous les appels pour lesquels j'avais les enregistrements vidéo, et parfois elles sont effectuées seulement dans les zones qui m'intéressaient.

B.1.Conventions

Nous suivons les conventions de transcriptions du laboratoire ICAR (Lyon 2), et nous avons mis au point une convention pour les actions informatiques.

- les phénomènes séquentiels

[note le début d'un chevauchement

] note la fin du chevauchement

Afin d'éviter d'alourdir la lecture de la transcription la fin des chevauchements n'est notée que lorsqu'elle apparaît utile séquentiellement pour l'analyse.

& note la continuation d'un tour de parole par un même locuteur

= note un enchaînement rapide entre deux tours de parole

- les pauses, phénomènes prosodiques et articulatoires

(0.4s) note le temps d'une pause, mesurée en secondes à partir du spectre acoustique fourni par un logiciel ; il s'étend de 0.2s à plus d'une seconde

Les micro-pauses (moins de 0.2s) ne sont pas notées

: note des allongements vocaliques, la durée est à l'appréciation du transcripteur et on pourra avoir ainsi des allongements plus longs représentés ::

- note une troncation d'un mot due à une interruption ou une syncope

.h note une aspiration du locuteur

H note une expiration du locuteur

/ et \ notent respectivement une montée intonative et une descente intonative

le soulignement note une emphase particulière sur un mot ou une syllabe

les lettres en CAPITALE notent un volume fort de la voix

° ° note un volume bas de la voix par rapport à l'ensemble de la chaîne parlée qui environne ce segment

> < note un débit rapide

- descriptions et commentaires

((à quelqu'un dans la salle)) ces doubles parenthèses sont utilisés soit pour insérer un commentaire du transcripteur soit représenter un phénomène non transcrit

< > délimitent le segment sur lequel porte la description ou le commentaire écrit dans (())

(malade, malaise) hésitation dans la transcription entre deux mots

[xxx] notent un segment incompréhensible (trop de chevauchements, bruits parasites ou défaut d'enregistrement)

- description d'actions sur plusieurs tours

* * les actions décrites sont délimités par ces astérisques à la ligne successive, et rapportées à la temporalité de la chaîne parlée ou par rapport à une segmentation du temps mesuré sur logiciel, des signes différents sont utilisés pour transcrire des conduites de plusieurs participants en même temps

plusieurs aspects multimodaux peuvent être décrit pour un même participant, dans ce cas d'autres signes sont utilisés : % % et ¥ ¥

Les actions sont placées et alignées sous le flux verbale, ou sous les pauses, les lettres désignant les participants concernés sont en minuscules.

----> L 90 note la poursuite de l'action à la ligne suivante ou plusieurs lignes après (ici jusqu'à la ligne 90), et jusqu'à :

----->* qui note la fin de l'action

Pour les actions informatiques plus spécifiquement

voici un extrait :

```

20 APP : et j- j'ai euh:: j- j'ai encore euh:: une douleur
21      : euh:: mon médecin m'a m'a conseillé de de (..) de de
22      : d'y r'tourner
23      : (0.6s)%(0.3s)
      par          %mvt de tête--->
24 APP : mais j'n'ai%personne pour euh:: pour ##y aller quoi\
      par          --->%
      par          ##C1 Nouv.App.
25      : (0.5s)
26 Parm : °mh° (0.3s) bon vous êtes <((en se retroussant la
27      : manche))sur quelle ville monsieur>/
28 APP : marly le roi
29      : (0.3s)#(1.6s)
      par          #MARL Enter
30 Parm : c'est à quelle adresse/

```

31 : (0.3s)##(0.4s)
par ##Cl N°

Cl désigne l'action de cliquer avec la souris sur une zone de l'écran, ici en L24 la permanencière clique sur le bouton «Nouvel appel» ; en L31 elle clique sur la case «numéro de rue»

MARL les lettres en capitales désignent ce que la permanencière inscrit, ici en L29 c'est la contraction de «Marly le roy»

Enter ou Tab ou Esp désignent la touche du clavier activée

voir aussi sous section 2.6.2.ii pour une développement

B.2. Transcriptions des appels

110209_17h13_BilanPom

Entre 0 et 80 ms de décalage video-capture

01 PAR: la samu bonjour/
02 : (0.5s)
03 POM: bonjour le samu c'est la: vsav deux poissy
04 PAR: oui/ (tu, je) te trouve\
05 POM: pour intervention à: orgeval/
06 : (1s)
07 POM: au:: #((donne adresse))
par: #Cl fiche apparaît
08 : (0.2s)#(0.3s)
par: #Cl Bilan fenêtre s'ouvre
09 PAR: oui (...) c'est bon je t'écoute/
10 : (0.6s)
11 POM: voilà donc pour le petit garçon de huit ans
12 : (0.8s)#(0.5s)

par: #H Tab 8 Tab A ----->
 13 POM: donc euh à notre arri#vée nous avons un petit garçon de
 par: -----#pointe vers fenêtre de rédaction
 14 : huit ans/(0.3s)#a[ssis (.) conscient(0.7s) bien orienté
 15 PAR: [oui/
 par: #BLC SUITE A CHUTE Enter x2 ----->
 16 POM: dans le temps et dans l'espace/
 par: -----># CS SS PCI Enter-->
 17 : (0.3s)#(0.5s)#(3.5s)
 par: ----># #ORIENTE ----->
 18 PAR: oui/#
 par: --->#
 19 : (0.6s)
 20 POM: donc# il étai::t à la patinoire cet après midi/
 par: #Enter
 21 : #(0.4s)
 par: #Enter x 2
 22 PAR: mh\hm/
 23 : (0.7s)
 24 POM: il est tombé::#sur la glace y'a
 par: #Cl devant CHUTE
 25 POM: à#peu près une heure/
 par: ##SUR LA GLACE IL Y A 1 H ----->L30
 26 : (0.7s)
 27 POM: donc il est tombé (.) à plat ventre/
 28 : (1.3s)
 29 POM: et: ensuite la tête a heurté le sol\
 30 : #(0.8s)
 par:->#
 31 POM: au niveau #euh:: du: euh (.) au niveau de la tempe
 par: #SUR PATINOIRE Esp----->
 32 POM: droite/
 33 : (1.1s)#(0.8s)
 par: ---->#
 34 PAR: mh\hm/
 35 : (0.4s)##(0.7s)
 par: ##Cl en bas du texte
 36 POM: donc et: il est resté conscient il s'est relevé tout
 37 : #seul/

par: #Cl devant PATINOIRE
 38 : (1s)#(2.8s)
 par: #FACE CONTRE TERER ----->
 39 PAR: mh\hm/
 40 : (0.3s)#(0.2s)
 par: -----#
 41 POM: et#:: une heure# après/ (0.6s)# euh: il a rendu \(..)
 par: #corrige TERRE# # Cl bas de texte
 42 POM: il a vomi
 43 : (0.4s)#(0.1s)
 par: #A VOMI Esp ----->
 44 PAR: oui/
 45 : (1.1s)#(0.6s)#(2.3s)
 par: ---># #Enter
 46 POM: et:: voilà\
 47 : (0.6s)
 48 PAR:#[donc y'a rien au lésionne:l il se plaint pas de
 par:#PAS LESIONNEL Esp Enter ----->
 49 POM: [donc (il est)
 50 PAR:&douleur à la #tête/
 par: ----->#
 51 : #(0.4s)
 par: #PAS DE DLR ----->
 52 POM: il s- il s- il se plain:t d'une légère#
 par: ----->#
 53 POM: douleur# à la tête/
 par: #efface PAS DE DLR----->
 54 : (1s)
 55 POM: au: niveau# de:# au au niveau de sa tempe droite euh
 par: -----># #LEGERE DLR TETE----->
 56 : y'a une légère con#tusion/
 par: ----->#
 57 : (1.1s)#(1.1s)#(0.8s)#(4.3s)#
 par: #effa PAS LESIONNEL# #remp CONTUSION TEMPE D Esp#
 58 PAR: d'accord/
 59 POM:#donc euh je le trouve un&
 par:#Enter
 60 POM:& petit peu#pâle/
 par: #PAS DE ----->

61 PAR: ouais # y'a pas de trouble de la vision/
par: --->#

62 : (0.2s)#(0.3s)
par: #TROUBLE DE LA VISION----->L66

63 POM: y'a pas de trouble de la vision: il nous voit bien/
64 : (1.6s)

65 POM: au niveau des constantes il a un pouls à quatre vingt
66 : quatre/ (.) qui est régulier# bien frappé
par: ----->#

67 : (0.6s)#(0.7s)
par: #C1 devant ORIENTE

68 PAR:#mh\hm/
par:#Enter P84 Enter----->

69 : (0.7s)

70 POM: et une ventilation# non chiff#rée ample et efficace\
par: -----># #VOK AMPLE EFF Esp----->

71 : (0.7s)

72 PAR: t'as pris une tension/ ou #pas
par: ----->#

73 POM: nan j'ai pas pris de tension\
74 : (0.7s)##(0.3s)
par: ##Enter ((saut de ligne))

75 PAR: m:d'a:ccord\ (.) pas## d'antécédents médicaux/
par: ##Del ((efface saut, revient sur seg VOK))

76 : (0.7s)

77 POM: pas d- pas d'antécédents# médicau:x/ juste euh:: une &
par: #PAS DE SUEURS ----->

78 POM:&allergie aux ara#chides et fruits à coque
par: ----->#

79 : (0.5s)#(1s)#(0.2s)#(0.5s)
par: #C1 devant DLR TETE Enter x2## ATCD ALLERGIE Esp->

80 PAR: m:d'a:ccord\ (.) bon bah écoute tu vas le: [trans#port
par: ---->#

81 POM: [et le: papa

82 : est sur place\
83 PAR: >ouais< (..) tu transportes sur poissy/
84 : (0.5s)#(0.8s)#122800
par: #Menu Transport sélec. Non médicalisé#

85 POM: d'accord\

86 PAR: voilà/=
 87 POM:=on: transporte euh urgences classique/ ou urgences
 88 : pédiatrique
 89 : (0.7s)
 90 PAR: boh euh (...) ouais (0.4s) plutôt pédiatrique parce que
 91 : comme il a vomi/ euh: (0.9s) vaut mieux pédiatrique\
 92 : (0.6s)
 93 POM: ouais/
 94 PAR: ouais
 95 POM: d'accord\
 96 : (0.4s)
 97 PAR:[voilà/
 98 POM:[ça marche\
 99 : (0.4s)
 100 POM:[ok\
 101 PAR:[au revoir/
 102 : (0.4s)
 103 POM: merci au revoir

110209_17h33_part

Sur cet appel, la permanencière finit des opérations sur une autre affaire tout en répondant au nouveau, ce n'est qu'autour de "vous êtes sur quelle ville monsieur" qu'elle va cliquer sur "Nouvel Appel" qui déclenchera la création de l'affaire. On peut penser que la permanencière ayant reconnu le monsieur (L9), elle attend d'en savoir plus (i.e. obtenir de bonnes raisons une demande de service) avant de créer une fiche.

00 :((numéro apparaît sur CTI))
 01 Parm : la samu bonjour/
 02 : (0.8s)
 03 APP : oui euh:((Parm clique Fin de saisie)) c'est- c'est
 04 : vous qu'j'ai eu/
 04 : (0.8s)
 05 Parm : euh: vous êtes /
 06 : (0.4s)
 07 APP : monsieur rublanc/
 08 : (0.9s)

09 Parm : euh vous êtes le monsieur qui est malvoyant c'est ça/
 10 APP : oui c'est ça euh:
 11 Parm : oui/
 12 APP : bah en fait j'ai un autre problème euh:: bon bah en
 13 : fait je: j- j'irai euh: faire mes radios euh:: (pause)14
 : euh:m rue d'quirsevine/ mais je j'ai euh: (pause)
 15 : j'aurai besoin de: d'aller à la clinique de l'europe
 16 : pac'que j'ai euh: (pause) y'a un mois euh: quelqu'un
 17 : m'a planté un couteau dans la jam/be\
 18 : (pause)
 19 Parm : oui/
 20 APP : et j- j'ai euh:: j- j'ai encore euh:: une douleur
 21 :euh:: mon médecin m'a m'a conseillé de de (..) de de
 22 : d'y r'tourner
 23 : (0.6s)%(0.3s)
 par %mvt de tête--->
 24 APP : mais j'n'ai%personne pour euh:: pour #y aller quoi\
 par --->%
 par #cl Nouv.App.
 25 : (0.5s)
 26 Parm : °mh° (0.3s) bon vous êtes <((en se retroussant la
 27 : manche))sur quelle ville monsieur>/
 28 APP : marly le roi
 29 : (0.3s)#(1.6s)
 par #MARL Enter
 30 Parm : c'est à quelle adresse/
 31 : (0.3s)#(0.4s)
 par #cl N°
 32 APP : alors euh: 22 rue de #pontva#:1/
 par #52--->#
 33 : (0.3s)#(0.9s)#(0.8s)
 par #MON enter#fenêtre des rues s'affiche--->
 34 Parm : c'est un::[: rue de pontval c'est ça#/]
 par ----->#sélec.rue
 35 APP : [un un un bâtiment]euh::un bâtiment euh:=
 36 Parm :=à quel ét#age/
 par #cl Etage
 37 : (0.6s)
 38 APP : alors second étage/(0.7s)# porte 6/

par #2

39 : (0.8s)#(0.5s)

par #cl Appart. 6-->

40 Parm : d'accord y'a un inter#phone un code/

par ----->#

41 APP : non y'a pas d'code/

42 : (1.3s)

43 PAR: m:d'accord\ j-## votre nom vous allez m'l'épeler/

par ##cl Nom

44 : (0.9s)

45 APP: <((épelle))r y /(..) #v l i n\>

par #RYVLIL-->

46 : (1.5s)#(0.5s)

par -->#

47 APP :seb[astien/]

48 Parm : [v l](..) i l/

49 : (0.9s)

50 APP : i n\

51 : (0.3s)

52 Parm : #i n\ (>)d'ac[cord]< sébas#tien/ et votre#âge/

par #eff.L ajoute N tab-----># #SEBASTIEN->

53 APP : [mh/]

54 : euhm:: (0.4s)##(0.5s) trente six ans

par -->##Tab

55 : (0.6s)#(0.2s)#(0.3s)

par # H Tab#

56 Parm : m:d'a#ccord\#.h et# donc au niveau d'la jambe

par #36--->#Tab A#

57 : vou- #vous avez eu un couteau dans la

par : #Cl Préc Evnt

58 : jam#be c'est ça/

par : # COUTEAU DS LA JAMBE Esp ----->

59 : (0.6s)

60 APP : bahm: (>) oui on a essayé de me voler mon portable

61 : euh:: #euh quand j'étais avec mon ami euh::m:

par : ----->#

62 APP : à Paris#/

par : # à la suite du segment tape "/"

63 Parm : d'accord/
64 APP : et euh::[:
65 Parm : [et donc ça] ça r'monte à quand ça/
66 : #(0.7s)
par : #dvt seg A EU Esp--->
67 APP : à moin- #moins d'un mois\
par : ---->#main droite vers souris replace curseur--->
68 : (0.6s)
69 Parm : d'a#ccord/ .h et donc #là vous (.) c'est pas# infecté/
par :--->#curseur avant "/" #IL Y A Esp-----#
70 : y'a pas d'plaie infectée /
71 : (pause)
72 APP : bah #c'est à dire que:[m: bah en fait je]::
par : #Cl devant "/"
73 Parm : [c'est une douleur que#vous
par : #DLR Esp->
74 : r'sentez\#]
par : ----->#
75 APP : quand j'touche ma jambe je ne sens plus euh:: de de
76 : sensation\
77 : (0.6s)
78 Parm : d:'accord\
79 : (2.1s)
par : #SENSATION DE ----->
80 Parm : donc une sens#ation >enfin<# plus d'sensation
par : -----># #Efface ----->
81 : >en fait< perte de sensi#bilité c'est ça/
par : ----->#
82 : (0.4s)
83 APP : #oui oui euh:: c't'à dire que comme euh: s- si ça
par : #PERTE DE SENSIBILITE Esp----->
84 : m'chatouillait quoi\
85 : (0.4s)#(2.2s)
par : ----->#
86 Parm : m:d'a:ccord\ bon écoutez j'vais vous envoyer une
87 : ambulance qui s'ra là à peu près dans la d'mi heure 88
: hein/ .h et euh: ce s'rait pour aller où/
89 : (>où vous [êtes<)
90 APP : [euh:: à la clinique de l'eu/rope\

91 Parm : d'accord\ (...) euh par contre votre médecin les a
 92 : appelés ou pas/
 93 : (pause)
 94 APP : euh::m: pourquoi il faut qu'j'appelle mon[médecin/
 95 Parm : [ouais pac'q-
 96 : non pac'que c'est une clinique/ donc c'est pas garanti
 97 : qu'ils vous acceptent\
 98 : (pause)
 99 Parm : c'est[pour ça qu'j'vous dis] ça\
 100 APP : [euh:m::]
 101 : (pause)
 102 Parm : est ce que vous savez si l'médecin les a appelés / ou
 103 : pas avant \
 104 APP : bah i: il était au courant hein/
 105 : (pause)
 106 Parm : oui mais vous deviez y aller quandeuh à
 107 : l'hopi[tal/
 108 APP : [j'devais y r'tourner et comme je suis parti en 109
 : vacances/ euh: j'ai pas pu euh: y aller [mais euh:m:]
 110 Parm : [bah oui mais]
 111 : euh c'est au jour même hein/ pac'<que depui- ((en
 112 : riant))> depuis euh: voilà\ .h bon bah on verra au
 113 : moment du bilan hein on les appellera hein/(.)
 114 :[d'accord /
 115 APP :[(d'accord\
 116 : (pause)
 117 APP : vous voulez mon numéro d'téléphone/
 118 Parm : j:e l'ai votre portable il [s'affiche]
 119 APP : [ah oui d'accord] oui
 120 Parm : voilà/
 121 : (pause)
 122 APP : mer[ci/
 123 Parm : [au revoir/
 124 : (pause)
 125 APP : >aur'voir/<

110209_18h16_Amb

bilan de l'intervention 17h33

00 : ((numero CTI))
01 PAR: le samu bonjour/
02 : (0.5s)
03 AMB: oui bonjour c'est jussieu sur la fiche trois cent quatre
04 : vingt cinq à marly le roi/
05 : (1s)
06 PAR: m:d'accord\
07 : (0.9s)
08 PAR: je t'écoute/
09 AMB: bon alors là on a un p'tit souci en fait là (en route)
10 : pour un monsieur qui s'est pris un coup d'couteau dans-
11 : apparemment au niveau d'la #jambe il y a un mois
par: #A EU RECU COUP DE COUTEAU ->
12 PAR: mh\hm/
13 : (1.2s)
14 AMB: il dit qu'il a été o- il a été s'faire opéré: ils lui
15 : ont mis des:# (agraffes) et tout ça à l'hôpital de la
par: -----># IL Y A 1 MOIS ----->L19
16 : clinique de l'europe/
17 : (1.2s)
18 PAR: mh\hm/
19 : (0.5s)#(1s)
par: ----->#
20 AMB:#[XXX]
par:#Enter A EU DES AGRAPHES IL Y A ----->L20
21 PAR: [il a EU des agraffes c'est ça\
22 : (0.7s)
23 AMB: exactement\
24 : (1.1s)
25 PAR: mh\hm/
26 : (1.1s)
27 AMB: et le problème qu'y'a c'est que#:: i::#il a essayé &
par: -----># #efface IL Y A-->
28 AMB:& de nous mon#trer euh#:: il a essayé pour nous montrer &

par: -----># # A L'EUROPE Enter ---->
 29 AMB:& où est la plaie/
 30 : (0.4s)#(0.2s)
 par:----->#
 31 PAR: et de quoi/ j'ai pas compris pac'que ça résonne/
 32 AMB: ouais ça résonne chuis dans la cage d'escalier/
 33 PAR: ouais/
 34 AMB: (en fait euh) dans un foyer sonacotra chais pas quoi\
 35 PAR: ouais/
 36 AMB: et donc en fait j'lui ai dit de s'déshabiller pour
 37 : qu'il nous montre la plaie/
 38 PAR: oui/
 39 : (1.3s)
 40 AMB: mais y'a aucune plaie y'a rien du tout\
 41 : (1s)
 42 PAR: o (.) kay/ (..) d'accord/
 43 : (01s)#(1.s)#(0.3s)#(0.7s)61760 62760 63100
 par: #PAS DE# #efface PAS DE---->
 44 AMB: donc #euh: il me #confirme que si mai:s y'a rien du tout
 par: --># # EN REALITE Esp----->
 45 :[mais apr-]
 46 PAR:[et est ce] qu'il est bien voyant ou pas c'monsieur
 47 : pac'que moi #i'm disait qu'il était mal voyant hein
 par: ----->#
 48 AMB: ouais il est mal voyant ouais\
 49 PAR: mh\hm/
 50 : (1.5s)
 51 AMB: mai::s en fait y'a rien/#
 par: #PAS DE PLAIE Esp---->
 52 PAR: ouais/ .h pac'que moi à la base ce monsieur il
 53 : m'appelai:t/# pac'que: donc il était mal voyan:t/ et il
 par: ----->#
 54 : voulait une ambulan:ce pac'qu'il avait des examens à
 55 : faire\.h et [après donc i:: par rapport à ça\.h et&
 56 AMB: [ouais\
 57 PAR:&après donc i m'a rappelée en disant qu'il avait mal
 58 : aussi:/ machin voilà quoi \
 59 : (1s)
 60 AMB:.h alors nous il nous demande si on peut l'emmener à la

61 : pharmacie chercher des médica[ments/ (.) déjà/]

62 PAR: [alors ça non/] hors de

63 : question [ça non\

64 AMB: [bah eh exactement/ mais no- de toute façon

65 : euh: je sais bien qu- moi j'lui ai dit non/ (0.8s) et

66 : en plus de #ça nous on euh on a rien >du t-< fin

par: #DEMANDE AUX AMBU Esp -->L69

67 AMB:[j'ai rien du t- de

68 PAR:[donc lui/ i] i veut en fait que vous alliez à la

69 : pharmacie/ et i veut pas aller aux urg#ences/

par: ----->#

70 : (1s)

71 AMB: bah lui on peut l'emmener où on veut apparemment euh:

72 : on peut l'emmener aux urgences d'a- d'abord il faut

73 : passer #par la pharmacie:/ (..) après on va aux

par: # D'ALLER A LA PHARMACIE Esp----->L77

74 : urgen:ces[euh:: i i et-]

75 PAR: [°oh° mais c'est quoi c'est]

76 : (1.3s)

77 PAR: et lui i dit en effet qu'il a une plaie et #tout alors

par: ----->#

78 : que: y a/ rien\

79 : (0.7s)

80 AMB: y'a rien du tout y'a- y'a aucune cica- y'a même pas

81 : une cicatrice\

82 PAR: mh\hm/

83 : (0.4s)

84 PAR: d'a:ccord/

85 : (0.8s)

86 AMB: donc euh:## bah eh #je sais pas quoi faire/ en fait

par: ##Cl devant PLAIE #PAS DE CICATRICE-->

87 : (1.8s)

88 PAR: bah écoute hein\ (..) c'que #tu vas faire l'monsieur

par: ----->#

89 : bah tu vas l'emmener/

90 : (0.7s)

91 PAR: pac'qu' [à mon avis il a un problème euh: &

92 AMB: [(j'vais) l'emmener/

93 PAR:&psychiatrique/ certainement fin: chais pas pour dire

94 : des trucs comme ça/
 95 AMB: ouais mais a: la clinique de l'europe ils vont jamais
 96 :[l'voul-]
 97 PAR:[ah pas à] l'europe hein par contre euh ça
 98 : s'ra[à::].h ça s'ra à saint germain hein mais ça&
 99 AMB: [ah bah oui/]
 100 PAR:&s'ra pas l'europe hein ça c'est clair/ hein\
 101 : (pause)
 102 AMB: bah donc en fait mon bilan (ça le, je le) change
 103 : complètement/ quoi je[::[XX]
 104 PAR: [ah bah: c'est clair bah dans ces
 105 : cas là c'est problème psy ouais voilà\
 106 PAR: donc [si i faut qu'il soit vu en effet par un médecin&
 107 AMB: [bah oui
 108 PAR:&c'est vrai qu'si on l'laisse à domicile et que: là
 109 : haut ça pète un câble euh:.h bah on est un peu mal
 110 : quoi on va dire/ (..).h euh: >pac'que si< pour
 111 : raconter des trucs comme ça ça doit pas aller euh:
 112 : très bien là haut quoi/
 113 : .h[h
 114 AMB: [mouais/
 115 PAR: mais euh:: maintenant c'est sûr qu'ça s'ra pas
 116 : l'europe hein par contre hein/
 117 : (pause)
 118 PAR:[là euh:: faut bien lui dire que ça s'ra pas&
 119 AMB:[bah oui
 120 PAR:&l'europe hein/donc euh:\
 121 : (pause)
 122 AMB: bon sinon j'vais vous donner les contantes
 123 : quand [même/
 124 PAR: [mh\hm/](..) ouais\
 125 : (pause)
 126 AMB: un pouls à 122 régulier bien frappé:
 127 : (pause)
 128 PAR: ouais/
 129 AMB: une (oxygénométrie) à quatre ving seize pour cen:t
 130 : (pause)
 131 PAR: mh\[hm/
 132 AMB: [une tension à douze six

133 PAR: hm\hm/
134 : (pause)
135 AMB: et: ouais il est con- il est complètement euh fada/
136 : i:: bah en fait il raconte [(styl-)(..) pac'que j'lui&
137 PAR: [quoi/
138 AMB:&dit ouais y'a pas d'plaie/(..) et i'm'dit non mais
139 : monsieur attendez on m'a mis un coup d'couteau e- et
140 : la plaie en fait elle est à l'intérieur d'la jambe\
141 :[et i] sait même pas c'qui raconte quoi\
142 PAR:[.h]
143 PAR:=ah ouais d'accord >ouais ouais< il est complètement
144 : euh: [disjoncté] quoi hein/ [complètement\(.)ouais\
145 AMB: [bah ouais] [ouais
146 PAR: bah écoute hein\(.) euh: c'que tu vas faire tu vas
147 : voir avec lui s'il accepte d'aller à saint germain/
148 : (pause)
149 PAR: s'il [accepte d'aller à saint germain: euh tu lui dis&
150 AMB: [°ouais\
151 PAR:&qu'y a pas d'place à l'europe comme ça euh: voilà
152 : qu'on a appelé l'europe qu'y a pas d'place/
153 : (pause)
154 PAR: .h [euh: si jamai:s euh:: il euh refuse d'aller&
155 AMB: [ouais\
156 PAR:&à saint germain/ (.)
157 :[bon ben toute façon tu vas- (.) ouais&
158 AMB:[bah attendez j'vais lui poser la question directement\
159 : d'avant vous comme ça]
160 PAR:&ouais ok]
161 : (pause)
162 AMB:.h alors\
163 : (pause)
164 AMB: MONSIEUR/ (pause) monsieur/(pause) on va aller à
165 : l'hôpital de saint germain en laye\((on entend des
166 : voix)) bah pac'qu'ils peuvent pas vous prendre à la
167 : clinique de l'europe\ (pause)dépêchez vous pac'que
168 : j'ai: l'médecin régulateur en ligne et: (pause) c'est
169 : bon/ et bah on est parti\
170 PAR: voilà bon bah écoute tu l'emmènes aux urgences de
171 :saint germain/ et:\ [ils verront bien là bas hein&

172 AMB: [ok\
 173 PAR:&((rires)).h voilà bah j'te remercie/
 174 : (pause)((on entend des voix))
 175 AMB: comment/
 176 PAR: JE TE DISAIS JE TE REMERCIE A PLUS TARD [((rires))&
 177 AMB: [ah oui
 178 : d'accord]j'te remer[cie à tout à l'heure [aur'voir\
 179 PAR:&((rires)) [voilà [aur'voir\

110209_17h49_POM

protagonistes : le pompier qui fait le bilan (POM), les urgences (URG, MED), le patient (PAT), le médecin régulateur (REG). Cette affaire est très longue, comparée à toutes les autres, elle est en trois fichiers (17h57 puis 18h00).

00 :((numéro apparaît sur CTI))
 01 : ##(1.1s)
 par: ##C1 sur l'appel
 02 PAR: le samu bonjour/
 03 POM: oui bonjour c'est le vsab gargenville
 04 PAR: oui j'te trouve
 05 : (1.5s)
 06 POM: on est: à la gare sncf d'issou H.##
 par: ##C1 fiche
 07 : (0.9s)
 08 PAR: ##je t'écoute/
 par: ##la fiche apparaît à l'écran
 09 : ##(0.4s)
 par: ##clique sur Bilan
 10 POM: .h donc on a pris en charge un homme de: cinquante deux
 11 : ans qui #s'est plaint: de #douleur à la poitrine\
 par: #modifie case âge->#
 12 : #(0.2)#(0.4.)
 par: #sélectionne champ Obs Cont.#
 13 PAR: mh\hm/#=

14 #inscrit DLR THO esp--->
15 POM:=euh:il a été transporté:
16 :#c'matin pour les mêmes rai#son:s#
par:-># #saut 3 lignes#
17 : à l'hôpital de#Mantes/ #(1.4s)#il en est sorti tout à
par: #tape ATCD# A (0.7s)#ETE VU A----->
18 : l'heu:re/(1s)donc[euh
19 PAR: [#donc à Mantes ce ma[tin#c'est ça/=
par: ----->M#ANTES CE# MATIN-->
20 POM: [ouais
21 POM:=ouais (0.3s) c'est ça/
22 : (1s)
23 PAR:#pour les mêmes douleurs #(0.1s) exac#/tement\
par:->#Esp x2 #MM----->#
24 POM:=#pour les mêmes douleurs exactem- ouais(0.2s)#
par:#efface MM tape MME----->#
25 POM: et: euh [XXX]
26 PAR: [#et: on]lui a dit #quoi#: /
par: #efface E Esp# (0.1s) #DLR-->
27 : (0.2s)#
par: ----->#
28 POM:#et ben: en fait il #a (fi#ni seulement) de nous dire par:
#Esp (1.1s) # : Esp#
29 : que: il avait une ordonnance/ (0.7s) et:: pas
30 : %exact- i%: sait pas exactement c'qu'il a
par: %ouvre les mains%
31 : (0.4s)
32 PAR: et l'ordonnance il l'a pas sur lui/
33 : (0.7s)
34 POM: si si justement l'ordonnance euh: j'lai sur moi ils lui
35 : ont prescrit #du: spasfon:/(0.1s)paracetam#ol /
par: #ORDONAN-----#(0.3s)
36 : (0.4s)
37 PAR: al#ors (0.2s)#(0.5s) spa#sfon: /#
par: #CE Esp----# #SPAS#%(0.2s)%#FON Esp--->
par: %mvt tête%
38 : (1.1s)
39 POM: un comprimé# trois fo#is par jou::[r/
par: -----># #P A RA CE

40 PAR: [paracetamol /
 41 : (0.2s) (0.4s) (0.3s)
 par: T A M
 42 PAR: ou[i /
 43 O l Esp
 44 POM: [et du::% (0.2s)ome:%prazol
 par: %mvt de tête%
 45 : (0.5s)
 46 PAR: ouais #rien pour le: cardiaque/(0.2s) (0.2s).hh et euh:
 par: #OM E PR A ZOL Esp
 47 : sinon euh ils lui ont pas prescrit de:: (.) quelque
 48 : chose/ il a pas eu d'examen
 49 : particulier [là bas qui %détecte un&
 par: %ouvre les mains---> L53
 50 POM: [>appar- apparemment< [XX]
 51 PAR:& problème car/diaque\
 52 POM: appar- >non non< apparemment il a juste eu une radio des
 53 :%poumons #récemment:/(0.5s) et ils seraient très abimés
 par:->%
 par: #pointe sur ORDONANCE et ajoute un N----->
 54 : euh#suite à: suite à la cigarette quoi\
 par --->#
 55 PAR: mh\hm/ (..)[#md'a:ccord\.h
 par: ----->#Clique devant DLR THO
 56 POM: [et et [il a]
 57 PAR: [donc là] il ressent: il a une douleur
 58 : thoracique depuis quand exactement maintenant/
 59 : (1.1s)
 60 POM: [ben en fait il a:] i- i- il l'a a priori depuis&
 61 PAR: [XXX]
 62 :&depuis c'matin/
 63 : (0.8s)
 64 PAR: ah oui d'accord#(..)donc elle a ja- elle est pas pa#ssée\
 par: #DEPUIS esp----->#
 65 POM: non#>non non< elle est pas passée/(0.5s) (>sait pas sait
 par #CE esp MATIN esp----->
 66 : pas en fait#c'est ça<) on sait&
 par: -----#
 67 POM:& pas si euh: il[est::

68 PAR: #[cons]tante/
par: #CONTANTE esp->
69 : en fait \ ça:
70 : (0.2s)#(0.3s)
par: ----->#
71 POM: pardon /
72 PAR: elle est constante/ la douleur\
73 POM: ouais (.) constante ouais \
74 : (0.5s)
75 POM: [>en fait<] y a pas il a pas de douleur dans le: dans&
76 PAR: [ouais /]
77 POM:& l'bras:/ euh:
78 : (0.5s)
79 PAR:[ouais/
80 POM:[seulement euh seulement#au niveau: au niveau
par: #Enter PAS Esp IRRADIATION Esp-->
81 POM: des poumons/ (..) i- il est légèrement encombré/ (..)
82 :(>donc y'a pas eu-<)#il a: il a&
par: ---->#
83 POM:& vomi: y'a pas eu d'pci/#
par: #A Esp VOMI Esp----->
84 : (1.1s)#(0.1s)
par: ----->#
85 POM:[XX]
86 PAR:[donc ça il a vomi cet après midi là\
87 POM: ouais il a# vomi dans: en fait sur la sortie du train
par: #CETTE Esp AP Esp MIDI Esp----->
88 POM: là apparemment il aurait bu une canette de coca:# et ça
par: ----->#
89 POM: l'a fait vomir \
90 PAR: mh\hm/ (.) d'a\ccord /
91 : (0.8s)
92 POM: euh:: donc il a une:#: ventilation:: (0.6s) à dix sept/
par: #C1 devant MIDI Enter x2 V17----->
93 : (0.2s)#(0.2s)
par: --->#
94 PAR: mh<\hm/((en appuyant sur esp))>
95 : (0.2s)#(0.2s)
par: #AMPLE Esp EFF Esp--->

96 POM: donc elle est recui- elle est réguliè:#re /(0.3s) elle
 par: ----->#
 97 POM: est: encombrée °attends je-° j'vais me mettre à
 98 : l'abri pace qu' y'a un train qui arrive/
 99 PAR: il#est il est enrhumé ou: euh quand [il est encombré]/
 par: #ENCOMBRE Esp----->
 100 POM: [non non non]
 101 POM: c'est en fait il a: i- #il a il a des glaires
 par: ----->#
 102 POM: constamment
 103 PAR: d'accord/
 104 : (0.3s)#(0.9s)
 par: #GLAIRES Esp----->
 105 POM: il a un #pou: (.) à quatre
 par: --->#
 106 POM: vingt #quatorze:/ régulier bien frappé\
 par: #Enter P94 REG BIEN FRAPPE----->L136
 107 : (1.7s)
 108 POM: une t a à douze/
 109 : (0.7s)#(0.2s)
 par: --->#
 110 PAR: mh\hm/
 111 : (0.3s)#(1.2s)#
 par: #T12 esp#
 112 POM: donc il est:: pâle (.) apparemment d'après mes
 113 : #collègues il est beaucoup plus pâle que c'matin/
 par: #C1 devant GLAIRES ajoute PALE Esp---->
 114 : (0.5s)
 115 PAR:y'a #pas d'#sueurs/
 par: ---># #PAS DE SUEURS----->L118
 116 : (0.8s)
 117 POM: non y'a pas d'sueur\
 118 : (1.2s)#(0.5s)
 par: ----->#
 119 PAR: mh\hm/# (0.5s) d'accord\ et là il s'plaint d'quoi au niveau
 par: #pointe devant THO
 120 : d'la poitrine ça fait ça lui [fait quoi/]
 121 POM: [et bah] en fait il a:
 122 : i's'plaint d'une d'une douleur au milieu euh::

123 : (0.6s)#(0.1s) au milieu quoi\
 par: #AU CENTRE Esp----->
 124 PAR: oui mais ça brûle/ ça serre#ça pique/
 par: --->#
 125 : (1.4s)
 126 POM: °oh j'vais lui demander° ça serre pas c'est sûr (j'vais
 127 : d'mander) si ça brûle/<((au patient)) monsieur quand
 128 : vous quand vous respirez est ce que ça vous brûle/>
 129 : (2.2s)
 130 POM: <((au patient))e- e- elle est comment exactement la
 131 : douleur/ elle vous fait [XXX]>
 132 : (7.2s)((bruit de train))
 133 POM: <((au patient))>elle vous fait comment ça vous f-
 134 PAT: [XXX] comme on m'plantait un poignard moi
 135 POM: si comme si on lui plantait un poignard dans le::
 136 : (0.1s)#(1.5s)
 par: #COUP DE POIGNARD Esp----->L171
 137 PAR: [mh\hm/]
 138 POM: [dans la]
 139 : (0.7s)
 140 POM: dans la poitrine quoi\
 141 : %(0.3s)%(1s)
 par: %mvt de tête%
 142 PAR: °mou[ais°]
 143 POM: [>ça lui fait] vraiment-< ça lui [fait une pointe
 144 PAR: #[et c'matin <il
 par: -----#
 145 : ((prend crayon))était> où que j'ressorte ce dossier
 146 : qu'vois ça /
 147 POM: alors c'matin il a été transporté sur Mantes
 148 : (0.3s)
 149 PAR: oui mais il était où euh: son adresse initiale [ou:
 150 POM: [bah
 151 :<((à ses collègues)) c'était où c'matin l'intervention/>
 152 : (0.9s)
 153 :((on entend les collègues lui répondre))
 154 POM: euh: foyer sonacotra à: rue jean jaurès à gargenville\
 155 : (1.2s)
 156 PAR:<((en écrivant))°mh gargenville° (2.3s) °sonacotra°>

157 : (1.2s)
158 : d'accord tu ne quittes pas hein/
159 POM: ouais
160 : ((Parm met POM en attente))(1.8s)
161 PAR: c'est quoi encore ce truc\ (0.7s)mhbon (0.6s)
162 : #(0.6s) j'vais voir ça: si c'est un truc qu'a été
par: #Enr. retour fiche Fin saisie menu rech. hist.d'aff.--->
163 : vu c'matin: ça/ (1s)#a/lors\
164 par: -----#
165 : (11.1s)
166 PAR: hein/((un collègue lui propose un chewing gum))
167 : ouais/
168 : merci\
169 : (pause)
170 PAR: ((éternue)) pardon\
171 : allez au revoir pascal\
172 : ton truc ça m'a fait éternuer laisse t-((rires)) ton
173 : truc ça m'a fait éternuer laisse tomber\
174 : (pause)
175 PAR: j'ai dit ton truc ça m'a fait éternuer\
176 : (pause)
177 PAR:°j'vais appeler mantes°
178 : (pause)
179 : c'est quoi son nom d'famille à c'monsieur/
180 POM: votre nom d'famille s'il vous plaît monsieur/
181 : (pause)
182 : votre nom d'famille c'est comment/ (pause)
183 : leloire (.) pascal\
184 PAR:°d'accord\° (.) j'vais essayer d'voir d'appeler les
185 : urgences voir\ (.) ne [quittes pas\
186 POM: [ouais\
187 : ((pause))
188 :((sonneries))
189 URG: les urgences bonjour/
190 PAR: oui bonjour c'est l'samu des Yvelines/.h
191 URG: oui/=
192 PAR:=j'vous appelle pac'que vous avez vu un monsieur
193 : aujourd'hui: monsieur leloir (.) [pasca/l\
194 URG: [mh\hm/

195 PAR: et donc euh pac'qu'il avait une gêne à respirer: i's
196 : plaignait d'une pointe à la poitrine/
197 URG: oui/=
198 PAR:=et là bon a priori: il est r'sorti: il était à la gare
199 : et bon il a été rappelé les pompiers pour les mêmes
200 : symptomes\=
201 URG:=d'accord/=
202 PAR:=donc euh: on aurait aimé savoir euh c'qu'il en était un
203 : p'tit peu: à savoir si: pac'qu'a priori il est r'sorti
204 : avec euh: (.) ces mêmes douleurs en fait\
205 URG: m:bon\ je vois [(les, ses)] médecins [c'qu'ils] ont&
206 PAR: [mh] [ouais\
207 URG: &dit euh (>chais pas si ils sont encore là\<) <((à ses
208 : collègues)) qui c'est qui c'est occupé de monsieur
209 : leloire aujourd'hui/>
210 : ((on entend quelqu'un dire "moi", URG discute avec lui))
211 MED: allo/
212 PAR: oui: c'est l'samu des yvelines/ euh c'est la
213 : permanencière j'vous appelle pac'que là j'ai: monsieur
214 : leloire qu'est avec les pompiers de nouveau/[.h
215 MED: [mh/mh\
216 PAR: et euh: donc euh: il est sorti d'chez vous: et bon
217 : c'matin il avait une douleur à la poitrine il a été
218 : transporté chez vous/.h et donc il est r'sorti et il dit
219 : qu'il avait toujours cette douleur euh qu'en fait
220 : c'était en permanence donc euh y'a eu des examens
221 : d'fai:t/ [quelque chos-
222 MED: [bah y'a (.) plein d'examens qu'ont été fai:t
223 :[don- (.) donc radio d'thorax qui [montrait rien&
224 PAR:[>mh\hm/<] [mh\hm/
225 MED: d'particulie:r/ (.) (trobo) qui restait faible qui
226 : n'étais:t qui était né[gative/] euh (cézé) négatif/
227 PAR: [mh\hm/
228 PAR: ouais/
229 MED: euh: (nibase) négative/
230 PAR: ouais\
231 MED: donc j'crois qu'on a à peu près tout fai:t [euh: &
232 PAR: [voilà\
233 MED:&tout est né- vraiment négatif/ [euh: et la seule&

234 PAR: [mh\hm/
 235 MED:&chose qui l'a soulagé c'est du spasfon/=
 236 PAR:=>mh\hm/<
 237 MED: c'qu'il [a: (..) il a sur son ordonnance]
 238 PAR: [oui pac'que il dit qu'il a eu] un traitement
 239 : mais il est capab- il pas capable [de nous dire pour&
 240 MED: [voilà\
 241 PAR :&quoi [en fait
 242 MED: [il a eu [XXX] au départ/ et finalement seulement
 243 : un spasfon l'a soulagé/
 244 PAR: mh\hm/
 245 MED: euh: moi j'ai pensé à (..) au début à à une euh:: à une
 246 : pancréatite/ e:t [le (nibase) est vraimen:t négatif&
 247 PAR: [mh\hm/
 248 MED:&donc [euh .h <voilà] non< j'pense pas qu'ce soit&
 249 PAR: [d'accord/ ouais euh\
 250 MED:&nécessaire de l'faire rev'nir de- étant donné que euh:
 251 : on f'ra pas beaucoup plus quoi\
 252 PAR:=ouais/ bah ouais\(.):m:bon\
 253 MED: donc [euh
 254 PAR: [bah écoutez j'vais voir avec mon
 255 : régula<((en riant))teur et avec le:s> (..) avec les 256 :
 pompiers hein/ c'qu'on fait hein/
 257 MED: d'accord y'a [pas d'problème >avoir<
 258 PAR: [voilà (..) au'voir/
 259 MED: aur'voir/

Autour de L223, la Parm va rechercher la fiche qui avait été crée pour le premier départ le matin. Elle utilise un menu "historique" Rech Régul Récente

110209_17h57

Suite de l'affaire précédente. Après avoir appelé les urgences pour recueillir des informations sur le séjour et le départ du patient, la Parm rempli le dossier sur Applisamu, et reprend le VSAB, lui fait un compte rendu de sa conversation avec le médecin des urgences, elle lui dit de patienter puisqu'elle va maintenant joindre le médecin régulateur.

01 PAR : ne quitte pas hein (pause) j'ai vu euh avec le médecin
 02 : des urgences quoi bon bah y'avait rien d'particulier a
 03 : priori ils ont pas trouvé c'qu'il a\
 04 : (pause)
 05 PAR: ne quitte pas\
 06 : ((lève plusieurs fois la tête en direction du poste de
 07 : reg., sonneries)) au 11 ou au 10/ (pause) c'est qui qui
 08 : régule/(pause) Kolia/
 09 : (pause)
 10 REG: allo/
 11 PAR: oui ko[lia&
 12 REG: [ouais
 13 PAR:&alors j'ai un bilan pom>pier en fait< c'est un monsieur
 14 : qui a été vu c'monsieur (.) euh c'monsieur c'matin: euh
 15 : par les pompiers déjà un monsieur de 52 ans\ [.h&
 16 REG: [ouais
 17 PAR:&il a été vu pour euh: gêne à respirer il avait une
 18 : pointe au niveau du thorax\ .[h il a été transporté&
 19 REG: [mh/
 20 PAR:&à Mantes\ .h donc euh moi les pompiers: ils ont comme
 21 : ordonnan:ce du spasfon du paracetamol et du omeprazol
 22 : mais ils savaient pas c'que l'hôpital lui avait dit\(.)
 23 :[.h]donc moi j'me suis permis d'rPOMeler les urgences&
 24 REG:[d'accord\
 25 PAR:&de Mantes pour savoir c'qu'il en était/ [donc a priori&
 26 REG: [oui/
 27 PAR:&ils ont fait tous les examens nécessaires ils ont rien
 28 : trouvé\ .h donc là actuellement c'monsieur i s'plaint
 29 : toujours d'une douleur au centre .h de la poitrine/
 30 REG:[et ils (voulaiient, voyaient) quoi les] urgences de&
 31 PAR:[comme des coups d'poignard/
 32 REG:&Mantes alors/ (..) ils en déduirent quoi avec lui eux/
 33 PAR: euh: (.) bah i trouvent pas nécessaire certainement qu'i
 34 : revienne puisque tous les examens étaient né- négatifs\
 35 REG: tous les examens\
 36 PAR: voilà\
 37 REG:[d'a-

38 PAR:[tous les examens qu'ils lui ont fait [étaient] négatifs/
 39 REG: [d'accord/]
 40 : <((plus fort))d'accord/>
 41 PAR: euh: donc ils lui ont donné c'traitement là quoi\ (.)
 42 : m:voilà donc lui: i s'plaint toujours de cette douleur
 43 : euh en coup d'poignard donc qu'il a depuis c'matin ça a
 44 : pas évolué .h y'a pas d'irradiation la seule chose qui a
 45 : évolué c'est qu'il a vomi après avoir bu une canette de
 46 : coca/ .h c'qui a motivé en fait l'POMel euh:
 47 : (pause)
 48 REG: d'accord/
 49 PAR: aux pompiers\
 50 REG: et [là maintenant i veut quoi l'patient\
 51 PAR: [voilà\
 52 : (pause)
 53 PAR: bah i dit rien d'particulier quoi j'vais leur demander\
 54 : (pause)
 55 PAR: allo/
 56 : (pause)
 57 POM: oui
 58 PAR: oui: euh le patient i souhaite quoi i souhaite retourner
 59 : à l'hôpital ou pas/
 60 POM: est ce que vous voulez retourner à l'hôpital/ (pause)
 61 : oui enfin oui i veut r'tourner à l'hôpital=
 62 PAR:=°mh\° (.) d'accord ne quitte pas\ (pause)
 63 : ((sonneries vers reg))

110209_17h59&18h00

suite de l'affaire précédente, appel entre la permanencière et le médecin régulateur

64 : ((sonneries))
 65 REG: allo/
 66 PAR: oui kolia/ donc euh lui le patient souhaite retourner à
 67 : l'hôpital\

68 REG: d'accord bah ils e ramènent à l'hô[pital]\
 69 PAR: [ok\](.) d'accord\
 70 REG: merci/
 71 : (pause)
 72 PAR: allo/
 73 POM: oui
 74 PAR: bon j'ai vu avec le régulateur si l'patient souhaite
 75 : retourner à l'hôpital bah on l'ramène à l'hôpital\ sur
 76 : Mantes hein/
 77 POM: d'accord/
 78 PAR: voilà\
 79 POM: très bien=
 80 PAR: aur'voir/
 81 : (pause)
 82 POM: aur'voir/

220209_12h16_Part

01 PAR : le samu/
 02 : (1.9s)
 03 PAR : allo le samu/
 04 APP : oui bonjour/
 05 PAR : bonjour/
 06 APP : euh:: j'aurai besoin de: quelqu'un à la maison/
 07 : (0.9s)
 08 PAR : de quelqu'un c'est à dire un médecin/ euh: une
 09 : [ambulance/
 10 APP : [j'ai euh:]: ma femme qui euh:##: (0.8s) qui s'sent pas
 par : ##C1 Nouvelappel

11 : #bien et elle# a de:#s accélérations au niveau#du coeur/
par : #Zone régulation rps# #menu type sélec tiers#
12 : (0.8s)#(0.2s)#(0.2s)
par : #menu motif sélec aide médicale#
13 PAR : elle a des antécédents mé#dicaux/#
par : #menu moyen sélec 15filaire#
14 APP : est ce que t'as des #antécé#dents médicaux/ (..) non/
par : #menu lieu sélec#
15 : (1s)#(0.7s)
par : #clique case sexe F----->
16 APP : à part euh: ##.h t'avais été une fois/(..) à l'hôpital
par : ----->##Tab âge
17 : pour ça\
18 : (1.8s)
19 APP : t'sais quand on t'avais emmené t'avais eu u:ne (0.8s)
20 : c'est (pas-) t'as passé une nuit à l'hôpital c'était
21 : à peu près le même truc que ça/ (1.2s) non c'était pas
22 : ça/
23 PAR : elle a quelle âge votre épouse/
24 APP : elle a: cinquante\
25 : (0.3s)#(0.2s)(0.6s)#(0.3s)
par : #50 Tab A--->#
26 PAR : d'accord/ vous êtes ##sur quelle commune/
par : ##Commune
27 APP : on est sur conflans/
28 : (0.2s)#(0.9s)#(0.1s)
par : #CSH Tab#
29 PAR : le nom d'famille/
30 : (0.4s)
31 APP : >c'est< pa#drat\ (..) <((épelle)) p a/>
par : #nom
32 : (0.8s)#(0.2s)#(0.3s)
par : #P A--->#
33 APP : <((épelle)) d r a t\>
34 : #(0.8s)#
par : #DRAT#
35 PAR : #°mh\hm/°
par : #main droite vers souris-->
36 : (0.3s)#(0.2s)

par : ----># déplace pointeur ----->
 37 PAR : d'a/ccord\ donc là vous m'dites elle##euh[:
 par : ----->##Cl Créer Patient-->
 38 APP : [bah elle
 39 : trem#ble de partout elle tremble
 par : --->#
 40 : des #main:s/euh#:\
 par : #Prec Evt #TRE----->
 41 : (0.6s)#
 par : ---->#
 42 PAR :#mh\ [hm/
 par :#MBLE----->L44
 43 APP : [qu'est ce t'as encore/
 44 : (0.5s)#(1s)
 par : --->#
 45 PAR : elle se [plaint de douleurs quelque part ou pas/
 46 APP : [el-
 47 APP : elle arrive pas à rester debout# tellement elle est
 par : #MENT Esp---->
 48 : fatiguée (...) [est ce que# t'as une douleur&
 par : -----#ASTHENIE----->L51
 49 PAR : [mh/
 50 APP : quelque part précise/
 51 : (1.5s)#(1.9s)
 par : ----->#
 52 APP : au niveau du bras sur l'côté## un peu hein\
 par : ##Cl Obs Patient
 53 PAR : lequel de bras le gauche/##
 par : ##Cl Codage Diagnostic
 54 : ou le [##droit\
 par : ##Cl Obs Patient
 55 APP : [le gauche/
 56 PAR : [le gauche/
 57 APP : [(à) gau]che/ (.) ouais\
 58 : (0.2s)##(0.2s)
 par : ##Cl Codage Diagnostic
 59 PAR : mh/ (.)mais il [n'y a-
 60 APP : [douleur sur l'côté gauche (en gros, on trouve)
 61 : en haut

62 PAR : douleur sur l'côté gauche/
63 APP : ouais\
64 PAR :=au niveau du coeur ou pas/
65 APP : euh est ce que c'est au niveau du coeur exactement/
66 : (1.3s)
67 APP : c'est l'sein euh ouais hein c'est un peu euh: c'est dans
68 : le haut/ quoi\
69 PAR :=mh\hm/(..) elle est #pâle votre épouse/
par : #souris vers Zone Régulation--->
70 : (0.6s)
71 APP : pardon/
par : --->#Zone régulation Samu--->
72 PAR : est ce qu'elle est pâle/
par : ----->#
73 : (0.9s)
74 APP : est ce qu'elle est ##pâle euh[:
par : ##Cl N° rue
75 PAR : [vous qui la voyez là\
76 APP : non non\
77 PAR : et y'a des sueurs/ ou pas
78 APP : pas trop non y'a pas d'sueurs\
79 PAR : pas d'sueurs elle ne fume pas/
80 APP : si\
81 PAR : si /
82 APP : ah t'à l'heure elle a eu des sueurs elle m'a dit\
83 PAR : si elle #a eu des sueurs et elle fume\
par : #Prec Evt grise texte----->
84 : (0.3s)##(0.2s)
par : ----->##Cl devant texte
85 APP : et elle fume ouais\
86 PAR :=d'accord\(..)elle#est gênée un peu pour respirer ou pas/
par : #efface ASTHENIE----->
87 : pour prendre sa #respiration est ce que (ce s-) elle se
par : ----->#
88 : sent mal/
89 APP : est ce que tu es gênée# pour prendre# ta respiration/
par : #Demande demande secours#
90 : (1.2s)#(4.5s)
par : # Esp Esp ATCD:FUMEUSE----->

91 APP : là elle# a plus c'est plus de la peur apparemment elle
 par : ----->#
 92 : dit
 93 : #(1.1s)
 par : #souris----->
 94 PAR : md'accord\ bon j'vais envoyer #des s'cours quand même
 par : ----->#cl N° rue
 95 : hein/
 96 APP : mh\[hm/

 97 PAR : [.h euh aucun antécédent cardiaque dans la #famille/
 par : #cl Prec Evt # ,
 98 : (0.5s)
 99 APP : t'as pas d'antécédent cardiaque #dans ta famille hein/
 par : #cl N° rue
 100 : (0.3s) non\
 101 PAR : non/ (...)d'accord\ (...)à quelle adresse à conflans/
 102 : (0.5s)
 101 APP : 64 rue des #marnières/
 par : #64 Tab--->
 102 : (0.6s)#
 par : ----->#
 103 PAR : d'accord un #appartement ou un pavi#ll[on /
 par : #MAR Tab----->#
 104 APP : [non c'est un
 105 : pavillon\
 106 : (1s)#(0.5s)#(0.6s)
 par : #PAV #
 107 PAR : 64 rue des mar#ni[è:res j'vais vous envoyer des s'cours&
 par : #clique Obs Patient
 108 APP : [oui/
 109 PAR :&on va voir c'qui s'passe un peu
 110 : sur place [hein# d'accord/

 par : #Sélec régul-->>pendant sonneries COG
 111 APP : [d'accord\
 112 PAR : [voilà monsieur\
 113 APP : [oui\
 114 PAR : [merci/

115 APP : [merci/
 116 PAR : au [revoir/
 117 APP : [au revoir/
 ((fin de l'appel))

La Parm contacte ensuite le COG pour une demande de VSAV

220209_11h58_Part

Video et capture d'écran calée au millième et parfois à 40ms. Après avoir raccroché la permanencière va ajouter du texte après REAGIT : "très faiblement aux stimuli dlr"

00 PAR : le samu/
 01 INF : oui bonjour madame .h [euh voilà j'ai (.) je suis&
 02 PAR : [bonjour/
 03 INF : #infirmière j'ai une patiente en charge/# [que-tous&
 par : #Nouvel appel #menu Appelant->
 04 PAR : [mh\hm/
 05 INF :&les jours j'passe euh .h euh: lui faire# sa toilette
 par : ----->#sélec Infirmière
 06 : l'habiller/[.h
 07 PAR : [mh\hm/
 par : #Motif sélec Aide médicale----->
 08 INF : et là j'ar-# j'arrive pas/ à la sortir d'son#
 par : ----->#menu Moyen Alerte sélec Tel filaire#
 09 : sommeil\.#h et:: #euh: et-
 par : #Lieu sélec Domicile#Demande sélec Dem.Secours
 10 : (0.6s)
 11 INF : et bon c'est une dame de 91 ans/[.h
 12 PAR : [mh\hm/
 13 INF : j'ai appelé .h j'ai #appelé euh:m# comment vous
 par : #Sexe F tab 91 tab A#
 14 : dire euh[: euh le mé]decin&
 15 PAR : [°son médecin/ (..) (fin son ouais/°]
 16 INF :&euh[: d- de garde là le dimanche
 17 PAR : [mh/°
 18 PAR : [mh\hm/
 19 INF : [XX] [est sur marly/

20 PAR : [oui/
 21 PAR : oui/
 22 INF : et ils peuvent envoyer personne euh avant 14 heures et
 23 :#à 14 heures euh- de toute façon ils ont même pas voulu
 par :#Commune
 24 : prendre son nom [.h euh ni ses coordonnées/
 25 PAR : [oui
 26 INF : pa[ce que .h euh ils sont même&
 27 PAR : [mh\hm/
 28 INF :&pas sûr de pouvoir euh: lui envoyer un médecin\
 29 PAR :[d'accord\
 30 INF :[.h et et] là je: je sais plus/ (..) [euh: [XX]
 31 PAR : [e: elle est sur
 32 : quelle commune là\
 33 : vous êtes sur qu[elle commune/
 34 INF : [°euh:° sur]marly ler[oy
 35 PAR : [marly# le roy\
 par : #MLR tab-->
 36 : .h# d'accord/ et euh:: à# quelle adresse déjà\ on va
 par :-->#fenêtre apparaît sélec MARLY#
 37 : prendre l'a[dresse/
 38 INF : [alors euh l'adresse exacte c'est-
 39 : ((on entend quelqu'un parler à l'infirmière))
 40 INF : cinq- euh 5 square# des sablons/
 par : #5 tab SABLON tab sélec Square S.--->
 41 : (0.2s)#(0.6s)#
 par :-----># #tab tab
 42 INF : au rez de chaussée/
 43 PAR : mh\hm/
 44 INF : °euh° <((à quelqu'un présent))c'est quel appartement/
 45 : (0.5s)
 46 INF : l'appartement soix#ante douze\
 par : #RDC tab--->#
 47 : (0.4s)
 48 PAR :#c'est qui qui vous parle #là c'est elle/
 par :#72 tab----->#
 49 INF : euh c'est sa fille=
 50 PAR :#ah c'est #sa fille <((ton plaisant))j- euh> .h
 par : #cl Codes

51 : y'a un interphone/
 52 INF : euh oui y a un inter#phone\
 par : #INTER---->
 53 PAR : à quel# nom/
 par : -----#
 54 INF : fongond (.) f o# n/ (.) g o n# d\
 par : #cl Nom #FONGOND tab----->77480ms
 55 : (2.3s)
 56 PAR : son pré#nom/
 par :-----#
 57 INF : .h suzanne\
 58 PAR : d'accor#d donc là vous a- vous essayer d'la réveiller/
 par : #SUZANNZ----->
 59 : (.) elle n'se# réveille pas\
 par :----->#
 60 INF : oui: #euh: comme c- euh alors j'lui ai demandé euh: (.)
 par : #Del E ((corrige prénom))
 61 : parce qu'elle prend# pas mal de: médicaments puis des
 par : #Créer Patient
 62 : somnifères j'lui ai à quelle heure elle les avait pris/
 63 PAR : #mh\hm/
 par : #Régulateur sélec nom du med reg---->
 64 INF : mai#:s bon el- el- p-elle me ré#pond/ pas\
 par : --># #Régulateur sélec nom-->
 65 : (0.4s)
 66 INF : et co#mme c'est une pers#onne euh là e- elle est
 par :-----># #cl Précision Événement(94092)
 67 : complètement comment on pourrait dire ensouquée\
 68 : (0.9s)
 69 PAR : d'accord elle est très somnolente quoi\
 70 INF : oh#- oh- plus que ça\ hein/
 par : #TRES SOMNOLENTE/ ----->L77
 71 PAR : d'accord est ce qu'elle réagit aux stimuli douloureux ou
 72 : pas du tout/
 73 INF : ah j'vais vous dire ça tout de suite
 74 PAR : mh\hm/
 75 : (0.5s)
 76 INF : ça va pas lui plaire mai:s\
 77 : (0.2s)#(3.5s)

par : ----->#
 78 INF : euh pas tellement hein/
 79 PAR : pas/ tellement\
 80 INF : non
 81 PAR : .hh on va:# j'vais envoyer des s'cours\ (..) on va pas
 par : #INCSI
 82 : la laisser j'vais envoyer des s'cours\
 83 : (0.8s)
 84 PAR : on va voir un peu c'qui s'passe sur place/ et puis euh:
 85 : on verra selon l'bilan si on envoie une équipe de mé-
 86 : euh: du samu ou pas\
 87 : (0.3s)
 88 PAR : [d'accord/
 89 INF : [d'accord\
 90 PAR : [hein pace que d'façon on peut pas] la laisser comme ça\
 91 INF : [bah (comme ça, en tout cas) je]
 92 INF : bah écoutez je (..) pace euh vraiment je: je suis
 93 : contente pace que euh peut-être qu'un médecin aurait
 94 : suffit mais au moins [euh:
 95 PAR : [oui mais bon comme là elle est
 96 : inconsciente et elle réagit très difficilement [aux&
 97 INF : [oui\
 98 PAR :&stimu#lu/ [.h euh: #vaut mieux vaut mieux quand même&
 par : # / #REAGIT----->
 99 INF : [oui\
 100 PAR :&envoyer des #secours/=
 par : ----->#
 101 INF :=oui\
 102 PAR : [hein/ vous avez bien fait d'appeler/ bah j'vous&
 103 INF : [oui\
 104 PAR :&envoie des s'cours hein/ madame\
 105 INF :=et bah j'vous re[mercie]
 106 PAR : [voilà\] j'vous en prie/
 107 : (0.3s)
 108 INF : au[revoir/
 109 PAR : [au rev]oir/
 ((fin de l'appel))

00 PAR: le samu/
01 POM: oui bonjour VSAV deux poissy intervention rue des
02 : precheurs commune de poissy\
03 : (0.3s)#(1.8s)28850
par: #C1 Bilan fenêtre apparaît
04 PAR: oui /(.) j't'écoute\
05 : (0.9s)
06 POM: don:c# c'est pour un femme de cinquante huit ans:/#
par: #VSAB Enter----->#
07 PAR: mh\hm/#
par: #O1< f 58a ----->
08 : (0.6s)
09 POM: euh: qui (s'est, se) plaint depuis une #vingtaine de
par: ----->#
10 : minutes# euh d'une douleur au niveau de l'avant bra:s/
par: #DEPUIS 20 min DLR VANAT BRAS Esp---->L14
11 POM: (0.4s) avec sensation de fourmillements/
12 : (0.8s)
13 PAR: lequel de bras/
14 : (0.5s)#(0.3s)44130
par: ---->#
15 POM: l'avant bras droit
16 : (0.5s)#(0.5s)45740
par: # D AVEC FOURMILLEMENTS----->L20
17 PAR: mh\hm/
18 : (1s)
19 POM: et donc avec sensation d'fourmillemen:ts/=
20 PAR:=mh\hm/#
par: ----->#
21 POM: et une défaillance de motricité donc elle (sert moins
22 : fort) #en comparaison du bras gauche/
par: # PERTE DE SENSIBILITE----->L26
23 PAR: mh\hm/
24 POM: euh:: donc ça c'est depuis vingt minutes/ (.) cette
25 : personne a pour antécédent un avc (au cours) de:: euh le
26 : vingt deux dix deux mille huit/#
par: ----->#

27 : (0.5s)##(1.6s)#(1s)
par: ## Enter x2 # AVC 22, 10, 08 ----->

28 POM: où elle a été hospitalisée à l'hôpital du chesnay:/# où &
par: ----->#

29 POM:&et ensuite elle a été suivie euh::# à garche/# (.) pour
par: #CHAM/---->#

30 POM: sa rééducation/
31 : (1s)

32 POM: euh: donc cette personne notr- à notre arrivée elle bien
33 : conscien:te/ #bien orientée dans l'temps ou dans &
par: #corrige VANAT en AVANT----->

34 POM:&l'espa:ce/ elle présente une légère défaillance de
35 : motricité au niveau du membre supé#rieur droit/
par: ----->#

36 PAR: mh\hm/
37 : (0.4s)

38 POM: bon sinon au niveau d'autres membres
39 POM: ##c'est elle a une sensi#bilité et une motricité normale/
par: ##Cl devant SENSIBILITE #Enter

40 : (0.9s)#
par: #BMBS DES AUTRES MEMBRES----->

41 POM: au niveau des constantes\ (0.4s) elle présente (0.9s)
42 : une ventilation à 22 mou#vements (0.4s) #minute/
par: -----># #descend 2 lignes

43 PAR: mh\hm/
44 : (0.9s)#(0.5s)
par: #V 22/pls 61/----->

45 POM: avec un pou à 61/ régulier bien frappé#/
par: ----->#

46 PAR: mh\hm/
47 : (1s)

48 POM: et une tension à 13\
49 : (0.5s)#(0.7s)
par: #TA 13 COLOR----->

50 POM: <((à quelqu'un présent)) d'accord\> là elle en-
51 PAR: oui/#
par: ---#

52 : (0.3s)

53 POM: elle a une bonne colora#tion/

par: #Esp OK Esp---->
 54 PAR: #mh/
 par:-#
 55 POM: et là ell- ell-#
 par: # SS SUEUR
 56 : (1.3s)
 57 POM: <((à quelqu'un présent)) d'a#ccord\>
 par: -----#
 58 : (1.5s)
 59 POM: et elle euh: donc là elle dit qu'elle euh vient d'avoir
 60 : des sensations de fourmillements au niveau du membre
 61 : inférieur droit#/
 par: #Enter
 62 : (1.5s)
 63 POM: <((à quelqu'un présent)) si en fait donc >
 64 : (1.2s)
 65 POM: tends j'vais me mettre à #l'écart (..) c'est un peu
 par: #Cl devant D
 66 : compliqué/
 67 PAR: oui\
 68 POM: je vais bouger/
 69 PAR: voilà\
 70 : (1.3s)
 71 POM: donc cette personne a priori souffre d'un lubus(.) c'est
 72 : c'qu'il vienne de m'd- en fait sa soeur vient d'arriver
 73 : donc en fait y avait que son#mari/
 par: #grise AVANT BRAS D---->L83
 74 : (0.5s)
 75 PAR: [mh\hm/
 76 POM: [et en fait c'est des gens qui sont d'origine portugaise
 77 : donc ils parlent pas très bien français/
 78 PAR: mh\hm/
 79 POM: et donc en fait on:: on a juste le trait- j'ai juste le
 80 : traitement médicale/ .h je sais juste qu'elle est suivie
 81 : aussi pour des problèmes de coeur/
 82 : (0.3s)
 83 POM: ah et: euh #qu'elle a eu un avc le vingt deux dix
 par: ----># efface AVANT BRAS D
 84 POM: euh## deux mille huit/ (..) #euh::m est-ce que tu veu:x

par: ##Cl devant CHAM/ #SUIVI POUR PB DE COEUR--->
 85 POM: que j'te donne son traitement/
 86 PAR: oui j'veux #bien\ (.) °s'te plaît\°
 par: ----->#
 87 : #(0.6s)
 par: #Enter
 88 POM: alo:rs\#
 par: #TT: ----->
 89 : (0.7s)#
 par: ----->#
 90 POM: t'es prête/
 91 PAR: [ouais
 92 POM: [donc y a (...)du plaquenil/
 93 : (0.4s)
 94 PAR: plaquenil/
 95 : (0.2s)#(0.2s)
 par: #PLAQUENIL, ----->
 96 POM: ouais [200 mi#lligrales/
 par: ----->#
 97 PAR: [oui/
 98 PAR: mh\h[m/
 99 POM: [200 milligrammes/ .h de: l'ome:prazol/#
 par: #OMEPRAZOL-->
 100 PAR: mh\hm/
 101 : (1.6s)#
 par: ----->#
 102 POM: du:: trednizol/
 103 : (0.5s)
 104 PAR: #tre/
 par: #TR --->
 105 : #(0.6s)#(0.2s)
 par:-># # E
 106 POM: tred (0.3s) nizol\ #(0.4s) t r e d
 par: #Del I Del Del ----->
 107 : (0.7s)
 108 POM: n# i
 par:-->#
 109 : (0.3s)#(0.1s)166170
 par: #RED----->

110 POM: s# (...) o l e\
 par:-->#
 111 : (0.1s)#(1.3s)#
 par: #NISOLE#
 112 POM: un milligramme/
 113 : (0.7s)
 114 POM: du (...) pro: (0.5s) racile/
 115 : (1.1)#(1.9s)173265
 par: #efface REDNISOLE ----->
 116 PAR: °(attends) (...)prora#cile°
 par: ----->#
 117 : (0.6s)#(1.9s) 177440
 par: #PRORACIL, ----->
 118 PAR: ok/
 119 : (0.3s)#(0.3s)
 par: ---->#
 120 POM: du propria (...) nolole/
 121 : (0.2s)#(1.7s)
 par: #PROPANOLOL, ----->
 122 POM: 40 milli#gram[mes/
 par: ---->#
 123 PAR: [mh\hm/
 124 : (4.5s)
 125 POM: du forlax (...) dix #grammes/
 par: #FORLAX, ----->L130
 126 PAR: mh\hm/
 127 : (1s)
 128 POM: paroxetyle/
 129 : (1.5s)
 130 POM: 20 #milligrammes/
 par: ---># PAROXETIIN, ----->
 131 : (1.3s)
 132 POM: du predispan/
 133 : (0.5s)#(3.2s)#(1.1s)
 par: ----# #PREVISCAN, ----->
 134 PAR: ok/
 135 : (1s)
 136 POM: du: zo(.)pe(.)co:ne
 137 : (0.4s)#(0.7s)#(1.4s)

par: -----># #ZOPICLEN, ----->
 138 POM: voilà et elle a #d'l'émoclar en application\ (..) °(tout
 par: ----->#
 139 POM: simple)°
 140 : (0.8s)
 141 PAR: .h #d'accord\ <((0.4s).h> donc on >est bien d'accord< de-
 par: #mouvements de pointeur dans zone texte ----->>
 142 : depuis vingt minutes c'est une douleur/ (..) avec des
 143 : fourmillements donc du côté de:: membre supérieur droit 144
 : et membre inférieur droit\
 145 : (0.7s)
 146 POM: voilà donc[alors non]
 147 PAR: [(avec, et) perte#de sen]sibilité
 par: ----->#pointe autour de FOURMILLEMENTS
 148 : (0.3s)
 149 PAR: [et des fourmillements\
 150 POM: [non j- euh:] non non non y a en fait (.) pardon je me:
 151 : j'ai du mal a u m'exprimer/ .h elle a des fourmillements
 152 : dans le membre in- euh euh:## (0.4s) avant droit/
 par: ##C1 devant FOURMILLEMENTS
 153 : (0.4s)
 154 POM: donc euh: dans l'avant bras (..) droit/
 155 : (0.4s)
 156 PAR: mh\hm/
 157 : (0.5s)#(0.1s)
 par: #Esp AVANTBRAS D ----->
 158 POM: avec défaillance euh de: motricité donc elle sert #moins
 par: ----->#
 159 POM: bien/
 160 PAR: mh\hm/
 161 POM: et là (.) depuis que euh sa fille est arrivée: [elle a &
 162 PAR: [mh\hm/
 163 POM:&des fourmillements dans le##membre(0.3s)inférieur #droit\
 par: ##C1 devant SENSIBILITE #Enter
 164 : (0.2s)#(1.9s)243540
 par: # FOURMILLEMENTS INF D ----->
 165 PAR: et elle le bouge bien/
 166 : (0.6s)
 167 POM: ouais e- elle le bouge\ e- elle présente des

168 : tremble#ments quand elle le tient elle essaye de
par: ----->#
169 : [l'tenir/
170 PAR: [mh\hm/
171 : (0.4s)
172 POM: et quand il est posé les tremblements s'arrêtent\
173 : (0.4s)
174 PAR: d'accord\(..) ne quitte pas hein/ s'te p-
175 POM?: (ouais\)

((met en attente et contacte le médecin régulateur))

((Parm effectue des mouvements de pointeur lorsqu'elle produit l'accout au med reg))

00 REG: oui\
01 : (0.5s)
02 PAR: allo/
03 REG: oui=
04 PAR:=oui: xavier c'est sihem
05 REG: oui
06 PAR: j'ai un bilan des pompiers (mehdi) t'as parlé d'une
07 : dam:e (.) à poissy une dame de 58 ans/ (.) qui avait
08 : fait un avc là qui euh:
09 REG: oui\
10 PAR: ouais/=
11 REG:= et qui avait des fourmis dans les deux [mains on y
12 PAR: [voilà\
13 REG:&[comprendait rien
14 PAR: [depuis (.) vingt minutes douleur euh: (.) avec
15 : fourmillements avant ra- avant bras droit (..) avec une 16
: perte de sensibilité/ .h et là euh: depuis la présence 17 : des
pompiers fourmillements inférieur euh: droit/ .h
18 : (0.9s)
19 PAR: et euh: bonne motri- sensibilité des autres membres/
20 : elle avait fait un avc le 22 10/ euh de: l'année 2008/.h
21 : elle est suivie pour des problèmes de coeur mais comme
22 : ils savent pas très bien parler la langue française donc
23 : ils savent pas pourquoi en tout cas elle a une
24 : ordonnance chais pas si tu veux les médicaments/
25 : (0.6s)

26 REG: n:on [c'est pas la peine\] mais en fait elle a juste&
 27 PAR: [n:on]
 28 REG:&des problèmes de sensibilité c'est ça mais ça bouge\
 29 PAR: oui voilà\
 30 : (0.4s)
 31 PAR: c'est ça\
 32 : (0.3s)
 33 REG: bon\
 34 : (0.5s)
 35 REG: c'est dans poissy même/
 36 PAR: c'est ça\
 37 : (0.3s)
 38 REG: ils l'emmènent aux urgences de poissy/=

39 PAR:=mer#ci\
 par: #Menu Transport sélec Transport Non méd.
 40 REG:=merci\
 ((reprend le pompier en ligne))

00 PAR : allo/
 01 : (0.5s)
 02 POM : oui/
 03 PAR : vous allez pouvoir la transporter à poissy/ (.) aux
 04 : urgences si y a un soucis tu nous rappelles\
 05 : 0.5s)
 06 POM : d'accord ok\
 07 PAR : mer[ci/
 08 POM : [pas d problème\
 09 : (0.7s)
 10 PAR : salut/
 ((fin de l'appel))

220409_17h08_Pro(médecin)

00 : ((sonnerie CTI))
 01 PAR: le samu bonjour/
 02 MED: oui:/ bonjour c'est le docteur bretoneux à l'appareil/
 03 PAR: oui/

04 MED: euh je vous appelle pour un patient de cinquante quatre
 05 : ans qui fait un déficit de:u: membre supérieu#r:
 par: #Sexe H Tab
 06 : (1s)((quelqu'un dit " droit"#))(0.3s)droit#/
 par: #Age 54 tab A->#(s'effacent)
 07 PAR: oui/
 08 MED: et#:: euh apparemment ça à l'air de s'étendre sur la
 par: #DEFICIT MB SUP----->
 09 : face\
 10 : (0.6s)
 11 PAR: d'accord\
 12 : (0.2s)#((0.2s)
 par: ----->#
 13 MED: ça [fait une heure qu'il est comme ça\
 14 PAR: [une suspicion d'avc/
 15 MED:[ouais\
 16 PAR:[d'accord\
 17 : (0.4s)#(0.2s)
 par: #Esp D/----->
 18 PAR: °supérieur #d[roit/°
 par: ----->#
 19 MED: [c'est un patient qui est déjà coronarien
 20 : connu qu'a déjà #fait trois infarc#tus\
 par: #DEBUT----->#
 21 PAR: d'accord ok\(.) début (0.2s)#(0.1s) de (..) rictus on
 par: #Esp RICTUS/----->
 22 : dit/
 23 MED: ah ça chais# pus\(.) là j'vous lai#sse euh ((rires))
 par: -----># #ATCD=
 24 PAR:[#((rire)) antécédent >trois infarc#-< vous êtes&
 par: # = #3
 25 MED:[((rires))
 26 PAR:& médecin# hein c'est ça/
 par: # Esp INFARCTUS----->
 27 MED: oui moi chui:s [généraliste chuis sur élan#court\
 par: ----->#
 28 PAR: [d'accord\
 29 : (0.3s)
 30 PAR: d'accord/ très bien\.h euh: le pa#tient est où/

par: #Commune
 31 : actuellement\
 32 MED: à mon cabinet\
 33 : (0.6s)
 34 PAR: don#c on a dit à mélanc#ourt/ (.) vous êtes à quelle/
 par: #ELAN Tab----->#
 35 : adresse\
 36 MED: alors on est 6 les nouveaux hori#zons\
 par: #6 Tab----->
 37 : (0.3s)#(0.4s)
 par: ---->#
 38 PAR:°six (.) ho#rizon:/°
 par: #HOR Tab---->
 39 MED: premier é#tage\
 par: ---->#fenêtre propose deux adresses
 40 : (0.6s)
 41 PAR: d'acco:rd/=
 42 MED:=>pace que< y a deux cabinets donc euh[:
 43 PAR: [c'est la rue hein
 44 : pas la résidence/
 45 : (0.5s)
 46 MED: euh c'est euh alor- c'est- si mettez le gps c'est rue
 47 : nadarre\(..) mais dans les gps nouveaux horizons ça
 48 : existe aussi\
 49 : (0.9s)
 50 PAR: d'accord\
 51 : (0.5s)
 52 PAR: alors euh >°touc touc touc touc°< j'vais mettre
 53 : résidence #des nouveaux ho[rizons/
 par: #sélec. adresse avec Enter
 54 MED: [voilà\
 55 MED: c'est au 6 résidence les nouveaux horizons/ et c'est rue
 56 : nadarre sur les g#ps souvent\
 par: #C1 fenêtre Obs Patient
 57 : (0.1s)#(0.3s)
 par: #RUE NADAR----->L59
 58 PAR: rue (.) nadar[re\
 59 MED: en général# ils nous connaissent\
 par: ----->#

60 : (0.9s)

61 PAR: d'acc[ord\

62 MED: [ils sont déjà venus plusieurs fois au cabinet\

63 : (0.4s)

64 PAR: d'accord o#k\ j'vais mettre ca#binet (0.4s)#°peut être

par: #Lieu Dit #CAB Tab---->#

65 : il va l'ressortir non il# ressort pas\°

par: #cl Lieu Dit

66 : (0.5s)#(0.6s)

par: #ajoute INET MED Tab----->

67 PAR: °cabinet médical°# (.) d'accord .h y a

par: ---->#

68 : un éta#ge[:

par: #Etage

69 MED: [au premier oui\=

70 PAR:=pr#emi[er

par: # 1 Tab

71 MED: [y a pas d'code y a ri#en/ y a juste# un

par #Tab Tab Tab-->#

72 : interphone sur lequel il faut appuyer fort sur l'bouton

73 : et c'est tout\#

par: #INT----->

74 : (0.3s)

75 PAR:[d'a#ccord un interphone] (.)interphone cabinet médical/&

par:--->#

76 MED:[ça s'ouvre automatiquement\]

77 PAR:&c'est marqué\#=

par: #App Sélec. Médecin Liberal----->L79

78 MED:=voilà\ (.) tout à fait\

79 PAR: d'accord\ tr#ès bien/ (0.3s) je- e- (0.3s) excusez moi\

par: ---->#

80 : #(0.3s) j'vais reprendre vo#tre nom/

par: #Nom #DR Esp

81 MED: alors moi chuis l'docteur bretaudeau(.)

82 : b r e#t a u d e a u/

par: #BRETAUDEAU----->

83 : (0.4s)

84 PAR: d e a u/# d' [accord/

par: ----->#

85 MED: [par contre chuis pas inscrite sur
 86 : les::#[sur les: trucs pace que non mais si ils&
 par: #Motif sélec Aide Médicale----->L88
 87 PAR: [non non:
 88 MED:&cherchent mon nom chuis pas# inscrite euh sur les c-
 par: ----->#
 89 : sur les plaques pace que chuis remplaçante\
 90 : (0.8s)
 91 PAR: d'accord\ mais y a pas d'problème ce [s'ra pour vous&
 92 MED: [voilà\
 93 PAR: présenter/ j'vais vous me#ttre en relation avec notre
 par: #Moyen sélec. Tel Filaire--->
 94 : régulateur
 95 MED: d'accord\#
 par: ----->#
 96 : (0.6s)
 97 PAR: vous voudriez quoi comme type
 98 : de trans#port/
 par: #Lieu sélec. Cabinet Médical----->
 99 : (0.6s)
 100 MED: bah c'est un peu en fonction de c'qui va m'dire/ pace
 101 :[que moi chuis plus au fait# de ce qu'i (faut,font)&
 par: #Demande sélec. SMUR----->
 102 PAR:[de#c'que lui va vous dire
 par:--->#
 103 MED:&mainnant dans les[: phase aigues d'accidents&
 104 PAR: [mh hm#
 par: ----->#
 105 MED:&vasculaires/
 106 PAR: d'accord\#
 par: #Nom
 107 : (0.5s)
 108 MED: donc euh[:
 109 PAR: [d'accord\
 110 MED: c'est lui qui dira c'qui[: m'amène/ ((rires))
 111 PAR: [((rires)) tout à fait ouais\
 112 : (0.3s)
 113 PAR: euh: j'vais prendre l'identité du patient/ (.)
 114 : s'il vous [plaît/

115 MED: [alors c'est monsieur irsoux\
116 : (0.6s)
117 PAR: #irsoux/=
par: #IRS----->126078ms
118 MED:=h
119 : (0.1s)#(0.4s)#(0.1s)
par: ----># #Del Del Del----->
120 MED: i# r/
par: ->#
121 : (0.3s)#(0.2s)
par: #HIRSOUX Tab----->L125
122 PAR: oui/
123 MED: s o u x/
124 : (0.3s)
125 PAR: >s o u x#< [oui/
par: ---->#
126 MED: [denis\
127 : (0.5s)
128 PAR: denis/# (...) et son âge s'il vous plaît\
par: #DENIS Tab H----->
129 MED: alors #il est né en 55/ il a 54 ans\
par: ---->#
130 : (0.3s)#(0.1s)
par: #54 Tab A----->
131 PAR: 54 #ans/
par: -->#
132 : (0.8s)
133 MED: oui (...) premier juin\
134 : (0.8s)
135 PAR: d'acco#rd/
par: #Créer Patient
136 : (0.3s)
137 PAR: hop/
138 : (0.8s)
139 PAR: on le crée/
140 : (1.3s)
141 PAR: et j'vais prendre un numéro d'téléphone il s'est pas
142 : affiché\
143 : (0.5s)

144 MED: alo#rs 01 30 13/
par: #Téléphone 01 30 13----->
145 : (0.3s)
146 PAR: oui/#
par: --->#
147 MED: 75/(..) soixan#te quinze\
par: #75 75----->
148 : (0.4s)
149 PAR: soixan#te quinze 75 \(.) [très bien\
par: ---->#
150 MED: [oui moi je vous appelle du
151 : poste du cabinet qui est en numéro inconnu
152 PAR: ah d'accord#
par: #Régulé sélec med reg----->L156
153 : (0.3s)
154 PAR: d'accord\
155 : (0.6s)
156 PAR: j'vais vous mettre en: rela#tion avec euh: docteur
par: ----->#
157 : julien boreau/ qui régule ici au samu pour voir le type
158 : de transport/
159 MED: merci/
155 PAR: de rien/(..) au revoi[r/
156 MED: [au revoir/

220409_18h49_Pom(interco)

remarques :

- il est possible qu'il y ait des confusions sur les locuteurs COG / VSAV à la fin de l'appel. Le VSA est le pompier qui est en intervention

Après avoir raccroché, PAR ajoute "MR avisé" dans Observation Continue, retourne à la page principale, enregistre et s'adresse à nouveau à la Parm qui est chargée de l'envoi de smurs, il lui dit "j't'ai mis la [XX]"

- la touche "Enter" utilisée dans la fenêtre Observation Continue sert à faire des sauts de ligne
- le décalage video-capture est de moins de 50ms

01 PAR: oui l'est/
02 COG: oui bonjour euh:
03 PAR: bonjour/
04 COG: j'te passe la vsab 1 maison laffite
05 : (0.3s)
06 PAR: d'accord j'l'écoute\
07 COG: ils ont besoin d'une équipe/je te les# passe\
par: #sélec fiche
08 PAR: sur ver#gniaud\ ok ça marche/ merci/
par: #fiche apparaît à l'écran
09 : (0.4s)#(0.4s)
par: #cl Observation Continue
10 PAR: allo/
11 : (0.8s)
12 VSA: allo/
13 PAR: oui bonjour c'est l'samu
14 : (0.6s)
15 VSA: oui bonjour c'est l'vsab 1 maison laffi#te
par: #VSAVenterenter->
16 PAR: ouai:s/
17 : (0.4s)#(0.1s)
par: ----->#
18 VSA: on est en intervention au 4 avenue vergniaud
19 PAR: vergniaud ou#ais/
par: #descend fenêtre Obs----->
20 : (0.9s)
21 PAR: pour une femme #de trente ans c'est ça/
par: ----->#
22 VSA: ou#ais voilà qui a fait #en fait une# crise de diabète#/
par: #F30A enter-----># # CS del del----->#
23 PAR: oui/
24 : (0.3s)#(0.4s)
par: #CRISE DE DIABETE/ Enter----->
25 VSA: et donc (référence) ça f'rait deux heures
26 : qu'elle est quand même dans c't'état là/ .h là elle est#
par: ----->#
27 : euh:# comment (0.6s) complètement# euh:# (0.7s)
par: #DEPUIS 2H-----># # =
28 : abassourdie/ elle est euh com-# à moitié euh fin elle

par: # Esp
 29 : est pas inconsciente mais euh: elle réagit aux stimuli
 30 : douloureux/
 31 : (0.3s)#
 par: #REAGIT STIMULI DLR/NE PARLE----->L38
 32 PAR: mh\hm/
 33 VSA: mais elle est incapable de nous répondre/
 34 : (1s)
 35 PAR: d'accord/
 36 : (0.8s)
 37 VSA: et elle a en- elle a fait une crise de sudation aussi en
 38 : plus en #même temps/=
 par: ----->#
 39 PAR:=elle a fait pardon/
 40 : (0.2s)#(0.2s)
 par: #Esp
 41 VSA: elle est #euh: bah elle est complètement tr#empée\
 par: #PAS/----->#
 42 : (0.4s)#(0.4s)
 par: #Enter
 43 PAR: d'accord\
 44 : (0.9s)
 45 PAR: sueu#rs/
 par: #SUEUR/---->L48
 46 VSA: donc euh-
 47 : (0.7s)
 48 VSA: #hein/
 par:->#
 49 PAR: c'est la sueur/¥
 par: ¥consulte cahier devant lui--->L56
 50 : (0.4s)
 51 VSA: ouais ouais c'est d'la sueur ouais\
 52 PAR:=d'accord ok/
 53 : (1.1s) ((insp à l'intérieur))
 54 VSA: et donc voilà quoi elle (ne,nous) répond pas du tout
 55 : elle a la bouche plein de bave/ euh\
 56 PAR:=¥meh(.) d'accord ok\
 par:->¥
 57 : (0.3s)#(1.3s)#(0.1s) ((insp de PAR à 0.3s))

par: #Enter #BAVE ++ ----->
 58 PAR: bave plus plus# euh/ ok (.) tu as des constantes/ où:
 par: ----->#
 59 : pas prenables\
 60 : (0.5s)
 61 VSA: euh: si elles sont prenables mais #<((s'éloigne du
 par: #Enter Enter
 62 : combiné, à quelqu'un)) (tiens moi déjà ça c'te plaît)>
 63 (1.2s)
 64 VSA: il est en train d'les prendre là mon collègue\
 65 PAR: d'accord ok\
 66 : (4.5s)#(0.2s)
 par: #PLS Esp----->
 67 VSA: soixante# et un d'pouls#/
 par: ----># #61
 68 PAR: ouais/
 69 : (0.2s)#(1.6s)
 par: #Enter
 70 VSA: là il est en train d'prendre la venti#le/
 par: #V
 71 PAR: la ven#tile ok/ et# (.) la tension d'accord/
 par: #Enter TA-->#
 72 : (0.3s)
 73 PAR: euh: diabétique insulino dépendant/
 74 : (0.4s)#(0.1s)
 par: #Enter Enter
 75 VSA: ouais insulino #dépendante ouais\
 par: #DID/----->
 76 : (0.3s)
 77 PAR: d:'a#ccord\
 par: --->#
 78 : (0.3s)
 79 PAR: tu n'as pas d'#dextro disponi#ble/
 par: # ↑ # Enter
 80 : (0.7s)
 81 VSA: euh: si j'en ai un mais euh:# fin cje: nor#malement
 par: #DEXTRO----->#
 82 : j'dois pas l'faire/ normalement\
 83 : (0.3s)

84 VSA: mais est ce que tu veux qu'j'le fa#sse/
par: # Esp

85 : (0.5s)

86 PAR: euh le dextro/
87 : (0.3s)

88 PAR: bah [si normalement euh: y'a pas d'soucis/.h
89 VSA: [ouais
90 : (0.3s)

91 PAR: tchouk tchouk tchouk euh d'façon elle <((main droite
92 : vers souris))in: elle est inconsciente/ là\>
93 : (0.7s)

94 VSA: ouais\
95 PAR: en fait #en gros\
par: #clique devant F30A
96 : (0.3s)

97 VSA: #[XX]
par: #Enter INCS/----->
98 : (0.9s)

99 PAR: >o#k\< <.h(0.3s)> tu quittes pas/ j'en parle# au régul
par: -->#lève la tête vers régulateur----->#

100 : en même temps\
101 : (0.3s)

102 VSA: ouais ok/
103 PAR: j'te r'mercie/
((sonneries))

104 REG: ouais

105 PAR: oui c'es:t jeremy: pour un bilan: pompier sur maison
106 :laffite/ j'ai: une femme de trente ans on est parti pour
107 : euh: diabétique insulino dépendante qui n'se réveille
108 : pas/ (.) à l'arrivée c'est une femme de trente ans qui
109 : est en crise de diabète depuis environ deux heures/ .h
110 : elle réagit aux stimuli douloureux par contre elle ne
111 : parle pas/ (.) elle n'ouvre pas les yeux à la d'mande/
112 : (.)elle es:t en sueurs/ .h euh: y a d'la bave au niveau
113 : d'la bouche (et,j'ai) un pou à 61 ils sont en train
114 : d'prendre la ventile et la tension et le dextro
115 : également\
116 : (0.6s)

117 REG: mh\hm/

118 : (0.3s)
 119 PAR: elle est diabétique insulino dépendante et ils me
 120 : demandent une équipe\
 121 REG: ouais on envoie une équipe\
 113 PAR: on envoie/
 114 : (9s)((pendant ce temps PAR lève la tête et s'adresse à
 : la Parm chargée de l'envoi de SMUR : "on peut envoyer
 : sur euh: maison laffite\ cf. Video))
 115 PAR: allo/
 116 : (0.5s)
 117 VSA: ouais/
 118 PAR: oui: #donc on est en train d't'envoyer l'équipe#:/
 par: #cl devant V & mvts curseur zone constantes#
 119 : (0.5s)
 120 PAR: tu as:[pris:] la sui[te/
 121 VSA: [ok d'accor-\] [bah on est en train d'le- euh on
 122 : est en train d'le chercher (l'o l) t'as combien en ven
 123 : ventile/
 124 : (1.3s)
 125 VSA: douze\
 126 PAR: douze en# ventil#e/
 par: # Esp 12#
 127 : (0.5s)
 128 VSA: ouais\
 129 : (0.3s)
 130 PAR: d'accord ok\
 131 : (0.6s)
 132 PAR: ça #marche alors attends j'vais prendre toute l'adresse/
 par: #cl Enregistrer
 133 : tu es à maison laffite 4 avenue vergniaud/ c'est un
 134 : pavillon un immeu#ble/
 par: #cl Immeuble
 135 : (0.5s)
 136 VSA: c'est un immeuble premier ét#age\
 par: #cl Etage
 137 PAR: d'a#ccord/(.) euh:[un (seul immeu-)
 par: # 1
 138 VSA: [c'est l'immeub-
 139 : (0.3s)

140 VSA: c'est l'immeuble du gardien/ (0.4s) #le vsab est
par: #cl Lieu
141 : garé# d'avant\
par: # IMMEUBLE DU GARDIEN----->L147
142 : (0.3s)
143 PAR: d'accord\ immeuble du gardien (.) toute façon t'es
144 : devant/ (0.3s) ça marche/ (.) tu envoies un d'tes
145 : collègues en bas/
146 : (0.5s)
147 VSA: ouais ouais ouais# y a pas d'soucis\
par: ----->#
148 PAR:[o:k ça marche\
149VSA/COG:[XX COG#
par: #cl Decision
150 PAR: ok ça va/
151 COG: allo/
152 PAR: oui/ [oui\
153 VSA: [ouais\
154 COG: ouais (...) euh: est ce que j'pourrais avoir la
155 : provenance du smur/ s'il te plaît\
156 PAR: oui/ (.) c'est c' que j'allais t'dire tout d'suite::
157 : c'est saint/ germain\
158 : (0.2s)#(0.1s)
par: #cl Smur st gemain
159 COG: ok ça marche\
160 PAR: voil[à
161 COG: [pour moi c'est noté#\
par: #cl Enregistrer
162 PAR: eh ben y a saint germain qui roule a: toi: et: voilà\
163 : (0.5s)
164 COG: ok d'accord j'te r'm[ercie/ (.) à plus tard bon courage&
165 PAR: [j'te r'mercie (.) bon courage/
166 COG:&au r'voir/
167 PAR: salut/
168 COG: au r'voir/
((fin de l'appel))

220409_19h06_Pro(éducateur)

01 PAR: oui le samu/
02 : (1.3s)
03 PAT: alors euh: est ce que vous pouvez venir me chercher\
04 : (0.7s)
05 PAR: allo/
06 : (0.7s)
07 PAT: allo/ est ce que pouvez venir me cher#cher/=
par: #cl Nouvel Appel
08 PAR:=bah déjà bonjour#/
par: #fen appar.,app connu, cat Psy, mm motif
09 : (0.5s)
10 PAT: bonjour/ (.) bonjour\
11 : (1s)#(0.4s)
par: #sur fen. cl Reprendre Adresse
12 PAR: bah vous êtes qui:/ euh qu'est ce que vous voulez:/
13 : (0.7s)
14 PAT: monsieur nedjam\
15 : (0.3s)
16 PAR: comment/
17 : (0.8s)#
par: #cl fen. Précisions Evenement
18 PAT: monsieur nedjam\
19 : (0.3s)
20 PAR: monsieur comment#/
par: #cl Nom
21 : (0.7s)
22 PAT: nedjam\
23 : (1s)
24 PAR: vous pouvez m'épeler/
25 : (1s)
26 PAT: n e (.) d j #a m\
par: #NEDJAM----->
27 PAR: °n e (.) d j
28 : (0.8s)#(0.6s)
par:----->#

29 PAR: nedjam/ (.) d'accord/ vous avez quel âge/
 30 : (0.2s)#(1.2s)
 par: #cl Sexe H Tab Tab A----->
 31 PAT: vingt# deux ans\
 par: ---->#
 32 : (0.8s)#
 par: #cl Age 22----->
 33 PAR: d'accord/(0.2s)#(0.1s)et pourquoi j'dois v'nir vous
 par: ----->#
 34 : cher#cher/
 par: #cl Précisions Evenement
 35 : (0.6s)#(0.2s)#(0.7s)
 par: #cl Motif sélec Aide Médicale#
 36 PAT:#pace que j'me sens mal/
 par:#cl Moyen Alerte sélec Tel Cell
 37 : (0.3s)#(0.2s)#(0.3s)#
 par: #cl Lieu sélec Domicile# cl Précisions Evenement
 38 PAR: vous vous sentez mal\
 39 : (0.2s)#(1.1s)
 par: #SE SENT MAL----->
 40 PAT: c'es:#t à maul/(.) allée des orchidées/
 par: ---->#
 41 : (1.6s)
 42 PAR: c'est allée ou c'est# rue/
 par: #cl Appelant sélec Sujet
 43 : (1.2s)
 44 PAR: allée des orchidées
 45 : (0.5s)
 46 PAR: quel nu#méro/
 par: #cl N° rue (54614ms)
 47 : (1.8s)
 48 PAT: quel numéro/ vincent\
 49 : (1.8s)
 50 PAT: hein vincent/
 51 : (1.2s)
 52 PAT: quel numéro/
 53 : (3.2s) ((quelqu'un parle dans l'entourage de PAT))
 54 PAT: quel numéro
 55 : (0.7s)

56 PAR: bah passez moi votre ami à côté d'vous là\
 57 : (1.6s)
 58 PAT: i:: veut pas parler lui il est pas d'accord\
 59 : (0.9s)
 60 PAR: passez le moi\
 61 : (1.6s)
 62 PAT: j'vous l'passe\
 63 : (1.2s)
 64 PAT: [XXX] ("l'ami" dit "non")
 65 : (0.4s)
 66 PAT: i veut pas [vous parler\
 67 PAR: [bon dites lui que c'est non assistance à
 68 : personne en danger/ et j'veux parler à quelqu'un
 69 : d'cohérent s'il vous plaît\
 70 : (1.1s)
 71 PAT: i veut pas vous parler\
 72 : (0.8s)
 73 PAR: bah dites lui que moi j'veux lui parler/ qu'j'lui
 74 : demande pas son avis\ (...) j'lui demande pas de m'parler/
 75 : (.) j'lui demande de m'écouter\
 76 : (0.7s)
 77 PAT: a- (.) a- di- elle te demande de l'écouter\
 78 : (5.9s)
 79 EDU: allo\
 80 : (0.3s)
 81 PAR: oui bonjour c'est l'[samu au téléphone .h j'vous&
 82 EDU: [oui bonjour
 83 PAR: demande pas de m'parler d'accord/ j'voudrais juste
 84 : parler à quelqu'un d'assez cohérent (.) au téléphone/
 85 : puisque j'sens qu'le monsieur va pas bien/.h
 86 : alors [je sais pas si c'est du cinéma ou si c'est&
 87 EDU: [oui
 88 PAR:&quelque chose de: de vraiment très impor[tant]/
 89 EDU: [pas du
 90 : cinéma mais c'est quelque chose qui est pérenne et
 91 : euh::: et pour lui en fait euh quand on accède pa:s à
 92 : une certaine demande euh:: à une demande qu'il a et ben
 93 : ff c'est la solution qu'il a trouvé: (.) c't'à dire
 94 : c'es:t (...) de s'faire envoyer là bas/(.) pour que: en

95 : espérant qu'les parents viennent le chercher\
 96 : (1s)
 97 PAR: d'accord (.) [mais en fait à la base là il est où/
 98 EDU: [XX]
 99 : (0.7s)
 100 EDU: il [est euh: dans un foyer\
 101 PAR: [vous êtes qui par rapport à l]ui/
 102 : (0.3s)
 103 EDU: moi chuis un encadrant/ [chuis [XX] (j'vous dis) que&
 104 PAR: [d'accord\
 105 EDU:& je suis avec lui là depuis t'à l'heure/
 106 PAR: oua#is/
 par: #cl Précisions Evenement
 107 EDU: on l'a pas laissé tout seul depuis t'à l'heure/
 108 PAR: d'accord\
 109 : (0.7s)
 110 EDU: et euh:: là# la crise est r'tombée mais euh:: mais voilà
 par: #Esp / Esp AVEC UN ENCADRANT----->
 111 : il reste bloqué là d'ssus/ et# euh::#moi c'est c'que
 par: -----># #eff. "encadrant"-->
 112 : j'lui dit/ il est majeur i:# peut faire la d'mande
 par: ----->#
 113 :#qui veut il est pas en prison ici/ #mais euh:
 par:#ACCOMPAGNATEUR----->#
 114 : (0.5s)
 115 PAR: [quel est son nom d'famille/
 116 EDU: [XXX]
 117 : (0.6s)
 118 EDU: nedjam\
 119 : (0.6s)
 120 PAR: d'accord\
 121 : (0.5s)
 122 EDU: n e d j a m\
 123 : (0.5s)
 124 PAR: bon (.) et sa crise c'était quoi c'était une crise de
 125 : nerf/
 126 : (0.6s)
 127 EDU: ou:i une crise de nerf\
 128 PAR: >d'accord< et: là il va mieux/

129 : (0.8s)
130 EDU: là il est très calme\(..)fin il est calme\
131 : (2.1s)
132 PAR: d'a#ccord\
par: #cl avant "se sent mal"
133 : (0.5s)#(0.1s)
par: #DIT et modifie SE SENTIR MAL---->
134 EDU: c'est d'l'eau qui dort/ mais il est calme\
135 : (0.4s)
136 EDU: on va dire\
137 : (0.5s)
138 PAR: mh
139 : (2s)#
par:---->#déplace pointeur ----->L142
140 PAR: >d'accord\< donc en fait il veut juste aller à l'hôpital/ euh
141 : pour pouvoir après être récupéré par ses parents et euh:
142 : (0.4s)#(0.1s)
par: ---->#Menu Demande sélec Médecin----->
143 PAR: enfin [non même revenir] au foyer quoi\
144 EDU: [voilà et:]
145 : (0.5s)
146 EDU: c'est c'est#: (.) c'est c'est
par: ----->#
147 : le#: (.) parce qu'il gère pas euh la frustration/
par: #cl Demande sélec Conseil Médical
148 : (0.8s)#(0.7s)
par: #cl Enregistrer
149 PAR: d'accord ok\ .h# est ce que j'peux au moins vous passer
par: #cl Regulateur sélec nom du med reg-->L153
150 : un médecin /(.) au téléphone/
151 : (0.7s)
152 EDU: oui bien sûr/=
153 PAR:=oui voir #ça avec lui# directement parce que: j'peux pas:
par: -----># #Zone régulation sélec RPS
154 : (0.7s)
155 EDU: d'accord\#
par: #Enregistrer
156 PAR: voilà\ (.)j'peu- j'peux pas l'laisser comme ça sans
157 : suite\(..) d'accord/

158 : (0.6s)
 159 PAR: j'vais lui ex[pliquer comme ça ça vous évite de&
 160 EDU: [(d'accord\)
 161 PAR:&répéter d'accord/
 162 : (0.3s)
 163 EDU: d'accord [j'vous remercie\
 164 PAR: [quittez pas\
 165 : ((sonnerie 4.1s))
 166 MED: oui linda\
 167 PAR: c'est linda/
 168 MED: qu'est ce que t'as comme [problème\
 169 PAR: [j'ai un monsieur- nedjam\(..)
 170 PAR: tu connais/ (..) à [maule\
 171 MED: [nedjam (..) à m- à maule/
 172 PAR: un psy
 173 MED: euh ouais sû[rement ouais\
 174 PAR: [i'm dit qu'i s'sent ma:l euh il à l'air t-
 175 : à moitié gazé en fait
 176 MED: ouais\
 177 PAR: et euh:: j'ai réussi à avoir l'accompagnateur qui était
 178 : à côté d'lui qui voulait pas parler/
 179 PAR: [et:
 180 MED: [ah bon/pourquoi il voulait pas parler[l'accompagnateur/
 181 PAR: [bah pace qu'il
 182 : a dit voilà qu'c'était à lui d'se:: de:: de
 183 : s'débrouiller/(..) pace qu'i voulait faire l'malin: à
 184 : téléphoner euh [au samu/ donc euh voilà/]
 185 MED: [mh/ (..) mh (..) mh (..) m]h (..) mh/
 186 PAR: donc à la fin j'lui ai dit que moi euh si i voulait pas
 187 : m'parler moi au moins j'voulais avoir quelqu'un au
 188 : téléphone de sensé/
 189 : (0.4s)
 190 MED: [ouais
 191 PAR: [.h donc en fin d'compte bah i: i m'a parlé hein (..) et
 192 : en fait effectivement c'est un: jeune homme de 22
 193 : ans/ .h qui euh:: qui >voilà< quand il est frustré euh:
 194 : tape des cri:sés/ et en fin d'compte euh: a qu'une envie
 195 : c'est d'se barrer d'son foyer en fait\ [.h
 196 MED: [mh\hm/

197 PAR: donc voilà\ donc là en fait i va bien/
 198 : (0.3s)
 199 MED: ouais=
 200 PAR:=euh: il a pas pris de médicament fin voilà i: i va
 201 : bien/ c'est juste qu'il est contrarié et quand il est
 202 : contra[rié ben: (...) donc soit ses parents] qui doivent&
 203 MED: [ah d'accord\ (.) (il veut ses parents\)]
 204 PAR:& venir le chercher / voilà soit aller à l'hôpital\
 205 MED: oh bah non [si il est bien et qu'il a pas d- pris&
 206 PAR: [bah moi
 207 MED:&de médicam[ent qu'il a pas fait d'ts ni&
 208 PAR: [exac-
 209 MED:& rien du tout/(.)[i re- i reste au] foyer/[hein\
 210 PAR: [exactement] [le problème
 211 : c'est qu'moi la fiche j'peux pas la laisser comme ça
 212 : quoi\ [donc
 213 MED: [non non non chuis d'accord [(non non mais)
 214 PAR: [il est d'accord
 215 : pour parler à un médecin pour l'ac-
 216 MED: ouais
 217 : (0.4s)
 218 PAR: pour que l'accompagnateur parle au médecin\
 219 MED: ouais je- oui [oui
 220 PAR: [d'accord/
 221 MED: oui oui (.)[ouais [ouais\ (.)d'a]ccord ok\
 222 PAR: [j'te l'passe\]

250309_17H31_Pom

01 PAR: le/ samu bonjour
 02 POM: oui bonjour le vsav deux/ rambouillet
 03 : (1.2s)
 04 POM: intervention à ((nom de ville))
 05 : (5.2s)
 06 PAR: rue de la mairie/
 07 : (1s)

08 POM: oui c'est/ ça oui\
 09 : (3.4s)
 10 PAR: oui j'vous écoute/
 11 : (0.4s)
 12 POM: donc (...) c'est pour un: jeune homme de seize an:s
 13 : (1s)
 14 POM: qui ##a fait une euh chute mécanique dans les escaliers
 par: ##Cl Bilan fenêtre apparaît
 15 : (0.7s)#(0.6s)32520
 par: # CHUTE ESCALIER----->
 16 POM: au:: à peu près à mi hauteur de l'escalier (.) c'qui
 17 : correspond à peu près à: un mètre cinquante euh de
 18 : hauteur/
 19 : (1.3s)
 20 POM: ce#lui ci est tombé:: en: glissant sur les fesses/
 par:-->#
 21 : (0.4s)
 22 PAR: combien de marches à peu près/
 23 : (0.9s)##(0.3s)
 par: ##Cl avant CHUTE
 24 POM: euh le nombre ##de marches j'ai pas regardé mais ça &
 par: ## Enter
 25 POM:&fait# à peu près un mètre# cinquante euh:
 par: # VSAV ----->#
 26 PAR: d'accord\
 27 : (0.5s)
 28 POM: ##de hauteur
 par: ## Cl devant ESCALIER
 29 : (0.5)#(2.1s)47530
 par: #Esp QQ MARCHES Enter----->
 30 POM: et euh#::: donc y'a pas eu#d'perte de connaissance/
 par: -----># # CS SS PC Enter ----->
 31 : (0.9s)#(0.4s)#(1.2s)52800
 par: ----># #ORIENTE Enter x 3----->L34
 32 POM: il a une: bonne sensibilité motricité des quatre
 33 : membres/
 34 : (0.4s)#(0.8s)#(2s)58150
 par: -----># #MOTRICIET SENS OK----->
 35 POM: et il s'est plaint d'une douleur au niveau de l'épaule

36 : #euh ##gauch#::e
 par:-># ##monte d'une ligne #COLO OK Esp Esp ----->
 37 : (0.5s)
 38 POM: et euh: #des orteils# au [XX] gauche
 par: ----># #PAS DE SUEURS----->
 39 : (0.6s)
 40 POM: y'a aucune si- aucun signe de euh: (..) ni de
 41 : déformation ni de: (..) y'a pas d'héma#tome
 par: ----->#
 42 : (0.3s)
 43 PAR:[donc# douleur à la jambe] gau#che hein/
 par: #retourne en bas du texte#
 44 POM:[XX]
 45 : (1.3s)
 46 POM: aux orteils\
 47 : (0.5s)
 48 PAR: °ah #pardon\
 par: #DLR ORTEIL G SS DEFORMATION Enter ----->L53
 49 : (2.7s)
 50 PAR: d'accord\
 51 : (3.5s)
 52 PAR: rien d'autre/
 53 : (0.1s)#(2.6s)
 par: ---->#
 54 PAR: allo/
 55 : (0.5s)
 56 POM: oui
 57 PAR: oui/ rien d'autre/
 58 : (0.8s)
 59 POM: euh:: non (c'qu'on voit) si euh par contre euh il a
 60 : juste un s- un: des: fin (..) quelque chose/ .h c'est
 61 : qu'il a:: euh: il est (..) pâ:le
 62 : (0.3s)
 63 POM: et euh:: il avait des sueurs euh tout de suite
 64 : #après la chu#te/
 par: #RAS----->#
 65 : (0.5s)##(0.1s)
 par: ##Enter
 66 PAR: ouais/

67 : (0.5s)

68 POM: donc il a# été hagard pendant un petit moment/
par: #PAS D ANTCD ----->L72

69 : (0.7s)

70 POM: et il répondai:t y'avait pas de souci/
71 : (0.8s)

72 POM: mais il e: il a:#les:(.)ces paren-# fin c'est son père &
par: -----># #au dessus COLO OK-->

73 POM:&qu'est là donc# il s'inquiétait parce que d- ##euh: il
par: -----># ##eff ligne

74 POM: est plus mou que d'habitude (..)du coup\
75 PAR: ouais (.) fin la tête a pas cogné/
76 : (0.5s)

77 POM: et pourtant# non voilà# j'ai: il a rien au niveau de la&
par: #Menu Transport sélec Transp Non méd#

78 POM:&tête quoi\
79 PAR: mh/hm\%

par: %saisit et consulte cahier----->

80 : (0.5s)

81 POM: donc il a pas de signe de trauma il a
82 : pas de:% (.) de pas vertige/ là il a pas de:: il a pas
par: ---->%repose cahier

83 POM: de trouble de la vue: il est #pas nauséeux
par: #dans Etblt RAMB Enter --->

84 : (0.5s)#(0.5s)#(2s)#(0.3s)
par: --># #sélec urgences im.15#déplace pointeur ---->

85 PAR: d'a\ccord/# (..) #vous avez les constantes/
par: ----->#zone texte C1 au dessus de COLO OK# im.16

86 : (0.5s)

87 POM: oui (..) il a un pouls à: soixante sept\
88 : (0.3s)

89 POM: ré#gulier bien frappé/
par: #PLS67 ----->

90 PAR: oui#
par: -->#

91 : (0.5s)##
par: ##Esp

92 POM: une tension à dix\
93 : (0.2s)#(0.8s)#(0.5s)#(0.3s)

par: #TA10-># #Esp x2 ---->
 94 PAR: la ven#ti#le est normale #hein/
 par: ---># #VOK----->#
 95 POM: ventile ample efficace\
 96 : (0.6s)
 97 PAR: pas d'antécédent particulier/
 98 : (0.4s)
 99 POM: nan (.)aucun an##técédent/
 par: ##C1 Enregistrer retour fenêtre principale
 100 : (1.2s)
 101 PAR: rambouillet/
 102 : (0.8s)
 103 POM: rambouillet\
 104 : (1s)
 105 PAR: ça marche
 106 POM: d'accord merci bien\
 107 : (0.4s)
 108 PAR: c'est moi: bonne journée au revoir/
 109 POM: merci vous aussi (.) au revoir

250309_18h08_Part(interco)

0 PAR : le samu/
 1 COG : oui l'samu le cog sud pour une int#erco/ (0.8s) donc au
 par #sélec. Telephone
 2 : #06 16/(0.1s)#(0.6s)15(0.3s)#82 83\
 par #sélec. interco dans Moyen#c1 tel 06# 16 15 92 63-->
 3 : (1.9s)#(0.7s)
 par ----->#
 4 PAR : ouais\
 5 COG : à la #verrière/ (1s) au#: 30 résidence bois d'l'étang/
 par #c1 Commune #LA VER [enter]---->
 6 : (0.1s)#(1.1s) au rez d'chauss#ée/ (1s)#(0.4s) madame
 par ----># #N° 30[tab]#
 7 :#gripe <g #r i p e((épelle))> (0.9s) donc#c'est pour une

par #ETA [enter]#sélec Bois Etang----->#
 8 : p'tite fille de un an et demi/ (0.7s) #euh:# qui a une
 par #RDC-#
 9 : gastro/ qui vomi:/ donc #ça c'est normal/ et qui aurait
 par #Sexe F Age 1 A----->
 10 : les lèvres viole#ttes\
 par ----->#
 11 : (0.4s)#(0.8s)
 #cl Précisions Evt
 12 PAR : c't'important ça\
 13 : (0.7s)
 14 COG : comment/
 15 PAR : <((mvt de tête))c'est- c'est important ça\
 16 : (1.4s)
 17 COG : moi je:# j'te passe ap#rès tu c'est à c'est vous qui
 par #VOMI----->#
 18 : décidez\ hein/
 19 PAR : #donc euh rez d'chaussée/(...) porte droite gau##che/
 par : #déplace pointeur----->##Cl App
 20 COG : euh: rez d'chaussée en face de l'ascenseur\
 21 : (0.8s)
 22 PAR : d:'a##ccord\ un interphone un code en #bas/=
 par : ##F #Codes
 23 COG : =>non non non< y'a rien
 24 PAR : (0.1s)#(0.1s)le nom c'est comment/
 par #sélec Nom
 25 COG : gripe <((épelle))g #r i p# e\
 par #menu Tél sélec. Tiers
 26 : (0.8s)#(1.5s)#(1.1s)
 par #GRIPE->#
 27 PAR : vas y #passe/
 par #Menu Motif sélec. Aide Méd. cl Précisions Evt-->
 28 : (0.9s)
 29 COG : <((au patient)) allez# y madame parlez\
 par --
 30 PAR : oui bonjour ma#dame le samu au téléphone\
 par #LEVRE VIOLETTE
 31 PAT : oui bonjour voilà j'ai ma pe#tite fille elle a un an et
 par ----->#

32 : d'mi/ [elle
 33 PAR : [ouais
 34 : (0.5s)#(0.2s
 par #Menu Lieu sélec. Domicile-->
 35 PAT : elle a# la lèvre vio- euhm violet:et les mains et
 par ---->#
 36 PAT : les pieds aussi et: elle arrête pas d'vomir
 37 : ça fait#deux jours qu'elle vomi et:[elle a-
 par #cl.insère. ET PIED avt Violette---->
 38 PAR : [elle a vu
 39 : un médecin/
 40 : (0.5s)
 41 PAT : #euh:m comment dire ça sa grande soeu#r l'avait déjà
 -># #corr.VIOLET-->
 42 : mais ça va mieux avec #sa grande soeur je pense que
 par --->#
 43 : c'est sa grande soeur qui l'a passé
 44 : et j'pensais# que ça
 par #DEPUIS 10j [esp]----->
 45 : allait calmer pace que j'[ai [x]
 46 PAR : [non mais attendez# depuis dix
 par ----->#
 47 : jours elle vomit votre enfant/
 48 : (0.5s)
 49 PAT : non non pas dix jours deux jours\
 50 PAR : ah deux jours d'accord ok\
 51 : (0.1s)#(1.3s)#
 par #eff. 10 corrige 2J#
 52 PAT : donc [euh
 53 PAR : [y'a des diarrhées aussi/
 54 PAT : euh oui y'a des diarrhées mais c'est
 55 : plu#tôt le soir qu'elle a plus la# diarrhée
 par #cl dvt VOMI #DIARHEE Esp--->L57
 56 : (0.8s)
 57 PAR : d:'accord\ (0.4s)#(0.7s)et vous lui avez#donné quelques
 par -----># #ajoute R à DIARRHEE->
 58 : ça s'est pas# amélioré\ rien/=
 par: ----->#

59 PAT : non#(.) non ça [s'est pas [xx]
par # cl dvt VIOLET ajoute /----->
60 PAR: [et#là quand vous la: quand vous la
par: ----->#
61 : prenez dans les bras est ce qu'elle réagit/ un p'tit
62 : peu\
63 APP: non elle réagit pas mais là maintenant elle a la bouche
64 : violette qu'elle avait pas [(la veille)
65 PAR: [d'accord\ (.)<quand euh
66 : vous lui prenez la main elle vous serre la main
67 : le doigt/((geste de préhension avec main droite))>
68 APP: oui elle me serre (les mains) elle est assis en fa- en
69 : face de [moi/ mais
70 PAR: [>d'accord< quand vous l'asseyez elle tient pa:s
71 : elle tient pas/ debout \
72 APP: .h n- (.)là elle tremble un tout#p'tit peu #et là elle
par: #menu Demande Secours#
73 : continue à vomir/
74 : (0.3s)#(0.4s)
par: #menu Reg. sélec Laurence B.----->L76
75 PAR: d:'a/ccord madame\ (.) bon on va tout de suite vous
76 : envoyer des secours hein/ .h ne #quittez pas\
par: ----->#

250309_18h31_Pom

Bilan de l'affaire de 18h08

0 PAR : le samu bonjour\
1 POM : bonsoi:r vsab une maurepas/
2 : (1.1s)
3 POM : ##au bois d'l'étang (.) à la verrière\
par ##sélectionne le VSAB Maurepas
4 : (0.7s)
5 PAR : ok## j'vous écoute\
par ##Cl Bilan

6 : (0.9s)

7 POM : alors j'suis en présence d'une fille de: un an et
par #VSAV Enter----->

8 : demi#/
par ---->#

9 PAR : oui/

10 : (0.6s)

11 POM : depuis hier

12 : après midi:/#elle a des vomissements et de la diarrhées/
par #DEPUIS HIER VOMISSEMENT ET DIARRHEE Enter---->L16

13 : (2.6s)

14 POM : donc comme euh: ça dure euh sa maman s'inquiète un p'tit

15 : peu/

16 : (0.5s)#(0.3s)
par --->#

17 POM : .h en sachant que: elle lui a donné du doliprane euh: à
par #S del CS ----->

18 : quat#orze heures/
par -->#

19 : (1.3s)

20 PAR : oui/

21 POM : et du notilium ce matin/

22 : (0.6s)#(0.6s)
#Cl dvt DIARRHEE saut de ligne--->

23 POM : pour en#fant (bien sûr, aussi)
par -----#

24 : (1.2s)#(0.5s)
par #PRIS NOTILIUM Esp----->

25 PAR : notilium et#:/
par --->#

26 POM : doliprane\=

27 PAR : °dolipr#ane\°
par #DOLLIPRAM----->

28 : (1.2s)

29 PAR : oui/

30 : (0.6s)#
par ----->#

31 POM : voi\là/(...)bon j'ai un pouls #à cent/
par #retour CS et saut ligne-->

32 : (0.2s)#(0.5s)
 par --->#
 33 PAR : ou[i/
 34 POM : [ré#gulier bien frappé/
 par #PLS100 esp esp----->
 35 : (0.4s)
 36 PAR : oui/
 37 : (0.1s)#(0.2s)
 par ----->#
 38 POM : bon elle a l'air fatiguée et un peu pâle/
 39 : (0.3s)#(0.5s)#(0.1s)
 par #saut #PALE esp esp--->
 40 POM : mais bon euh: voilà# hein/ moi je:
 par ----->#
 41 POM : elle est #pas déshydratée/
 par #PAS DE SUEURS----->
 42 : (0.8s)
 43 PAR : d:'accord\
 44 : (0.3s)#(0.3s)
 par --->#
 45 POM : d#onc euh: voilà et [XX] la petite/#(..) une petite
 par #corrige SUEURS----->#
 46 : gastro j'pen#se/=
 par #MOTRICITE SEN----->
 47 PAR : la motricité est normale/
 48 POM : ouais:/ ouais ouais\
 49 : (0.4s)#(0.7s)#(0.2s)
 par ----># #ajoute un S à SEN
 50 PAR : donc euh: y'a pas d'cyanoses/ au niveau des lèvres et
 51 : des pieds\
 52 POM : du tout\
 53 : (0.3s)#(0.4s)#(0.3s)
 par #Saut #PAS DE CYANOSE----->
 54 PAR : (alors\, ah:) c'est ça qui m'inquiétait hein/
 55 POM : ouais ouais\ (..)on a#bien compris\
 par ----->#
 par : ¥visage vers écran--->L60
 56 : (0.5s)##%(0.3s)%
 par : ##Enter

par : %main droite revient en position%
 57 PAR : d'accord\
 58 POM : =mais >non non< du tout euh: non elle est plutôt assez
 59 : normale/[euh:
 60 PAR : [>d'accord< elle est quand même tonique/¥
 par : ----->¥vers clavier
 61 POM : ah >oui# oui oui/<
 par #TONIC----->
 62 : (0.8s)#(0.6s)
 par --->#
 63 POM : bon elle est fatiguée pace que ça: depuis hier après
 64 : midi elle arrête pas d'vomir et d'la diarrhées/
 65 : mais euh\
 66 PAR : mais elle réagit quand vous la [prenez elle reste&
 67 POM : [ah >oui oui<\
 68 PAR : &debou:t/ euh[:\
 69 POM : [oui >oui oui/<
 70 PAR : d'accord\
 : (0.3s)#(0.3s)
 par #efface TONIC--->
 71 POM : ouais ouais\
 72 : (0.5s)#(0.6s)#(4.7s)
 par ----># #(dvt CYANOSE)FATIGUEE MAIS REAGIT BIEN---->
 73 POM : comme ça dure euh depuis hier après midi sa maman
 74 : s'inquiète quoi\
 75 : (0.8s)#(0.8s)
 par --->#
 76 PAR : °d'accord\
 77 : (0.9s)
 78 PAR : dep- (.)#ouais\
 par #dépl. "fatigue reagit bien" ligne dessous-->
 79 : (0.5s)#(0.5s)
 par --->#
 80 PAR : bon faut qu'j'en parle pace que j'#en ai parlé quand
 par #Cl dvt BIEN
 81 : même tout à l'heure/ (..)[euhm::
 82 POM : [ouais
 83 : (0.9s)
 84 PAR : par contre euh: (1.8s) y'a pas d'antécédents chez cette

85 : petite/
 86 : (0.6s)
 87 POM : elle a pas d'antécédent/ (...) elle a pas de maladie ou
 88 : d'traitement particu- >non / non\< (...) (du/tout\)
 89 PAR : ok\ vous allez quand même l'emmener/
 90 : (1.2s)
 91 POM : bah::f sa maman elle a pas d'moyen d'transport/ donc
 92 : euh:\
 93 : (1.6s)
 94 POM : voilà/ ((rires))
 95 PAR : mouais\
 96 : (0.6s)
 97 POM : donc soit e- e: elle voudrait bien un médecin sur place
 98 : ou soit on l'emmène comme vous voulez/
 99 : (1.1s)
 100 PAR : bon\(.) tu n'quittes pas hein/
 101 : (0.3s)
 102 POM : [ouais\
 103 PAR : [merci/
 104 : (environ 1min.20)((Une fois L95, Parm3, probablement ayant vu que le médecin
 régulateur était déjà en ligne, met le VSAV en attente, regarde au dessus en direction du med.reg.,
 discute avec une collègue qui revient dans la salle, sur Apllisamu elle sélectionne le type de
 transport – transport non médicalisé– l'établissement d'accueil – CHAM – le type d'urgences –
 Urgences pédiatriques – ; dès que le poste du med. reg. n'est plus occupé, elle compose le numéro))
 105 REG : oui
 106 PAR : oui c'est chloé j'ai l'bilan pompier pour la petite de
 107 : une an/
 108 REG : mh/=
 109 PAR :=avec diarrhées\ donc euh: non elle a pas d'cyanoses/
 110 REG : mh/hm\[hm/
 111 PAR : [euh:m elle est fatiguée mais elle réagit bien
 112 : quand même/
 113 REG : c't'à dire elle suit du rega:rd elle attrape
 114 : les ob[jets:/
 115 PAR : [ouais voilà\
 116 REG : d'a[ccord\
 117 PAR : [voilà\
 118 REG : et [elle a de la fièvre/]
 119 PAR : [un peu pâle quand même/]

120 PAR : ah j'ai pas d'mandé\(.) tendez\
121 REG : mh\
122 :((manip pour joindre vsab))
123 PAR : elle a d'la fièvre/ ou pas la p'tite\
124 POM : non/
125 PAR : pas d'fiè[vre\
126 POM : [(non/) non\
127 PAR : [n:]d:'accord\
128 POM : [non\
129 : (0.5s)
130 PAR : non elle a pas d'fièvre\
130 REG : et la maman a pu chiffrer la perte de poids/ ou:\
131 PAR : oh j'crois pas hein/ (..) °tends\
132 PAR : <la m- ma mère n'a pas pu chiffrer/ si elle a perdu du
133 : poids ou pas\((au pompier))>
134 POM : euh: vous avez r'gardé si elle a perdu du poids/
135 PAT : bah j'ai pas d'balance/=
136 POM :=elle a pas d'balance\
137 PAR : <bah elle a pas d'balance la mère\((au REG))>
138 REG : °.H° c'est comme (celui qu'jai fait) t'à l'heure\ c'est
139 : dingue/ .h bon ben elle l'emmène/ alors c'est: tu m'as
140 : dit la verrière/
141 PAR : oui le chame/
142 REG : bah c'est chame ou rambouillet/ voir si la maman a une
143 : préférence pace que ça s'ra à pau près identique hein/=
144 PAR : d'a/ccord\ [ok\
145 REG : [xx
146 PAR : me[rci\
147 REG : [<ouais/ ((en inspirant))>
148 : (pause) ((manip pour reprendre vsdab))
149 PAR : allo/
150 POM : oui/
151 PAR : bon alors vous l'emmenez euh: au chame/ ou euh
152 : ram[bouillet\] comme euh comme la mère veut/
153 POM : [d'accord\
154 POM :<((à la patiente)) euh: chame ou rambouillet/ (..) qu'est
155 : ce que vous préférez/>
156 PAT : euh:
157 POM2: versailles ou rambou#illet\

```

        par                                #(ligne dessous)MR AVISEE---->
158 POM : versailles ou rambouillet\
159 PAT : rambouillet
160 POM : vous préférez rambouillet/#
        par                                ----->#
161 PAT : oh ou versailles/
162 POM : versailles/
163 PAT : ouais [xxxxx]
164 POM : versailles\
165 PAR : ok/ ça #marche\
        par                                #Enregistrer (retour fenêtre principale)
166 POM : voilà/
167      : (0.8s)
168 PAR : bon bah j'vous #r'mercie/
        par                                #Sélec le patient fenêtre du centre
169 POM : m:merci aur'voir/=
170 PAR : bonne soirée aur'voir\

```

Une fois raccroché, elle clôture la fiche: codage PGA, menu Etat de l'affaire sélectionne Clôture, Enregistrer, Fin de saisie.

250309_18h42_Pro(infirmier)

PER : personne (voisine ?) présente sur place

```

01  PAR : le samu bonsoir/
02      : (0.6s)
03  APP : Allo/
04  PAR : oui/ bonsoir le sam[u\
05  APP :                                [oui: bonsoir/.h
06  APP : j'vous téléphone je suis infirmier/ je viens chez un
07      : patient habituellement le soir/ .h euh pour lui brancher
08      : sa: son alimentation par [xx/] et là j'le trouve dans

```

09 : l'potage ce soir complètement inconscient
10 : (0.9s)
11 APP : alors euh[:\
12 PAR : [il vous parle/
13 APP : non pas du tout\
14 : (0.3s)
15 APP : °non non°
16 : (0.4s)
17 PAR : il vous r'garde/
18 : (0.4s)
19 APP : non\
20 : (0.4s)
21 APP : non / non\
22 : (0.4s)
23 PAR : il réagit quand vous l'touchez/
24 : (0.3s)
25 APP : non\
26 : (0.4s)
27 APP : [(°>rien du tout<°)
28 PAR : [du tout/ il respire/
29 : (0.5s)
30 APP : il respire il ronfle\
31 : (0.3s)
32 PAR : vous êtes sur quelle commune/
33 : (0.6s)
34 APP : euh: poissy\
35 : (0.6s)
36 PAR : quelle adresse/
37 : (0.4s)
38 APP : trente cinq rue des egremonts
39 : (0.7s)
40 PAR : trente cinq rue des/
41 : (0.4s)
42 APP : egremont\
43 : (0.5s)
44 PAR : egremont\
45 : (0.3s)
46 APP : voilà\
47 : (1.7s)

48 PAR : °mh°
 49 : (1.9s)
 50 PAR : un appartement/un pavillon/
 51 : (0.3s)
 52 APP : appartement\
 53 : (0.3s)
 54 PAR : quel étage/
 55 : (0.3s)
 56 APP : euh: c'est le: <((à quelqu'un sur place)) c'est c'est
 57 : l'deuxième hein c'est ça ici/>
 58 : (0.4s)
 59 APP : <((répète ce que dit la personne présente))deuxième à
 60 : droite\> (.) hein\
 61 PAR :=d'accord\ un interphone ou un code en bas/
 62 : (0.3s)
 63 APP : euh: oui (cathy) l'interphone c'est numéro: euh (...)
 64 : c'est le six ou le combien votre numéro/
 65 : (1.7s)
 66 : six ouais c'est ça hein t'façon\
 67 PAR : >d'accord\< le numéro avec lequel vous appelez c'est
 68 : l'votre/
 69 : (0.4s)
 70 APP : euh non c'est l'portable de la dame\
 71 PAR : le numéro sur place c'est/ l'combien\
 72 : (0.9s)
 73 APP : ah bah (j'y d'mande) (...) c'est combien votre numéro
 74 : madame/
 75 : (0.9s)
 76 APP : [X] c'est combien votre numéro/
 77 : (1.1s)
 78 PER : euh 06 89/
 79 : (0.4s)
 80 APP : 06 89/
 81 PER : 36/
 82 APP : 36/
 83 PER : 30 51\
 84 APP : 30 51\
 85 : (0.3s)
 86 PAR : d'accord\ (.)le nom/ (.)c'est comment/

87 APP : capy (.) C A P Y\ (.) °didier\°
88 PAR : il a quel âge/
89 : (0.7s)
90 APP : eh quarante huit ans\
91 PAR : il est suivi pour quoi/
92 : (0.5s)
93 APP : euh cancer euh: oesophage etcetera
94 : (0.3s)
95 PAR : phase terminale/ ou pas\
96 : (0.6s)
97 APP : euh moyen j'crois\ il a quand même une petite
98 : chimiothérapie/
99 : (3.7s)
100 PAR : et c'est commencé d'puis combien d'temps/
101 : (0.5s)
102 APP : bah là euh: ce soir\
103 : (0.3s)
104 APP : [X] sa mère m'a dit il est parti faire la sieste et puis
105 : euh:\ ça allait pas quoi\
106 : (1.1s)
107 PAR : vous savez pas s'il a pris une surdose ni quoi\ que ce/
108 : soit\
109 APP : n: on non y'a une p'tite boîte de xanax qui
110 : traîne à côté mais ça- apparemment sa mère
111 : dit que[::
112 PAR : [ne quittez] pas hein/
113 : (0.4s)
114 APP : °hm: ouais/°
(joint le méd Reg))

250309_18h44

Suite de l'affaire

114 REG : ouais\
115 PAR : un infirmier au téléphone à poissy euh chez un homme de
116 : quarante huit ans/ il dit qu'il est inconscient qu'il
117 : est suivi pour un cancer de l'oesophage\h donc euh: il
118 : respire/ ronfle mais impossible euh: fin réagit

119 : absolument pas aux stimulis euh:
120 REG : bon t'envoie possy/
121 : (0.3s)
122 PAR : ok euh: ouais y'a plu- (.) oui (.) d'accord\

250309_18h44

Suite de l'affaire

123 PAR : allo/
124 APP : oui/
125 PAR : bon on va vous envoyer une équipe médicale avec des
126 : pompiers d'accord/
127 : (0.4s)
128 APP : d'accord\
129 PAR : ce s'ra [X]secours de saint germain\
130 : (0.6s)
131 APP : d'accord\
132 PAR : j'vous r'mercie/
133 APP : j'vous r'mercie aur'voir/ [>madame\
134 PAR : [au'rvoir\

Suite de l'affaire la Parm demande un VSAV en appelant le COG

01 COG : cog/
02 PAR : oui le samu il nous faudrait une vsav à poissy s'il vous
03 : plaît/
04 COG : j'écoute/
05 PAR : 35 rue d'egremont/
06 : (0.8s)
07 COG : euh: t'as un numéro d'téléphone n[on/
08 PAR : [euh c'est un: 06 89/
09 : (0.4s)
10 COG : alors\ (...) 06 89/
11 PAR : 36 30 61\
12 COG : °6 30 61\°
13 : (0.8s)
14 COG : ok\
15 : (2.6s)

16 COG : voilà alors on a dit (0.9s) poissy/
 17 : (1.2s)
 18 COG : 36 rue d'égremont/
 19 PAR : oui\
 20 COG : d'accord\ 36 rue (...) d'égremont/ (1.1s) alors rue
 21 :d'égremont ouais/
 22 PAR : deuxième étage porte droite/
 23 : (0.8s)
 24 COG : alors (...)deuxième porte (0.8s)droi:te/
 25 PAR : interphone six/
 26 : (0.7s)
 27 COG : donc euh (1s) interphone six oui/
 28 PAR : un homme de quarante huit ans inconscient on a envoyé le
 29 : smur de saint germ[ain\
 30 COG : [°donc° quarante huit ans\
 31 : (1s)
 32 COG : euh smu:r (1.6s) smur euh:
 33 : (1.7s)
 34 COG : saint germain engagé\
 35 : (1.9s)
 36 : ((parle tout bas, on comprend qu'il remplit sa fiche))
 37 COG : ça s'ra la (...) une poissy/
 38 : (0.5s)
 39 PAR : ok merci\
 40 COG : (allez\, salut\
 41 PAR : salut\

AJC_010409_16h52_Pom

(30'_wav)

01 PAR: je vous écoute pour le bilan
 02 POM: alors un: monsieur de soixante dix# ans\
 par: #VSAV Enter--->
 03 : (0.7s)#(0.5s)
 par: ----->#
 04 PAR: oui/#
 par: # 01 > H 70 A Enter x2----->L06
 05 POM: qui euh faisait son jardin: chuté euh: mécaniquement il

06 : a trébuché en à#s- dans son#jardin/
par: -----# #CHUTE MECA DE SA HAUTEUR-->

07 : (0.2s)#(0.7s)
par: -----># Enterx2

08 POM: il s'es:t fait une belle plaie à la tête\
09 : (0.7s)
10 POM: suturable\
11 : (0.6s)#(1.9s)
par: #PLAIE TETE SUT----->

12 POM: pas de perte de connaissance/#
par: ----->#

13 : (0.7s)#
par: #remonte sous seg H 70 A----->

14 PAR:[mh
15 POM:[il nous est#arrivée euh:: il#est arrivé il est venu à
par: -----># #CS SS PCI Esp Enter ----->

16 : nous en marchant/#
par: ----->#

17 PAR:#d'a:\ccord/
par:#BIEN ORIENTE TPS ET ESPACE----->L21

18 : (0.7s)
19 POM: euh: une belle plaie bien: bien profon:de assez assez
20 : grande/
21 : (0.2s)#(0.6s)
par: ----->#

22 PAR: alors\ une plaie (.) profonde
23 POM:#ouais (.) ouais ouais (.)#[au niveau du cuire]chevelu
par:#descend sous seg TETE SUT#

24 PAR: [donc [xx]
25 : (0.4s)
26 PAR: d:'a/ccord\ [ok\¥
par: ¥oriente visage vers clavier

27 POM: [euh: c'est#difficile à voir parce qu'il est
par: #PROFONDE CUR--->

28 : bien chevelu mais euh::m# à première vue euh: b- bien
par: ----->#

29 : profonde# bien entaillé quand#même\
par: #E CH----->#

30 : (0.5s)

31 PAR: ¥d'a\ccord/
 par: ¥oriente visage vers clavier (99430)
 32 : (0.1s) # (0.3s)
 par: #EVELU Espace ----->
 33 POM: et avec euh largement# quelques points\##
 par: -----># ##Enter
 34 : (0.5s)
 35 PAR: d:'a/ccord\
 36 POM:=voi\là/ .h euh: donc pas de perte de connaissance suite 37
 : à la chute\##
 par: ##Enter
 38 PAR: oui/=
 39 POM:=j'ai##un: une#fréquence ventilatoire on:ze/ (.)
 par: ##remonte d'une ligne#PLUSIERS POINTS Enterx3-->L41
 40 : régulier ample/(.) pas de: gêne pas de bruit
 41 : (0.4s) (0.4s) #
 par: ----->#
 42 PAR: >une< ventile [à onze/
 43 POM: [un pou:ls#
 par: #FV 11--->
 44 : (0.9s) #
 par: ----->#
 45 POM: non à SEIZE ##[xx] c'est parce que j'arrive pas #à me
 par: ##efface 11 #16 -->
 46 : relire#
 par: ---->#
 47 PAR: d'a/ccco[rd\
 48 POM: [>excuse moi<##
 par: ##remonte d'une ligne
 49 : (1.1s)
 50 POM: j'ai# fait un six# qui ressemble à (un un, rien) >excuse
 par: #PLS Espace--#
 51 : moi<=
 52 PAR:=c'est pas gra[ve
 53 POM: [un pouls à (100) régulier bien frappé
 (1'45)
 [...]
 (2'05)
 54 PAR: bon\ (...) très bien #il se plaint d'au#cune douleur/ en

par: #TT Espace----->#

55 : dehors de#[ça

par: #0 saisit souris déplace pointeur-->L59

56 POM: [aucune douleur (.) non (.) aucune\ (..) rien

57 : d'autre\

58 : (0.4s)

59 PAR: rien d'autre\ (..)d'a##/ccord bah# écoute vous allez

par: ----->##Cl pour remonter haut du texte &#

60 : pouvoir le transporter vers les urgences de: poissy/#

par:&#déplace pointeur ----->#

AJC_010409_17h32_Pom

(1'_wav)

01 PAR: d'accord donc refus de se rendre à l'hôpital/=

02 POM:=alors(.) absolument ouais\

03 PAR: d'a:c[cord/

04 POM: [(c'est quoi) euh elle a juste mal aux cervicales

05 : c'est tout mais elle veut pas du tout aller à l'hôpital

06 : donc bah je la laisse hein

07 : (0.5s)

08 POM: je lui fait signer une décharge et puis voilà=

09 PAR:=d'accord\ (.) t'as quand même pris des constantes pour

10 : vérifier/

11 : (0.6s)

12 POM: non non j'ai pas pris de constantes\

13 : (2.8s)

14 PAR: elle est bien orientée dans le

15 : temps [et dans l'espace [xx]

16 POM: [ah tout à fait oui oui euh tout à fait ah non non

17 : non non non non non pas du tout pas du tout hein/

18 : (0.8s)

19 PAR: bon\=

20 POM:=pas du tout\ >pas du tout< (.) voilà\

21 PAR: d'a/ccord\ (.) très bien \

21 POM: et là [xx]

22 PAR: très/ bien\ (...) mer[ci vous nous rappelez si il y a&
 23 POM: [voilà
 24 PAR:&un problème hein/
 25 : (0.4s)
 26 POM: voilà y'a pas d'problème
 27 PAR: au[revoir
 28 POM: [allez au revoir/

AJC_010409_18h45_Pom

(20'_'_wav)

01 PAR: je t'écoute pour le bilan\
 02 AMB: alors c'est une dame de dix huit ans/ (...) elle s'est
 03 : trompé de médicament elle [xx] de doliprane/ de neuf
 04 : heures à dix sept heures elle arrêta pas de prendre
 05 : euh: deux (...) euh: comprimés euh: [xx] elle a pris dix 06
 : (...) par jour\
 07 PAR: dix/ combien
 08 AMB: c'est des traitements pour migraine (.) c'est des:
 09 : vira trois mille\
 10 : (1s)
 11 AMB: à cent vingt milligrammes\
 12 : (0.8s)
 13 PAR: d'accord/
 14 AMB: ouais\
 15 : (0.7s)
 16 AMB: euh en intervalle y'a: entre deux heures- deux à trois
 17 : heures elle pren:d deu:x comprimés à chaque fois\
 18 : (0.5s)
 19 PAR: alors donc ze- (pouvez redire) le nom de médicaments/
 20 : (0.8s)
 21 AMB: le nom du médicament/=
 22 PAR:=oui
 23 : (0.5s)

24 AMB: vira trois mille
 25 : (0.5s)
 26 PAR: [vira/
 27 AMB: [vira
 28 PAR: tr[amel\
 29 AMB: [trois mille\
 30 PAR: trois [mille\
 31 AMB: [trois mille\
 32 PAR: d'a:cc[ord\
 33 AMB: [trois mille ouais\ (.) voilà
 34 PAR: donc deux/ (.) au lieu de/
 35 : (0.9s)
 36 AMB: elle a pris dix
 37 PAR: [dix/
 38 AMB: [c'est ça
 39 PAR: [par heure/
 40 AMB: [ouais voilà\
 41 : (0.6s)
 42 AMB: euh: non\ (.) euh: elle prend deux à chaque deux heures\
 43 PAR: ah
 44 : (0.7s)
 45 AMB: ouais\
 46 PAR:=deux [comp-
 47 AMB: [ça fait la j- en: en journée là elle a pris dix\
 48 PAR: toutes les deux heures\ (.) d'accord/
 49 AMB: ouais\
 50 : (0.5s)
 51 AMB: bon elle a euh:: (...) céphalées et vertiges/ et:
 52 : (2s)
 53 AMB: sachant que (.) ce traitement là c'est pour euh: la
 54 : migraine\
 (1'15)
 [...]
 55 PAR: donc antécédents migraine\ hein/
 56 AMB: voilà antécé[dents m-
 57 PAR: [donc là elle est bien consciente/ elle est
 58 : bien orien[tée
 59 AMB: [elle est bien orientée dans le temps et dans
 60 : l'espace\

61 : ()
62 AMB: °dans (.) l'espace° md'a/ccord\ très bien bah écoutez
63 : vous allez pouvoir la transporter vers les urgences de
64 : d'évieux apparemment c'est ce qui était prévu/

AJC_110209_16h42_Pom

(1'35_wav)

01 PAR: voilà (.) après [quand les médecins von:t [la voir/.h&
02 POM: [o/k ça marche\ [d'accord\
03 PAR:&donc euh: sinon y'a rien au niveau lésionnel [hein:
04 POM: [>non non<
05 : tout à fait y'a rien du tout [euh
06 PAR: [n:d'a/ccord ok\ bon bah tu
07 : la transportes sur le cham\

AJC_220409_18h26_Pom

(1'_wav)

01 POM: si on côte sa v a il a une v a à (..) un deux/
02 : (0.5s)
03 POM: à peu [près
04 PAR: [sur cinq/
05 POM: euh sur dix
06 PAR: ah sur dix/ (.) d'acc[ord\ ok/]
07 POM: [ouais] c'est bah ça c'est très très
08 : léger hein/
09 PAR: ah oui ça [va oui
10 POM: [((rires)) ah oui ça c'est .h il est pas au bord de
11 : la rupture hein/
12 PAR: ((rires))
13 POM: ((rires))
14 POM: au niveau de ses constantes\ (..) on a une ventile à vingt
15 : deux/
16 : (0.4s)

17 PAR: oui/
 18 POM: qui est normal / ample et efficace/ non bruyante non gênée/
 19 PAR: mh\hm/=
 20 POM:=il ne présente pas de cyanose/
 21 PAR:[mh\hm/
 22 POM:[il a un pouls à cent quatre/
 23 : (0.5s)
 24 PAR: mh\hm/=
 25 POM:= qui est régulier bien frappé symétrique /
 26 : (0.5s)
 27 POM: il ne présente pas de pâleur/(.) et il a une tension à
 28 : treize\
 29 PAR: °une ten[sion°
 30 POM: [pas de traitemen:t/ pas d'antécéden:ts ni trauma: ni
 31 : euh: mèd/
 32 PAR: mh\hm/
 33 POM: et euh:: donc on lui a dit si quelqu'un voulait venir le
 34 : chercher etcetera il fait non non je préfère quand même aller
 35 : à l'hôpital\
 36 PAR: mh\hm/ (...) d'accord\
 37 POM: donc voilà\
 38 PAR: donc pour moi ça roule/(.) et tu m'as dit il a trente/
 39 POM: trente deux\
 40 PAR: trente deux\ d'ac[cord\
 41 POM: [ouais\
 42 : (0.8s)
 43 PAR: ok °remontant file/° nanana (.) tu m'as dit bien quarante
 44 : cinq/ kilomètres heure\ hein j'ai bien comp[ris
 45 POM: [ah non euh cinq
 46 : (0.5s)
 47 PAR: CINQ kilomètres [heure/
 48 POM: [ah oui: c'est c'est c'est c'est en fait c'est
 49 : en: (0.4s) c'est juste après un feu/ et euh: (.) c'est le pont
 50 : est bouché en fait\
 51 : (0.5s)
 52 POM: ((rires))
 53 PAR: ah d'accord/ ok ah oui [°effectivement° [XX]
 54 POM: [ah ouais c'es:t c'est un truc euh]
 55 : c'est vraiment euh: un avp à deux balles hein/

56 PAR: ah oui effectivement oui (.) choc à cinq kilomètres heure oui
 57 POM: ah oui oui c'est c'est (.) bah y'a même pas eu de chute rien
 58 : la moto est même abîmée c'est vraiment le: (0.4s) le genou
 59 : qua: qui a cogné un petit peu contre la porte/
 60 PAR: mh/
 61 POM: et puis:s et puis voilà/ quoi\
 62 PAR: ouais (ils sont) plus dangereux en vélo/
 63 : (0.4s)
 64 POM: c'est ça[((rires))
 65 PAR: [((rires)) avp moto (.) vl/ (..) tac tac cinq
 66 : kilomètre heu:re/ casqué/ le motard quand [même
 67 POM: [ouais tout à fait
 68 : ouais\ (.)>ouais [ouais\< (..)ouais\ (..) bah en fait] euh .h&
 69 PAR: [d'a:ccord\ (.) bon (xx)\]
 70 POM: quand il a eu le choc il s'est garé sur le côté/ il est
 71 :&descendu de sa moto il a enlevé [son casque il a discuté avec&
 72 PAR: [ouais
 73 POM:& le gars/ et il nous attendait euh (..) assis et puis il es:t
 74 : il a marché jusqu'à l'ambulance/ quoi\
 75 PAR: o:kay: (.) parfait
 76 : (1s)
 (2'37)

AJC_220409_19h20_Pom

(57''_wav)

01 PAR: je t'écoute pour le bilan
 02 POM: donc alors c'est une femme de: quatre vingt six ans\
 03 PAR: oui
 04 POM: suspicion de chute à domicile\
 05 : (2s)
 06 PAR: oui
 07 : (0.8s)
 08 POM: à notre arrivée consciente\
 09 PAR: oui
 10 : (1.1s)
 11 POM: pas de perte de connaissance\ (.) pas de convulsion\
 12 : (0.6s)
 13 POM: question simple ordre simple et stimuli douloureux adaptés

14 : (0.7s)

15 PAR: oui

16 POM: motricité et sensibilité des quatre membres normales\

17 PAR: md'accord/

18 : (0.4s)

19 POM: une ventilation régulière et ample à vingt

20 PAR: oui

21 : (0.5s)

22 POM: un pouls radial à cent (..) [régulier\

23 PAR: [oui

24 : (1.3s)

25 POM: pas de pâleur (..) pas de sensation [(de soif/)]

26 PAR: [((tousse))] oui

27 : (0.6s)

28 POM: <((à ses collègues))il me faudrait une tension/ les gars>

29 : (0.7s)

30 PAR: mais euh: vous l'avez retrouvée au sol c'est ça /

31 POM: non

32 : (0.4s)

33 POM: non non\ (.) [XX]

34 PAR: [vous] l'avez retrouvée où/

35 POM: en fait euh pendant que le serrurier était en train d'ouvrir

36 : la porte / c'est elle qui est venue ouvrir la porte\

37 : (1.5s)

38 PAR: alors attends donc (..) envoie d'un fourgon:

39 : (3.7s) pour (1.1s) ouverture (..) de porte/ (1.8s)

40 : euh:m:: (1.4s) au moment (..) où le (..) serrurier (3.2 s)

41 : ouvre (0.7s) porte/ (1.4s) la patiente/ (3.3s)

42 POM: a ouvert d'elle même\

43 : (4.4s)

44 PAR: d'accord/

45 : (2s)

46 PAR: ok/

47 POM: ouais (..) combien/

48 : (1.2s)

49 POM: dix neuf en tension

50 PAR: >d'accord\< euh:m: (0.5s) pourquoi/ y'a eu le fourgon (..) qui

51 : c'est qui s'est inquiété de pas euh:=

52 POM: en fait c'est euh:: quelqu'un de sa famille\

53 : (1.3s)
 54 PAR: °alors\° (1s) à la demande
 55 : (1.8s)
 56 POM: vous êtes son fils mon- (...) monsieur/
 57 : (0.6s)
 58 POM: vous êtes son fils/
 59 : (1.4s ((on entend « son gendre»))
 60 POM: son gendre\ (0.6s) voilà\
 61 : (0.8s)
 62 POM: >d'accord\<=
 63 PAR:= mh
 64 : (0.5s)
 65 PAR: >donc< c'est=
 66 POM: son gendre en fait qui s'est inquiété\
 67 : (0.6s)
 68 PAR: mais parce qu'elle répondait pas/
 69 POM: en fait il l'a eue à midi au téléphone/ (...) il a essayé de la
 70 : recontacter dans la journée/
 71 : (0.7s)
 72 POM: euh: elle répondait pas/ donc il est venu su place/ elle avait
 73 : laissé les clefs en fait derrière la porte/=
 74 PAR: d'accord/
 75 : (0.4s)
 76 POM: donc il a pas pu/ rentrer\
 77 : (0.7s)
 78 POM: donc euh:: il a tambouriné à la porte/ elle est pas venue
 79 : répondre/
 80 : (0.5s)
 81 PAR: d'accord/ et quand on lui demande pourquoi/
 82 : (0.5s)
 83 PAR: elle dit quoi/
 84 : (0.5s)
 85 POM: alors en fait en gros elle elle dit qu'elle était couché/ (.)
 86 : le monsieur nous dit qu'elle ét- qu'elle est sous cortisone /
 87 : (0.5s)
 88 PAR: mh\hm/
 89 POM: euh: moi j'ai une euh j'ai une ordonnance mais j'ai pas de:
 90 : j'ai pas de trace de cortisone/
 91 : (0.5s)

92 POM: a priori
 93 PAR: mh\hm/
 94 : (0.5s)
 95 POM: donc euh voilà/ (.) maintenant elle est vaseuse
 96 : (1.1s)
 97 POM: on sent qu'elle est endormie\ (3'10_wav)
 98 : (1.1s)
 99 POM: elle a pas la- elle a pas la pêche\
 100 : (1.8s)
 101 PAR: donc (...) peine
 102 : (1.8s)
 103 PAR: d'acco:rd/=
 104 POM: maintenant je te dis suspicion de chute/ (..) pour la simple
 105 : et bonne raison qu'elle a des douleurs / (..) et qu'elle a une
 106 : rougeur au niveau du nez/
 107 : (2.3s)
 108 POM: donc douleur et contusion au niveau du nez/
 109 : (0.7s)
 110 PAR: oui
 111 : (1.4s)
 112 POM: et en plus elle a des douleurs euh lombaires\
 113 : (3.1s)
 114 PAR: >d'accord\< elle s'endort là/
 115 : (0.7s)
 116 POM: oui elle s'endort
 117 : (0.7s)
 118 PAR: y' a des médicaments/ à côté d'elle là/
 119 : (0.5s)
 120 POM: y'a pas de médicaments à côté d'elle/ elle a un:: elle a a
 121 : un:: truc euh: de semaine là/ pour les médicaments/
 122 PAR: oui/
 123 POM: et euh: d'après son gendre / y'a quelqu'un qui vient lui
 124 : donner le soir euh ses médicaments\
 125 : (0.4s)
 126 POM: le problème c'est qu'on a aucune idée de savoir est ce qu'elle
 127 : prend ses médicaments correctement ou pas/
 128 : (0.5s)
 129 POM: enuh: son gendre nous dit qu'il y a de fortes chances qu'elle
 130 : soit légèrement dépressive parce que y'a six mois elle allait

131 : très très bien/
132 PAR: mh
133 POM: et que là / euh: elle s'est dégradé en quelques temps et il a
134 : peur qu'elle prenne des médicaments plus que:: [besoin\
135 PAR: [d'accord\(.)on
136 : va l'emmener
137 POM: ouais /

FAE_010609_17h46_Part_MalaiseC

01 PAR: la samu/ bonjour
02 APP: oui bonjour (..) euh: je suis madame ((nom))
03 : j'habite au Chesnay (..) et je vous appelle pour mon
04 : mari qui:: d'un seul coup ne: ne se sent pas bien du
05 : tout\
06 PAR:=c'est à dire qu'est ce qu'il a/
07 APP: eh bah: vous savez il a la maladie d'alzheimer/ (..) il 08
: a quatre vingt dix an/
09 PAR: oui/=
10 APP:=et: bon alors il est à la maison euh: c'est moi qui m'en
11 : occupe/
12 PAR: oui/
13 APP: mais euh: là depuis quelques temps ça c'est de pire en
14 : pire quoi\ .h et là il a: je sais pas il m'a appelé il 15
: est au lit/ il m'a appelé il avait les yeux euh: (0.4s)
16 : exorbités enfin:
17 PAR: il se plaint de quoi/
18 : (0.6s)
19 APP: bah il sait pas dire (0.3s) il a mal partout enfin je
20 : sais pas moi vous savez
21 : (1.8s)
22 APP: alors comme c'est en plus c'est férié je sais pas quoi
23 : faire je voulais appeler mon docteur mais
24 : (0.7s)

25 PAR: est ce qu'il vous fait comprendre/ qu'il a mal quelque
 26 : part est ce qu'il pose/ sa main sur une partie de son
 27 : corps
 28 : (0.9s)
 29 APP: non (.) non non\
 30 : (1s)
 31 APP: et ça doit être intérieur je sais c'est euh:
 32 PAR: est ce qu'il a/ des sueurs
 33 APP: oui
 34 PAR: est ce que sa coloration/ a changé
 35 : (1.6s)
 36 APP: son visage est pale
 37 PAR: d'acco:rd/ (0.4s) est ce qu'il a vomi ou est ce qu'il a 38
 : envie de vo[mir/
 39 APP: [non (..) non\
 40 PAR: d'a\ccord/ (.) en dehors du fait qu'il soit alzheimer
 41 : est ce qu'il a/ des problèmes de santé v- votre mari
 42 : (0.8s)
 43 APP: euh bah a priori non\
 44 : (0.6s)
 45 APP: en fait c'est un ancien tuberculeux: il a: il a quand 46
 : même des séquelles .h et puis surtout il a un grand âge 47 :
 hein quatre vingt dix ans euh:
 48 : (0.8s)
 49 APP: euh c'est quand même pas: alors euh:
 50 : (1s)
 51 PAR: et il vous parle correctement/
 52 : (1.2s)
 53 APP: euh oui là il me parle mais euh: (..) autrement il perd
 54 : la tête hein complètement\
 55 PAR: d'accord .h (0.4s) euh: est ce qu'il a du mal/ à
 56 : respirer
 57 APP: oui
 58 : (3s)
 59 PAR: euh comment vous pouvez vous rapprocher de lui avec le
 60 : téléphone/ ou pas
 61 APP: oui/
 62 PAR: allez y alors\
 63 : (12.2s)

64 APP: voilà j'y suis
 65 PAR: allez y rapprochez le téléphone de lui/
 66 : (4.2s)
 67 APP: vous allez l'interroger/
 68 PAR: rapprochez le téléphone de lui que je l'entende respirer
 69 : s'il vous plaît\
 70 APP: ah bon d'accord
 71 : (0.6s)
 72 APP: < ((à son mari)) respire >
 73 : (11.7s)
 74 PAR: monsieur/
 75 : (1.8s)
 76 PAT: ((propos peu audibles))
 77 PAR: vous avez mal quelque part/
 78 PAT: ((propos peu audibles))
 79 PAR: monsieur
 80 : (2.2s)
 81 PAT: allo/
 82 PAR: oui bonjour/
 83 : (0.9s) ((APP parle à PAT))
 84 PAT: allo/=
 85 PAR:=vous avez mal quelque part monsieur/
 86 : (0.6s)
 87 PAT: ((propos peu audibles))
 88 PAR: est ce que vous avez mal quelque part
 89 : (2.1s)
 90 PAT: je je sais (0.6s) je sais pas moi\
 91 PAR: bon au coeur\ est ce que/ votre coeur vous fait mal
 92 : (0.7s)
 93 APP: elle demande si ton coeur te fais mal parce qu'il
 94 : comprend pas autrement au téléphone
 95 : ((PAT dit «au coeur j'ai pas mal»))
 96 APP: °non\° (.) non
 97 PAR: non/ (.) et est ce que son ventre lui fait mal
 98 APP: est ce que ton ventre te fait mal
 99 : ((on entend PAT dire «non»))
 100 : (1.7s)
 101 APP: [non plus\
 102 PAR: [non\

102 PAR: alors\ (.) où il a mal alors\ demandez lui de poser sa
103 : main sur l'endroit qui lui fait mal
104 : (1.8s)
105 APP: pose ta main à un endroit où t'as mal\
106 : (2s) ((puis on entend «la poitrine»))
107 APP: c'est la poitrine parce que c'est le: le manque de
108 : respiration
109 PAR: bon (.) vous êtes sur le Chesnay à quelle/ adresse
110 : (2.2s)
111 PAR: c'est dans une résidence/
112 APP: oui c'est la résidence euh ((nom))/
113 : (0.9s)
114 APP: au Chesnay\
115 PAR: à quel/ étage vous vous trouvez
116 APP: on est au premier étage\
117 PAR: y'a un code d'accès/
118 APP: euh: oui/
119 PAR: c'est quoi/ le code
120 APP: alors c'est soixante dix neuf/
121 PAR: oui/
122 APP: quarante et un\
123 PAR: soixante dix neuf quarante et un\ [comment i-
124 APP: [oui autrement on
125 : sonne chez moi hein/ je répond
126 PAR: il s'appelle comment/ votre mari
127 APP: maurice ((nom))
128 PAR: alors ça s'écrit/=
129 APP:=((épelle nom))
130 PAR: oui/
131 APP: ((épelle nom))
132 PAR: ((répète lettres à voix basse))
133 : (1s)
134 APP: ((répète nom en séparant les syllabes))
135 : (1.2s)
136 PAR: alors e t alors\
137 APP: oui c'est ça [e t
138 PAR: [ah j'ai entendu u t
139 APP: ah bon ((rires))
140 PAR: excusez moi\ (.) maurice hein/

141 APP: o[ui/
 142 PAR: [d'a:ccord\ .h très bien madame\ (.) ce que je vais
 143 : faire c'est que je vais vous envoyer les pompiers quand 144
 : même par précaution parce qu'on arrive pas trop à savoir
 145 : ce qu'il a exactement/ .h [quand on lui demande si il a&
 146 APP: [bah oui
 147 PAR:&mal au coeur il dit non mais après il dit qu'il a mal
 148 : dans la poitrine/
 149 APP: bah oui
 150 PAR: d'accord donc on va vous envoyer les pompiers
 151 : immédiatement hein/
 152 APP: d'acc[ord\
 153 PAR: [d'accord/ voilà=
 154 APP: i- il est drôlement pâle hein/
 155 PAR: pardon/ (.) il [est pâle/ (..) et il a beaucoup de&
 156 APP: [xx]
 157 PAR:&sueurs/
 158 APP: il a pa- il est pâle et puis: (0.4s) oui enfin c'est
 159 : sueurs euh:
 160 PAR: d'a[ccord\
 161 APP: [froides
 162 PAR: alors on va faire au plus vite on va raccrocher je vous
 163 : envoie les secours\
 164 APP: d'accord\
 165 PAR: ((adresse))
 166 APP: voilà\ c'est juste [à côté du U (..) y'a un U vous&
 167 PAR: [d'accord\
 168 APP:&savez le: [le supermarché donc y'a
 169 PAR: [oui oui oui (..) d'accord\ on fait au plus
 170 : vite\ (0.3s) d'a[ccord madame/
 171 APP: [voilà\
 172 APP: mer[ci
 173 PAR: [vous pouvez raccrochez\ au [revoir
 174 APP: [merci\

01 PAR: le samu/
 02 APP: oui bonjour madame/ (0.4s) je vous appelle parce que:
 03 : mon oncle est tombé et il est:: ça fait plusieurs fois
 04 : qu'il tombe/[et: là j'ose plus vraiment le relever/ euh:
 05 PAR: [oui
 06 PAR: >d'accord< vous êtes sur quelle/ ville
 07 APP: euh Versailles\
 08 PAR: d'accord\
 09 : (0.8s)
 10 PAR: il a fait une chute de sa hauteur c'est ça/
 11 APP: oui oui (.) tout à fait\
 12 PAR: mécanique/ c'est pas parce qu'il fait un malaise
 13 : (0.6s)
 14 APP: bah: c'e- il est parkinsonien donc si vous voulez euh:
 15 : [hier je suis déjà allé aux urgences/ (..)[°euh:°
 16 PAR: [°ouais° [°>d'accord<
 17 PAR: il vous parle là il respire/
 18 APP: bah: il est à: à demi inconscient là\ mais il respire\
 19 PAR: non\ (.) alors ça existe pas ça\ .h il a quel/ âge
 20 : (0.5s)
 21 APP: il a soixante dix ans\
 22 PAR: d'accord/ vous êtes à quelle/ adresse
 23 : (0.5s)
 24 APP: ((donne adresse))/
 25 : (0.8s)
 26 PAR: en un seul mot ((nom rue))/
 27 APP: oui ((nom de rue)) oui
 28 PAR: un pavillon un étage/
 29 APP: euh c'est un pavillon
 30 PAR: le nom de famille/ de monsieur
 31 APP: monsieur ((nom)) ((épelle nom))
 32 : (0.9s)
 33 PAR: son prénom/
 34 APP: Roger\=

35 PAR:=vous êtes à côté de lui/
 36 : (0.6s)
 37 APP: euh: non il est[:
 38 PAR: [vous pouvez aller à côté de lui/
 39 APP: oui
 40 : (1.7s)
 41 APP: °euh:: attendez un instant/°
 42 : (18.2s)
 43 PAR: allo/
 44 APP: oui (.) attendez (..) j'ai pris un autre téléphone pour
 45 : pouvoir me déplacer
 46 PAR: bien sûr\
 47 : (8.3s)
 48 APP: voilà (.) je suis à coté de lui/
 49 PAR: [comment/
 50 APP: [allo/
 51 PAR: oui=
 52 APP:=je suis à côté de lui
 53 PAR: d'accord\ (.) donc (.) là vous le voyez (.)il respire/
 54 : (1.3s) ((le patient dit quelque chose))
 55 : (0.8s)
 56 APP: là il me parle\
 57 PAR: oh bah d'a/ccord\ (.) très bien
 58 : (2.4s)
 59 PAR: okay:/ (0.3s) il a mal/ quelque part
 60 : (1.1s)
 61 APP: vous avez mal/ quelque part
 62 : (5.4s)
 63 APP: non là il divague complètement hein/
 64 : (0.4s)
 65 PAR: >d'accord\< .h les pompiers sont partis\ d'accord/
 66 APP: d'accord\
 67 PAR: vous restez bien auprès de lui hein et vous ouvrez le
 68 : portail\
 69 APP: d'accord\
 70 PAR: mer[ci au revoir/
 71 APP: [xx]

01 PAR: oui le samu/
 02 APP: oui bonjour excusez moi de vous déranger j'aimerais bien 03
 : (voir, avoir) un médecin d'urgence pour ma mère .h
 04 : elle est diabétique elle a la tension mais là elle est
 05 : (0.5s) presque tombée dans les pommes
 06 : (1s)
 07 PAR: alors\ (.) vous êtes sur quelle/ ville
 08 APP: à ((nom de ville))
 09 PAR: à quelle adresse/
 10 : (0.8s)
 11 APP: c'est euh:m (1s) c'est ((donne adresse))/
 12 PAR: ((répète adresse))/
 13 APP: à ((nom de ville))\
 14 PAR: d'a\ccord/ un pavillon un étage/
 15 APP: c'est au premier étage
 16 PAR: d'a\ccord/ le nom de famille de madame
 17 : (0.7s)
 18 APP: beh c'est: ((nom)) madame ((nom))\
 19 PAR: oui ça s'écrit comment/ ça
 20 APP: ((épelle))
 21 PAR: mh
 22 APP: ((épelle))
 23 : (1.2s)
 24 PAR: son prénom/
 25 APP: behja (0.7s) b e/ (0.8s) h g a\
 26 : (1.1s)
 27 PAR: et elle a quel âge/
 28 : (0.6s)
 29 APP: beh: elle a soixante sept
 30 : (1.2s)
 31 PAR: elle a soixante sept ans/
 32 APP: oui
 33 PAR: d'accord\ y'a t'il un code/ ou un interphone à l'entrée
 34 : beh euh:
 35 : (1.3s)

36 APP: non y'a pas de code y'a pas d'interphone\ (.) donc
 37 : [est ce que-
 38 PAR: [d'accord\ elle est à côté de vous là/
 39 APP: oui et: excusez moi (.) est ce que c'est un médecin qui
 40 : va venir le voir ou est ce qu'il va:
 41 : ils[vont l'emmener à l'hôpital
 42 PAR: [bah je sais pas justement j'allais vous poser des
 43 : questions avant que: vous me: coupiez la parole/
 44 APP: oui=
 45 PAR:=donc euh: là (.)elle est à côté de vous/
 46 APP: non elle est dans la chambre
 47 PAR: d'accord\ (.) vous pouvez aller à côté d'elle/
 48 APP: oui
 49 PAR: merc[i/
 50 APP: [pou-
 51 : (12.6s)
 52 APP: oui elle est: je suis à côté là\
 53 PAR: d'accord\ (.) demandez lui qu'est ce qui se passe
 54 : (0.9s)
 55 APP: beh elle tremble
 56 PAR: non c'est pas ce que je vous demande (.) je vous demande
 57 : de lui demander ce qu'il se passe
 58 : (1.1s)
 59 PAR: demandez lui maman [qu'est ce qu'il se passe
 60 APP: [oui-
 61 : (0.6s)
 62 APP: beh je lui ai demandé je le sais qu'est ce qu'il s'est
 63 : passé parce que bon [elle
 64 PAR: [mais je vous demande de lui
 65 PAR:[demander s'il vous plaît c'est possible/
 66 APP:[elle tremble
 67 : (0.8s)
 68 APP: (je-)
 69 : (0.9s)
 70 APP: bon
 71 : (0.9s)
 72 APP: beh elle parle que l'arabe [elle parle pas français
 73 PAR: [d'accord\ (.) et et alors
 74 : vous pouvez pas lui demander/ en arabe

75 : (0.6s)
 76 APP: ((échange avec sa mère en arabe))
 77 PAR: qu'est/ ce qu'elle vous dit
 78 APP: beh là là elle tremble elle a: elle a des comme des
 79 : vertiges/ elle a: <((quelqu'un parle)) (1s)>
 80 : elle vo[mit/
 81 PAR: [c'est elle que j'entends parler là/
 82 APP: hein/
 83 PAR: c'est elle que j'entends parler/
 84 APP: non non c'est sa copine
 85 : (1.1s)
 86 PAR: est ce qu'il y a besoin d'avoir cinquante personne
 87 : autour d'elle/
 88 : (1.2s)
 89 PAR: faites sortir [tout le monde de la chambre] s'il vous&
 90 APP: [xx]
 91 APP:& plaît et et restez juste avec elle\
 92 : (0.9s)
 93 PAR: on va rester toutes les trois juste ensemble\ dites à
 94 : tout le monde de sortir s'il vous plaît\
 95 : (0.5s)
 96 APP: ((s'adresse aux personnes dans la chambre))
 97 : (0.4s)
 98 : voilà y'a euh que nous hein/
 99 PAR: bon (..) demandez lui/ (..) où elle est mal\ (..) à votre
 100 : maman \
 101 : (0.7s)
 102 APP: elle tremble\
 103 : (0.4s)
 104 APP: moi j- même si je vous au- même si je lui demande moi je
 105 : vois comment [elle est\
 106 PAR: [mais mada:me=
 107 APP:=oui
 108 APP: c'est important les questions que je vous pose c'est pas
 109 : pour faire [causette avec vous
 110 APP: [°oui°
 111 APP: °non (.) d'accord°
 112 : (1.2s)
 113 APP: ((parle à sa mère en arabe))

114 PAR: est ce qu'elle a mal/ quelque part
115 APP: c'est- elle a dit qu'elle a mal à côté de l'estomac\
116 PAR: et bah voilà\ (.) c'est important ça\
117 APP: voilà\
118 PAR: douleur (.) estomac est ce qu'elle a mal/ dans les bras
119 : ou dans la mâchoire
120 APP: oui ((parle avec sa mère en arabe)) non\
121 : (0.4s)
122 APP: elle a pas mal euh: elle a pas mal euh: dans la
123 : mâchoire elle a pas mal euh: dans [le les mains/
124 PAR: [dans les mains\
125 PAR: d'accord\ (..)okay:/ donc ça déjà c'est bien/=
126 APP:=mh
127 : (1.3s)
128 APP: okay:
129 : (0.4s)
130 PAR: elle trem:ble/ est ce qu'elle euh: elle est diabétique
131 : avec insuline/ ou pas
132 APP: mais euh non (.) elle prend pas de l'insuline\
133 PAR:=juste des cachets
134 APP: oui juste des cachets\
135 : (1.9s)
136 PAR: d'accord\ (.) bon elle tremble (.) est ce que là elle a
137 : mangé/
138 : (0.7s)
139 APP: non elle a pas elle a pas mangé/ [e-
140 PAR: [et ce midi/
141 APP: oui euh non rien à midi ni l'ap- ni le matin ni mid- ni
142 : le midi\
143 PAR: mais euh faut la sucrer/ là votre: maman là\
144 : (0.6s)
145 PAR: c'est normal/ qu'elle fasse un malaise
146 : (0.5s)
147 APP: oui mais là j'lui a- j'lui ai donné un sucre/
148 PAR: oui/
149 APP: mais quand j'ai pris son diabète/
150 PAR: ou[i
151 APP: [elle est deux grammes vingt sept\
152 : (0.6s)

153 PAR: deux/ grammes
 154 APP: deux grammes et vingt sept vingt sept mais elle n'a pas
 155 : mangé du tout
 156 : (2.4s)
 157 PAR: gramme/ par litre
 158 : (1s)
 159 PAR: d'accord ne quittez pas madame\
 160 : ((mise en attente))
 161 PAR: allo/
 162 APP: allo/
 163 PAR: est ce qu'elle a pris/ son cachet
 164 : (0.6s)
 165 PAR: [aujourd'hui
 166 APP: [oui elle a p-
 167 : (0.3s)
 168 APP: oui elle a pris\
 169 PAR: elle a bien pris son traitement correctement/=
 170 APP: elle a son- euh son traitement correctement/
 171 : (0.4s)
 172 PAR: d'accord/
 173 APP: mais elle a pas mangé\
 174 : (0.5s)
 175 APP: donc e- elle sent qu- elle a mal à l'estomac/
 176 : (0.7s)
 177 PAR: >d'accord\
 178 : (0.4s)
 179 PAR: les pompiers sont partis madame hein ils arrivent à
 180 : votre porte\
 181 : (0.3s)
 182 PAR: d'acc[ord/
 183 APP: [d'accord merci
 184 PAR: voilà au revoir\
 185 APP: °merci\°

F AE_0606_22h16_Part_MalaiseG

01 PAR: le samu/ bonjour

02 APP: oui bonjour madame nous sommes euh au dix euh=
 03 PAR: qu'est ce/ qui se passe
 04 APP: ((adresse))=
 05 PAR: qu'est ce/ qui se passe
 06 APP: il y a un monsieur qui est invité chez nous et il:: il
 07 : est pas bien/ il euh (0.6s) il: il a (0.7s) il a perdu
 08 : connaissance et: il vomit/
 09 : (0.6s)
 10 PAR: mh\hm/=
 11 APP:= et il fait des bruits de gorge aussi qui ne sont pas
 12 : normal du tout\
 13 PAR: l'adre/sse
 14 : (0.5s)
 15 APP: c'est le ((adresse))
 16 : (0.8s)
 17 PAR: de/
 18 APP: de roncerai
 19 : (0.7s)
 20 PAR: ça s'écrit/ comment
 21 : (0.7s)
 22 APP: ((épelle nom de rue))
 23 : (0.7s)
 24 PAR: des longuerai/
 25 : (0.4s)
 26 APP: roncerai r: [o
 27 PAR: [r/
 28 APP: r/
 29 : (0.4s)
 30 APP: o n/
 31 PAR: ouais d'accord c'est bon\
 32 APP: oui/
 33 PAR: un pavillon/
 34 : (0.6s)
 35 APP: un pavillon/ (...) et c'est euh:
 36 PAR: il a quel/ âge
 37 : (0.5s)
 38 APP: ((hors combiné)) il a quel/ âge
 39 : (0.4s)
 40 APP: il a quatre vingts ans passés

41 PAR: il est conscient là il vous [parle/
 42 APP: [non (...) non non il n'est
 43 : pas conscient\
 44 PAR: vous êtes près de lui s'il vous plaît/
 45 APP: pardon/
 46 PAR: vous ETES PRES de lui/
 47 : (0.5s)
 48 APP: euh: oui >oui oui< [xx]
 49 PAR: [d'accord\ alors si vous êtes près de
 50 : lui vous: le pincez pour voir si il réagit/ .h quand
 51 : vous le pincez\
 52 : (0.6s)
 53 APP: ah attendez que je demande
 54 : (0.5s)
 55 APP: < ((hors combiné)) il faut le pincer pour voir si il
 56 : réagit (0.5s) pincez >
 57 : (2.9s)
 58 APP: il ouvre les yeux mais il est pas bien du tout\
 59 PAR: d'accord\ donc il est con/scient
 60 APP: [euh: pas tout à] fait\
 61 PAR: [d'a- ok\
 62 : (0.7s)
 63 PAR: d'accord\ (...) vous le mettez sur le côté en attendant
 64 : l'arrivée des secours d'accord/=

65 APP:=oui mais j'espère que ça ne tarde pas/
 66 : (0.7s)
 67 PAR: non ça va pas tarder ils sont habitués à aller vite
 68 : hein/
 69 APP: mer[ci
 70 PAR: [euh: il est dans quelle position/ là
 71 : (0.8s)
 72 APP: il est allongé
 73 PAR: alors vous le mettez sur le côté\
 74 APP: sur le côté\=
 75 PAR:=merci\
 76 APP: d'accord/=

77 PAR: au: revoir/
 78 APP: < ((hors combiné)) il est oui oui il faut le >
 79 PAR: ils arrivent hein/

80 : (0.5s)
81 APP: oui mer[ci (.) merci
82 PAR: [au revoir

FAE_070309_20h03_Part_malaise4

01 PAR: le samu 78 bonsoir/
02 APP: bonjour je suis monsieur ((nom))
03 PAR: alors vous habi- vous habi- vous habitez où monsieur
04 : ((nom))/
05 APP: à ((donne ville))
06 : (pause)
07 PAR: alors
08 : (pause)
09 PAR: ((nom de ville)) hein/
10 APP: ou[i
11 PAR: [vous appelez/ pourquoi monsieur
12 APP: mon épouse est en train de f-euh: a: un malai:se elle
13 : euh: (...) elle se sent pas bien du tout/
14 : (pause)
15 PAR: °alors ((nom de ville)) pourquoi j'l'ai pas/°
16 : (pause)
17 PAR: euh: c'est sur quelle/ commune ((nom ville))
18 APP: ((nom de ville)) c'est la commune de ((nom de ville))
19 : (.) c'est entre ((nom ville 2)) et ((nom ville 3))\
20 : (pause)
21 PAR: °(d'accord, alors)°
22 : (pause)
23 PAR: °voilà°.h alors donnez moi l'adresse s'il vous plaît\
24 APP: ((donne adresse)
25 : (pause)
26 PAR: ((adresse)) .h dans une maison individuelle [j' imagine
27 APP: [c'est une
28 : maison individuelle [oui/
29 PAR: [d'accord\
30 : (pause)
31 PAR: elle a une douleur quelque part/ ou pas votre femme elle

32 : a quel/ âge
 33 APP: elle a soixante: treize ans/
 34 PAR: elle a mal quelque part/
 35 APP: °euh:p-° est ce que tu es capable de di- non (...) où a-
 36 : où/ as tu mal
 37 : (pause)
 38 APP: elle a une cri:se une cri- une crise de tachycardie/
 39 : elle a [elle a du mal à- elle a du mal à re- à respirer\
 40 PAR: [elle a déjà fait-
 41 PAR: d'accord\(...) mais elle a déjà fait
 42 : des [problèmes de-
 42 APP: [la b- la bouche est sèche\
 43 PAR: >d'accord< elle a déjà eu des problèmes elle est traitée
 44 : pour la tachycardie/ ou [pas
 45 APP: [elle est elle est traitée pour
 46 : le coeur oui/
 47 : (0.8s)
 48 PAR: c'est à dire quel/ problème de coeur
 49 APP: qu'est ce- qu'est ce- qu'est ce/ qu'on te donne pour le
 50 : coeur(1.6s)isopti:ne/
 51 : (0.4s)
 52 PAR: >d'accord< mais quel est l'problème [c'es:t
 53 APP: [c'est(.) quel est
 54 : ton problème de coeur
 55 PAR: hypertension:/ [xx]
 56 APP: [hypé- hypertension oui hypertension oui\
 57 : (0.5s)
 58 PAR: d'accord/ (0.3s)mais elle n'a pas d'tachycardie
 59 : bradycardie ou: arythmie/ par exemple [cette dame\
 60 APP: [de l'arythmie/
 61 : non t'as pas d- t' as pas d-tachy[cardie/
 62 PAR: [ni tachycardie traitée 63
 : sous médi[caments\
 64 APP: [en c'moment en c'moment si oui mais
 65 : (...) euh le son[coeur bat très fort\
 66 APP: [na-
 67 PAR: d'accord\ bah monsieur (...) c'que je demande c'est si
 68 : elle est traitée[si c'est un médicament quotidiennement&
 69 APP: [NON NON non non non je ne pense pas

70 : non non non >non non<]
 71 PAR:&pour ce type de] problème\ (.) d'accord\
 72 : (1.2s)
 73 PAR: [xx] .h au niv- >d'accord< elle n'a pas d'douleurs/ là à
 74 : part ce bon (.) cette gêne euh: qu'elle a euh: e:t ces
 75 : pal[pitations/ est ce qu'elle a/ une douleur]
 76 APP: [as t- as tu/ une douleur] (.) quelconque (pause) non
 77 : pas d'douleur\ non/
 78 : (pause)
 79 PAR: elle vous parle normalement/
 80 : (0.9s)
 81 APP: euh: oui/ oui (...) tu parles normalement/
 82 : (1.1s)
 83 APP: mh
 84 : (0.5s)
 85 PAR: >d'accord\< .h on vous envoie des s'cours((donne
 86 : adresse)) à ((nom ville) hein d'accord/
 87 APP: voulez mon numéro d'téléphone/
 88 PAR: je l'l'ai\=
 89 APP:=ah bon d'accord\
 90 PAR: d'accord/ (...) merci beau[coup monsieur\
 91 APP: [alors c'est c'est si vous
 92 : voulez j'peux vous donner une indication/=
 93 PAR:=non non c'est bon je pense que les pompiers vont 94 :
 trouver\ [hein/
 95 APP: [oui d'accord oui
 96 PAR: j'vous rappellerai si y'a un problème de toute façon 97
 : [d'accord/
 98 APP: [d'accord\ (...) merci\=
 99 PAR:=merci beaucoup [au revoir
 100 APP: [>au revoir<

F AE_070609_21h46_Part_MalaiseD

01 PAR: la samu/
 02 APP: oui bonjour y'a une personne qui a fait un:: un malaise

03 : (.) et elle respire plus/
 04 PAR: bon vous êtes où/ là
 05 APP: on est à: ((donne adresse))
 06 PAR: au combien/ la rue du moulin
 07 APP: comment/
 08 PAR: au combien/ la rue du moulin
 09 APP: euh:: au numéro quatre
 10 PAR: quatre/
 11 APP: numéro quatre\
 12 PAR: d'accord\ (..) c'est un pavillon/ un appartement /
 13 APP: c'est un: appartement
 14 PAR: à quel/ étage
 15 APP: euh: premier étage euh: rez de chaussée
 16 PAR: au rez de chaussée/ y'a un [code un interphone pour&
 17 APP: [voilà\
 18 PAR: &rentrer/=
 19 APP:= non non non y'a pas d'interphone
 20 PAR: c'est à quel/ nom
 21 : (0.8s)
 22 APP: c'est euh:: ((nom))
 23 PAR: [((nom))/
 24 APP: [((nom))
 25 : ((on entend quelqu'un hurler))
 26 PAR: là la personne/ elle est comment
 27 PAR: <((on entend quelqu'un hurler à de L27à 31)) monsieur>
 28 APP: oui oui
 29 PAR: elle est elle est comment là la personne ((cries))
 30 : monsieur ((cries)) monsieur [vous m'écoutez/
 31 APP: [oui oui j'vous écoute
 32 PAR: elle est comment là la personne
 33 APP: elle respire plus
 34 PAR: ah ouais bon d'accord\
 35 : (0.5s)
 36 PAR: les secours sont [partis
 37 APP: [elle est inconsciente\
 38 : (0.5s)
 39 APP: voilà\
 40 PAR: d'accord\ (.) les secours sont partis\

01 PAR: le samu bonsoir/
 02 APP: bonsoir/ euh: voilà chuis chez ma grand-mère/=

03 PAR:=mh/
 04 APP: elle fait un malaise/ (..) elle [est a-
 05 PAR: [mh/
 06 APP: elle pas consciente elle me répond pas/
 07 PAR: demandez lui d'vous serr- elle respire/ ou pas
 08 : (pause)
 09 APP: oui elle resp[ire\ (.) elle bouge
 10 PAR: [demandez lui d'vous- demandez lui d'vous
 11 PAR: serrer les mains dites moi si elle [répond
 12 APP: [mami
 13 APP: mami (pause) sers moi la main (pause) mami (pause)
 14 : non e: elle réagit pas\
 15 PAR: d'accord\ (..) vous habi[tez/ quelle ville
 16 APP: [elle tremble un peu
 17 APP: euh: le chesnay\
 18 : (pause)
 19 PAR: à quelle/ adresse
 20 APP: ((donne adresse))
 21 PAR: >d'accord< (.) c'est un pavillon/
 22 APP: euh: non c'est un immeuble/ au dessus de: voisin\
 23 : (pause)
 24 PAR: au dessus/ de voisin [quoi
 25 APP: [la boutique voisin c'est un:
 26 : chauffagiste\
 27 : (pause)
 28 APP: elle a bavé sur elle [c'est euh:
 29 PAR: [c'est à quel étage/
 30 APP: euh: troisième droite\
 31 : (pause)
 32 APP: elle est cardiaque/
 33 : (pause)
 34 PAR: d'accord/ (..) elle a [d-
 35 APP: [xx arythmie elle a un traitement
 36 : anticoagulant/

37 PAR: °troisième droite°²²²
 38 PAR: y'a un interphone pour accéder/
 39 APP: euh: oui quaran- euh: y'a pas d'interphone c'est un code
 40 : ((donne code))
 41 PAR: d'accord (.) elle respire hein vous en êtes [sûre
 42 APP: [elle
 43 : respire/ elle bouge les mains/
 44 : (pause)
 45 PAR: elle bouge/ euh d- redemandez lui d'serrer les mains
 46 : pou- pou- [pour voir/]
 47 APP: [mami] on a l'impression qu'elle dort en fait\
 48 : (1.1s)
 49 APP: mami (0.3s) ça ressemble un peu à un avc on dirait\
 50 : (...) mami (0.7s) elle a l'regard euh fixe euh l'oeil
 51 : gauche s'en va (...) sur la droite/
 52 PAR: md'accord/ (0.4s) [ell-
 53 APP: [elle a les pupilles fixes/
 54 : (1.1s)
 55 PAR: md'acc[ord/
 56 APP: [et pas dilatées\
 57 PAR: d'a/ccord\ (...) donc elle sert pas du tout/ les mains
 58 : (0.5s)
 59 APP: non rien [du tout
 60 PAR: [non/
 61 : (0.5s)
 62 PAR: et [elle réagit pa:s au- elle réagit pa:s au son d'son&
 63 APP: [elle est [xx]
 64 PAR:&euh: de son pré[nom/
 65 APP: [mami/
 66 : (1s)
 67 APP: non=
 68 PAR:=non/=
 69 APP:=rien du tout\
 70 PAR: c'est qu- elle a quel âge/
 71 APP: euh:: elle a: quatre vingt huit ans\
 72 PAR: d'accord/ c'est quoi/ son nom d'famille (1'25)
 73 APP: euh ((donne nom))

²²² semble adressé à quelqu'un dans la salle de régulation

74 APP: elle bave/ (...) elle s'essuie quand elle bave/
 75 : (0.7s)
 76 PAR: d'accord\ (...) [elle s'essuie quand elle bave/
 77 APP: [elle bou-
 78 APP: oui\(.) [elle bouge
 79 PAR: [elle s'essuie avec quoi/
 80 : (0.5s)
 81 APP: avec sa main
 82 PAR: bon [bah c'est qu'elle est
 83 APP: [elle bouge les bras/
 84 : (1.3s)
 85 PAR: >d'accord\< donc c'est qu'elle est pas inconsciente
 86 : (0.5s)
 87 APP:[bah pas t- en fait elle répond pas en fait\
 88 PAR:[si elle s'essuie
 89 : (0.4s)
 90 PAR: md'accord ok\=
 91 APP:=elle est j'pense qu'elle est consciente que-
 92 : (1.7s)
 93 APP: j'dirais presque euh: p'têtre qu'elle est
 94 : (pause)
 95 PAR: j'vous envoie les secours rapidement [hein d'accord/
 96 APP: [xx]
 97 APP: non p'têtre pas chais [pas
 98 PAR: [j'vais vous envoyer des secours\
 99 APP:[d'accord\
 100 PAR:[vous pouvez raccrocher au revoir/
 101 APP: merci

FAE_120109_7h13_Part

01 PAR: le samu/
 02 PAT: oui bonjour madame [euh
 03 PAR: [bonjour/
 04 PAT: mon mari euh a un point énorme au au niveau du euh en en
 05 : haut là [sur le sur le devant
 06 PAR: [(sur,a) la poitrine/

07 PAR: mh\hm/
 08 PAT: et euh i i i il est vraiment pas bien
 09 PAR: d'accord/ vous habitez où madame\
 10 PAT: euh j'habite 15 rue jean jaurès
 11 PAR: où/ ça\
 12 PAT:[euh à à hachère
 13 PAR:[sur quelle commune
 14 PAR: hachère\
 15 : (pause)
 16 PAT:[mon numéro] de téléph[one/
 17 PAR:[c'est un app-] [je l'ai madame\
 18 : (pause)
 19 PAR: c'est un appartement un pa[villlon
 20 PAT: [euh c'est un pavillon
 21 PAR: un pavillon
 22 : (pause)
 23 PAR: alors le nom de famille s'il [vous plaît
 24 PAT: [euh payami (.) p comme
 25 : paul/
 26 PAR: mh\h/
 27 PAT: a
 28 PAR: mh\hm/
 29 PAT: y/
 30 PAR: mh\hm/
 31 PAT: a/
 32 PAR: oui/
 33 PAT: m/
 34 PAR:[oui
 35 PAT:[i
 36 PAR: d'accord\ il a quel âge votre [mari/
 37 PAT: [euh: il a 57 ans\
 38 PAR: d'accord\ il a des antécédents médicaux/
 39 PAT: euh: non\
 40 PAR: pas de diabète pas de cholestérol/
 41 PAT: euh: ben euh ah [du cholestérol mais c'est tout
 42 PAR: [pas d'hypertension/
 43 PAR: d'accord/ (..) il fume pas/
 44 PAT: hein/
 45 PAR: il fume/

46 PAT: euh non
 47 PAR: il fume pas\
 48 PAT:[non\
 49 PAR:[bon (0.4s)d'accord est ce qu'il a chau:d il est pâle
 50 : avec des sueurs/
 51 PAT: euh oui il est pâle
 52 PAR: d'accord\ (..) elle irradie la douleur/
 53 PAT: <((à son mari))est ce qu'elle irra- est ce qu'elle dé-
 54 : dé- s'développe ailleurs la douleur/>
 55 : (0.8s)
 56 PAT: oui
 57 PAR: où ça\ (..) au bras au cou/
 58 PAT: est ce que t'as mal au bras/
 59 : (0.8s)
 60 PAT:[non il a pas mal au bras
 61 PAR:[à l'épaule
 62 PAR: d'accord\ (..) bon j'vais vous envoyer des secours madame\
 63 PAT: merci\
 64 PAR: d'accord/ (..) j'vous en prie [au revoir/
 65 PAT: [merci madame\

FAE_200109_8h23_Part

01 PAR: le samu bonjour
 02 PAT: bonjour mamoielle (..) je vous appelle parce que je me 03
 : sens mal\
 04 PAR: qu'est ce qui vous arrive
 05 PAT: e- e- e- euh (..) de- euh depuis deux nuits j'avais mal
 06 : (..) une sensation bizarre dans mon bras euh gauche\ (..
 07 : et là c'est dans ma la partie gauche de ma poitrine (..
 08 : qui me serre
 09 PAR: °hein d'accord\°
 10 PAT: et et: j'appelle le docteur (fedoros) et et il arrive
 11 : pas avant huit heures et demi là\
 12 PAR: d'accord\ (..) bon depuis deux jours alors c'était
 13 : c'était que la nuit/
 14 : (pause)
 15 PAT: pardon/

16 PAR: excusez moi\ (0.4s) euh: depuis deux jours c'était
 17 : que/ la nuit\ (0.4s) vous aviez mal à: au bras gauche\
 18 PAT: oui (.) oui oui c'est une sensation bizarre et c'est une
 19 : espèce d'oppression/ .h et là je me sens très mal là\
 20 : (1.1s)
 21 PAR: d'accord\ (..)c'est euh: (0.8s) mais (.) les deux nuits
 22 : que vous avez passées (..) c'était qu'au bras gauche
 23 : (.) c'était pas à la poitrine
 24 PAT: e- e-c'était euh:(0.4s)une sensation bizarre je savais
 25 : pas comment me [mettre au-
 26 PAR: [non monsieur (.) c'était c'était juste
 27 : au bras gauche\ (..) [pas à la poitrine\
 28 PAT: [ou-
 29 PAT: non non non non\ (..) [là c'est la poitrine
 30 PAR: [don-
 31 PAR: là maintenant aujourd'hui c'est la poit[rine
 32 PAT: [oui oui
 33 PAR: d'accord\ (.) vous êtes sur quelle commune\
 34 PAT: et je suis à houilles
 35 : (pause)
 36 PAR: à quelle adresse\
 37 PAT: le 24 de la rue gambetta (..) dans la cour
 38 : (pause)
 39 PAR: c'est euh rue gambetta ou impasse/
 40 PAT: la rue gam[betta
 41 PAR: [la rue gambetta\
 42 PAR: un appartement un pavillon/
 43 PAT: c'est un pavillon qui est dans dans la cour °[XX]°
 44 PAR: d'accord\ (.) au fond de la cour faut traverser la cour
 45 : et c'est au fond\
 46 PAT: non non non vous rentrez dans la cour il y a l'escalier
 47 : et c'est là mon ma maison\
 48 : (pause)
 49 PAR:[un escalier à droite à gauche
 50 PAT:[là c'est (plus, juste)
 51 PAT: un un escalier quand vous rentrez c'est à droite\
 52 PAR: à droite\
 53 PAT: oui\
 54 PAR: au premier étage\

55 PAT: oui oui tout à fait\
 56 PAR: et au premier étage c'est à droite à gauche/
 57 PAT: non non c'est il y a qu'un seul pavillon\
 58 PAR: d'accord\(.) y'a un interphone un code
 59 :[pour rentrer non [XX]
 60 PAT:[non non non non non non non (.) [non non
 61 PAR: [votre nom c'est comment
 62 PAT: c'est bitembluch
 63 PAR: comment on l'écrit/
 64 PAT: b de brigitte et r de robert e [d'ernest
 65 PAR: [non non excusez moi b
 66 : co- b ensuite/
 67 PAT: et r de robert (pause) [e d'ernest
 68 PAR: [oui
 69 PAR: b (.) b r (.) quoi d'autre après/
 70 PAT: B R E
 71 : (pause)
 72 PAR: après/
 73 PAT: I
 74 PAR: oui
 75 PAT: T
 76 PAR: d
 77 PAT: T de thérèse\
 78 PAR: oui/
 79 PAT: E d'ernest
 80 PAR: oui/
 81 PAT: M de marie
 82 PAR: oui/
 83 PAT: B de brigitte
 84 PAR: oui/
 85 PAT: R de robert
 86 PAR: oui/
 87 PAT: U de ursules
 88 PAR: oui/
 89 PAT: C H de charles\
 90 : (pause)
 91 PAR: d'accord\(.) vous avez quel âge/
 92 : (0.7s)
 93 PAT: j'ai soixante huit- soixante sept ans\

94 PAR: d'accord\ (0.7s) bon (...) vous avez une douleur à la
 95 : poitrine du côté gauche\ (...) [vous avez mal ailleurs/
 96 PAT: [oui oui
 97 PAT: pardon/
 98 PAR: VOUS AVEZ MAL AILLEURS/
 99 PAT: non non non\
 100 : (2.9s)
 101 PAR: et vous avez pas mal/ au bras\
 102 PAT: oui oui là le mal au bras encore oui
 103 PAR: vous avez mal/ encore au bras\
 104 PAT: oui oui oui
 105 : (1.9s)
 106 PAR: ça irradie aussi ailleurs/
 107 PAT: pardon/
 108 PAR: ça vous fait mal ailleurs aussi/
 109 PAT: non\
 110 : (0.8s)
 111 PAR: qu'au bras seulement/
 112 PAT: euh au bras oui et et à la poitrine\
 113 PAR: d'accord\ (0.4s) ça vous serre ça vous pique ça vous
 114 : brûle/
 115 PAT: ça: c'est une sensation très bizarre c'est comme j'avais
 116 : quelque chose de bouché et c'est c'est
 117 PAR: ça serre/
 118 PAT: euh oui oui oui=
 119 PAR:=ça vous oppresse/
 120 PAT: oui c'est ça\
 121 : (2.1s)
 122 PAR: depuis combien de temps/
 123 PAT: beh depuis euh: vingt minutes <((semble s'éloigner du
 124 : combiné)) un truc comme ça une demi heure >
 125 PAR: vous avez des difficultés à respirer/
 126 PAT: pardon/ [non\
 127 PAR: [vous av- non /
 128 PAT: non\
 129 : (1.1s)
 130 PAR: d'accord\ (.) quand vous arrêtez d'inspirer est ce que
 131 : la douleur change/
 132 : (2.8s)

133 PAT: non\
 134 PAR: quand vous prenez une grande inspiration est ce que la
 135 : douleur augmente/
 136 : (5.1s)
 137 PAT: <((de loin)) non ça change rien>
 138 PAR: non la douleur est toujours pareille/
 139 PAT: <((de loin)) oui >
 140 PAR: et depuis vingt minutes elle n'a pas changée/
 141 : (0.7s)
 142 PAT: oui elle elle elle elle grandit plutôt
 143 : (0.6s)
 144 PAR: elle est toujours là depuis vingt minutes\
 145 PAT: oui\
 146 : (1s)
 147 PAR: vous avez de de l'hypertension du cholestérol
 148 PAT: [tout à fait
 149 : j'ai de l'hypertension et de- mais je suis traité par un
 150 : médecin
 151 : (0.6s)
 152 PAR: non mais il vous a traité pour quoi l'hypertension
 153 PAT: pour l'hypertension et et pour le diabète et:
 154 : (2.2s)
 155 PAR: du diabète aussi/
 156 PAT: oui (...) °oh putain°
 157 PAR: et l'hyper- du cholestérol vous êtes euh:
 158 PAT: non non j'ai pas de cholestérol mademoiselle mais c'est
 159 : ça fait trop long si s'il vous plaît
 160 PAR: bon écoutez je je vous pose des questions essentielles
 161 :[d'accord/
 162 PAT:[oui
 163 PAR: j'vous enverrez les secours y'a aucun problème j'ai
 164 : l'adresse j'ai tout\ si il se passe
 165 : quoi que ce [soit& je vous envoie les secours
 166 PAT: [oui pre prenez mon numéro de téléphone\
 167 PAR: je l'ai monsieur\
 168 PAT: ah d'accord\
 169 PAR: donc répondez à mes questions\
 170 PAT: oui
 171 PAR: donc vous êtes suivi pour de l'hypertension et du

172 : diabète vous avez vous fumez/
 173 PAT: non\
 174 : (1.3s)
 175 PAR: d'accord\
 176 : (0.4s)
 177 PAT: je suis [un peu obèse
 178 PAR: [vous n'avez pas d'antécédents cardiaque/
 179 PAT: euh non
 180 : (1.1s)
 181 PAR: d'accord\(...) [ne quittez pas
 182 PAT: [je
 183 PAT: je suis un peu obèse
 184 PAR: vous êtes obèse aussi\ [d'accord\
 185 PAT: [oui
 186 PAR: ne quittez pas monsieur
 187 PAT: oui
 ((mise en attente))
 188 PAR: allo/
 189 PAT: oui/
 190 PAR: c'est la première fois que vous avez ce type de douleur/
 191 PAT: non non ça fait euh (0.6s) c'est la euh (0.5s) j'ai eu une ça
 192 : fait euh que quelques jours/ (0.5s) et une sensation dans dans
 193 : le bras bizarre
 194 PAR: >d'accord/< mais avant cette sensation dans le bras vous
 195 : aviez déjà cette douleur [vous l'avez déjà eu non/]
 196 PAT: [non (.) non non non\] (0.3s) non\
 ((mise en attente))
 197 PAR: on vous envoie les pompiers tout de suite monsieur
 198 : d'accord/
 199 PAT: merci
 200 PAR: merci au revoir

F AE_290109_5h09_Part

01 PAR: le samu bonjour/
 02 PAT: oui bonjour monsieur/ (.) [euh:] je vous appelle parce&

03 PAR: [bonjour madame]

04 PAT: que j'ai un problème avec mon mari qui s'est plaint de:

05 : d'une douleur à la poitrine

06 PAR: quel âge a t-il/

07 PAT: euh il a soixante ans/

08 PAR: soixante ans\ d:'>accord-< [et il a cette douleur

09 PAT: [il est conscient il est là à

10 : côté de moi/

11 PAR: mh\hm/

12 PAT:[euh

13 PAR:[il a cette douleur depuis combien de temps/

14 PAT: comment/

15 PAR: cette douleur thoracique il l'a depuis combien de temps

16 PAT: euh depuis une heure une heure et demi (.) je peux peut

17 : être vous le passer directement

18 PAR: oui je vais déjà prendre l'adresse et tous les

19 : renseignements pour éviter de le faire parler

20 : de trop [hein/

21 PAT: [bien sûr

22 PAR: je vai:s vous demander madame la ville là où vous êtes

23 PAT: pardon/

24 PAR: la ville

25 PAT: velizy la coublée

26 PAR: velizy la coublée d'accord/ (..)à quelle adresse/

27 PAT: au 35 rue montaigne/

28 PAR:°35 rue montaigne°mh\hm/ d'accord c'est une maison

29 : particulière/

30 PAT: oui c'est un pavillon

31 PAR: °pavillon° je vais vous demander le nom il s'agit de

32 : monsieur/

33 PAT: blaucher b l a u c h e r andré

34 : (pause)

35 PAR: blaucher donc euh son prénom andré [hein/

36 PAR: [andré\

37 PAR: d'accord il est coronarien connu votre mari/

38 PAT: il est pardon/

39 PAR: coronarien problème cardiaque

40 PAT: euh: il est soigné pour de l'hypertension artérielle\

41 PAR: °d'accord\° (0.5s) antécédent d'hypertension:/

42 : mais il n'est pas suivi pour le coeur\ hein/
 43 PAT: n:on euh- pour le coeur non il [(a fait) un
 44 PAR: [non:/
 45 : électrocardiogramme à l'occasion:/ et pour euh vérifica[tion:/
 46 PAR: [mh\hm/
 47 : mai:s (0.5s) là il est pas bien là\
 48 PAR: e c g son e c g a été fait y a combien de temps/
 49 PAT: euh bah c'était euh attendez là il est pardon/
 50 PAR: son e c g l'e c g qui a été fait il a été fait quand/
 51 PAT: euh son électro[cardiogramme &
 52 PAR: [oui
 53 PAT:& le dernier je: je ne sais pas\
 54 PAR: euh:m d'accord donc [ça été c'était
 55 PAT: [ça été c'était l'année dernière je
 56 : crois
 57 PAR: l'année dernière y'a y'avait rien d'anormal hein/
 58 PAT: euh non a priori non
 59 PAR: rien [XX]
 60 PAT: [euh je je peux [le passer
 61 PAR: [d'accord je vais le prendre en
 62 : ligne alors
 63 PAT: oui parce que là c'est lui qui peut vous
 64 : <((au mari)) vas y>
 65 PAR: d'accord
 66 PAT: j'vous le passe directement/
 67 PAR: oui vous me le passez [s'il vous plaît
 68 PAT: [merci monsieur\
 69 : (pause)
 70 MAR: oui allo
 71 PAR: oui bonjour monsieur le samu 78
 72 MAR:[oui oui
 73 PAR:[alors la douleur thoracique que vous ave- avez ressenti
 74 : là ça vous a réveillé/
 75 MAR: ou- euh oui presque oui\
 76 PAR:=d'accord\[v:ou- y'a combien de temps environ/
 77 MAR: [oui
 78 MAR: bah y'a une heure à [peu près là
 79 PAR: [y'a une heure hein d'acc[ord/

80 MAR: [donc-

81 MAR: c'est plutôt sur le côté gauche/

82 : (0.8s)

83 MAR: au départ c'était un petit peu au niv- presque au niveau

84 : de la trachée qu' [j'avais mal

85 PAR: [mh\hm/ d'accord/

86 MAR: ça m'a:

87 PAR: début au niveau euh [début de douleur trachée

88 MAR: [et puis là maintenant j'ai j'ai un

89 : peu mal au bras gauche

90 PAR: °début de [douleur°

91 MAR: [comme si j'avais une crampe ou

92 PAR: d'a- au niveau de au niveau de la trachée début/(.) ça

93 : été maintenant vers le bras gauche/

94 MAR: oui puis là c'est euh la poitrine si [vous voulez que

95 PAR: [gauche

96 PAR: et c'est [toute/ la poitrine\

97 MAR: [c'est c'est diffus oui\

98 PAR: °et toute la poitrine° d'accord\

99 : (0.7s)

100 PAR: °euh° vous n'êtes vous n'êtes[pas

101 MAR: [c'est ça m'opresse un peu

102 : [voyez/

103 PAR: [d'accord\ ça vous ça vous opresse\ d'accord\

104 : (pause)

105 PAR: d'accord/ donc euh là vous prenez pas de médicaments

106 : pour le coeur en ce moment [hein/

107 MAR: [bah je prends uniquement

108 : pour de l'hypertension\

109 PAR: d'accord ok [(c'est pour l'hypertension)

110 MAR: [un le matin

111 PAR: °mh\hm/ d'accord\° (0.5s) (°h t° a/) vous prenez quoi/

112 MAR: euh tendez je l'ai [plus en tête

113 PAR: [oui exactement oui

114 MAR: c'est c'est avant c'était le le doss- j'sais plus mon

115 : médicament comment il s'appelle (0.8s) soprole

116 PAR: soprole le matin hein/
 117 MAR:[oui
 118 PAR:[d'accord\
 119 : (1s)
 120 PAR: attendez là maintenant vous allez vous: je vais faire
 121 : partir quelqu'un hein/ (.) je parle à mon à mon médecin
 122 : également vous allez vous mettre vous allez vous mettre
 123 : dans la position que vous supportez monsieur\(...)
 124 : d'accord vous ne faites pas d'effort/
 125 MAR: faut pas faire d'[effort/
 126 PAR: [vous ne faites pas d'effort\(.) vous
 127 : n'avez pas de sueur pas de::
 128 MAR: bah j'en ai eu aussi
 129 PAR: vous avez eu des sueurs\(...)[d'accord\
 130 MAR: [là c'est à peu près passé
 131 : mais euh (pause) si vous voulez disons que: j'ai plus
 132 : d'oppression dans la trachée [mai:s
 133 PAR: [ouais d'accord\
 134 MAR: je me sens euh c'est la poitrine en [en
 135 PAR: [maintenant
 136 : l'oppression est dans la poitrine\
 137 MAR: oui
 138 PAR: d'accord\ (1s) vous passez le téléphone à votre épouse/
 139 MAR: ah elle est descendue
 140 PAR: d'accord (.) [vous (restez)
 141 MAR: [tendez elle arrive
 142 MAR: euh [j'vais dé- là j'suis à l'étage j'vais descendre
 143 PAR: [d'accord\
 144 PAR: d'accord vous vous euh vous allez raccrocher j'en
 145 : j'envoie quelqu'un
 146 MAR: oui
 147 PAR: vous raccrochez
 148 MAR: j'vous passe ma femme
 149 PAR: oui/
 150 PAT: allo/
 151 PAR: oui voilà donc vous allez raccrocher j'envoie quelqu'un
 152 : madame hein/
 153 : (pause)
 154 PAT: euh [d'accord

155 PAR: [j'envoie j'envoie quelqu'un rapidement hein/
 156 PAT: d'accord donc il faut qu'il reste allongé [je [XX]
 157 PAR: [il reste
 158 : allongé là où il est qu'il fasse pas d'effort hein/
 159 PAT: d'accord\
 160 PAR: voilà\
 161 PAT: <((au mari)) alors tu t'allonges> entendu merci
 162 PAR: de rien ma[dame
 163 PAT: [au revoir monsieur

FAE_ACR8_Part

01 PAR: le samu bonjour/
 02 PAT: allo (.) le samu/
 03 PAR: le sam[u
 04 PAT: [le samu o[ui bonjour\
 05 PAR: [oui]
 06 PAR: oui\
 07 PAT: c'est pour euh:: voi- fin v'nir voir quelqu'un qui n'est
 08 : pas bien\
 09 : (0.4s)
 10 PAT: [al-
 11 PAR: [vous êtes sur quelle ville/
 12 PAT: (ardricourt/)
 13 : (0.6s)
 14 PAR: [c'est pou-
 15 PAT: [ard-
 16 PAT: ardricourt\
 17 PAR: oui
 18 : (0.4s)
 19 PAR: c'est pour une femme un homme/=
 20 PAT:=oui une femme\
 21 : (0.4s)
 22 PAR: c'est votre femme/
 23 PAT: oui:=
 24 PAR:=elle a quelle âge/
 25 : (0.3s)

26 PAT: 87 ans\=
 27 PAR:= qu'est ce qui lui arrive/
 28 PAT: eh bah elle a du mal à respirer c'matin\ elle est: dans
 29 : le:\ (0.4s) à moitié dans l'coma
 30 : (0.7s)
 31 PAR: depuis c'matin/ elle est gênée pour res[pirer/
 32 PAT: [là depuis euh: a: euh
 33 : d- vingt minutes à peu pr[ès/
 34 PAR: [depuis vingt minutes/ (.) ça lui est
 35 : arrivé d'un seul coup/
 36 : (0.3s)
 37 PAT: d'un seul coup\
 38 PAR: d'accord\ (0.4s) elle a mal dans la poitrine/ elle a mal
 39 : quelque part/
 40 PAT: non ell- [ell- ell-
 41 PAR: [non/
 42 : (0.3s)
 43 PAT: elle se plaint de rien mais elle a du mal à respirer/
 44 : (..) et elle geint\
 45 : (0.6s)
 46 PAR: elle est essoufflée/
 47 : (0.3s)
 48 PAT: e- (0.4s) pas essoufflée mais elle a du mal à respirer\
 49 : (0.3s)
 50 PAR: oui mais c'est à dire ça fait du bruit/ ça [fait:
 51 PAT: [oui oui el-
 52 : elle geint
 53 : (1s)
 54 PAR: [xx] elle gémit
 55 PAT: geint oui voilà\
 56 : (0.6s)
 57 PAR: ell- c'est pas: elle est pas gênée pour respirer/ si
 58 : elle gémit\
 59 : (0.9s)
 60 PAR: quelqu'un qu'est gêné pour respirer c'est ou il est
 61 : essoufflé/ ou ça fait du bruit quand e re- quand il
 62 : respire/
 63 : (1.4s)
 64 PAT: mais non elle fait pas- elle ne fait pas de bruit elle

65 : n'arrive pas à respirer\ (.) c'est tout\
 66 : (0.8s)
 67 PAR: son nom d'famille c'est comment/
 68 : (0.4s)
 69 PAT: beyne (.) b e y n e\
 70 : (0.7s)
 71 PAR: et son prénom/
 72 : (0.6s)
 73 PAT: odette
 74 : (0.7s)
 75 PAR: j'vous passe un médecin monsieur hein\ (.)vous n'quittez
 76 : pas/
 77 PAT: oui\
 78 PAR: merci/
 79 PAT: merci
 80 : ((transfert vers RPS))

FAE_ACR19_Part

01 PAR: le samu bonjour/
 02 PAT: oui bonjour madame je suis au 01 39 55/
 03 : (1.5s) ((on entend quelqu'un donner un numéro))
 04 PAT: 06 (.) 72/
 05 : (0.5s)
 06 PAR: oui/
 07 : (0.8s)
 08 PAT: mon adresse est 2 allée murat\
 09 : (0.7s)
 10 PAR: oui/
 11 PAT: c'est madame bennaim/ b e deux n a i [m
 12 PAR: [qu'est ce qui
 13 : s'passe madame\
 14 PAT: .h mon père a 85 ans il vient de tomber/
 15 : (0.5s)
 16 PAT: [et là il] répond plus/

17 PAR: [il respire/]
 18 PAR: il respire/
 19 PAT: je sais pas\ (.)[on arrive pas]
 20 PAR: [il est à quelle adresse\
 21 : (0.4s)
 22 PAT: 2 allée murat\
 23 PAR: et quelle/ commune\
 24 PAT: euh rocancourt\
 25 : (2.5s)
 26 PAR: 2 murat hein/
 27 PAT: 2 allée murat oui\
 28 : (0.5s)
 29 PAT: il a le mariage de sa p'tite fille dans une heure j'veus
 30 : en supplie
 31 PAR: non (.)d'accord/ (.) mais est ce qu'il respire/(.)
 32 PAR:[regardez au] niveau d'son ventre\
 33 PAT:[je sais pas\
 34 PAT: je- je- je [sais pas dire\
 35 PAR: [un pavillon] un appartement/
 36 PAT: comment/(.) [c'est un appartement c'est au deuxième<
 37 PAR: [en pav-
 38 PAT:&étage\ (.) il respire/
 39 PAR: porte droite gauche/
 40 : (0.4s)
 41 PAT: porte euh: porte droite\
 42 : (0.8s)
 43 PAR: un interphone un code en bas/
 44 PAT: .H.h y'a un interphone oui=
 45 PAR:=à quel nom\
 46 : (0.8s)
 47 PAT: bennaim\
 48 : (1.4s)
 49 PAT: ben[naim\
 50 PAR: [bennaim\
 51 : (1.5s)
 52 PAR: d'accord\ (0.4s) vous savez toujours pas/ (.) vous avez
 53 : pas vu/
 54 : (0.5s)
 55 PAT: .h je- je sais [pas madame\ on- on a appelé les]&

56 PAR: [il a quel âge 88 ans/]
 57 PAT:&pompiers là\ je sais p- ((s'adresse qqun sur place))
 58 : (0.3s)
 59 PAR:[88 ans/
 60 PAT:[les pompiers (.) <attendez ça c'est le samu\ ((idem))>
 61 : (0.5s)
 62 PAR: IL A QUEL AGE/
 63 PA2: allo\
 64 PAR: [oui il a] quel âge/
 65 PA2: [madame\
 66 PA2: oui (.) euh: il a quatre vingt:euh
 67 : ff [chais pas trop son âge c'est ça oui]&
 68 PAR: [80 d'accord]
 69 PA2:& il a [quatre vingt\
 70 PAR: [d'accord\
 71 : (0.6s)
 72 PAR: bon (.) [vous savez pas du tou-
 73 PA2: [mais euh: vous n'avez pu euh: vous pouvez
 74 : appeler les pompiers/ je sais pas/] demande décision
 75 PAR: [j'envoie tout de suite] les secours\
 76 : j'envoie tout de suite [les secours\ alignement
 77 PA2: [oui (.) (a priori) elle vous
 78 : a donné l'adresse/
 79 PAR: oui\ (.) 2 allée murat\
 80 PA2: voilà [c'est ça on vous attend] tout de suite ouais\
 81 PAR: [°bon° j'vous envoie les secours\
 82 PAR: j'vous envoie les secours\
 83 PA2: [merci beaucoup c'est gentil
 ((fin de l'appel))

FAE_D1_Conflit2010_Part

01 PAR: le samu/
 02 : (pause)
 03 APP: bonjour/ madame
 04 PAR: bonjour/

05 : (0.5s)
 06 APP: oui
 07 : (0.5s)
 08 PAR: c'est pour quoi monsieur
 09 APP: °c'est° pour alimentaire\
 10 : (0.7s)
 11 PAR: c'est à dire\
 12 : (0.5s)
 13 APP: oui pour euh (0.7s) et pour à manger aussi\
 14 : (0.4s)
 15 PAR: vous êtes quoi vous êtes sans domicile/
 16 : (1s)
 17 APP: non j'ai un domicile mais euh j'peux pas manger
 18 : (0.3s)
 19 : °ouais\°=
 20 PAR:=pourquoi vous pouvez pas manger/
 21 APP: pace que j'suis pas chez moi là\
 22 PAR: vous êtes quoi/
 23 APP: j'suis pas chez moi là c'est pour ça [m-
 24 PAR: [mais vous êtes
 25 : chez qui/ là\
 26 APP: chez un copain mais j-
 27 : (1s)
 28 PAR: d'accord/ mais euh: (.) vous êtes où/ là\
 29 : (pause)
 30 PAR: chez un copain: et euh (.) vous habitez vous habitez
 31 : dans son domicile à lui/
 32 APP: oui juste pour dormir c'est tout hein/
 33 : (pause)
 34 PAR: bah oui mais (...) c'copain il peut pas vous donner à
 35 : manger/
 36 APP: non non il travaille\ (.) il travaille\
 37 PAR: et alors y'a rien dans ses placards/
 38 : (pause)
 39 APP: bah non moi j'peux pas moi\
 40 : (pause)
 41 PAR: vous pouvez pas quoi/
 42 APP: ben j'peux pas moi
 43 : (pause)

44 APP: pourquoi euh: j'ai l'droit d'manger/ ou quoi
 45 : (pause)
 46 PAR: bah bien sûr qu'vous avez l'droit d'manger
 47 APP: oui mais pourquoi euh\ (...) °ouais bon° (...) qu'est ce
 48 : j'dois faire mannant là=
 49 PAR:=eh bah vous appelez votre cop ain et vous lui demander
 50 : c'que vous pouvez manger/ vu qu'vous êtes chez lui là
 51 APP: oh non non non moi j'voudrais manger mannant pace que
 52 : (...) sinon j'vais tomber dans les pommes
 53 PAR: attendez monsieur (...) on peut apporter à manger aux
 54 : personnes qui sont sans domicile et qui sont dans dans
 55 : la rue/
 56 APP: ou[i
 57 PAR: [mais par contre là si vous êtes chez un ami qui vous
 58 : [héberge
 59 APP: [non mais euh il est pas là il est parti en week end\
 60 : (pause)
 61 PAR: eh bah il est peut être parti en week end mais si il
 62 : vous héberge
 63 APP: ah non mais moi faut que j'mange faut que j'mange\
 64 PAR: oui [bah vou-
 65 APP: [sinon j'vais aller à l'hôpital mignot sinon\
 66 PAR: attendez vous êtes à un domicile là monsieur
 67 APP: bah non mais moi ça rien à voir ça rien à voir
 68 PAR: si si bah ça a à voir vous euh vous allez m'écouter (...)
 69 : euh: [XX] (...) mais attendez]
 70 APP: [non non mais euh j- [XX]
 71 PAR: vous allez m'écouter / s'il vous plait
 72 APP: ce que moi j'vais allez au commissariat si ça continue
 73 : moi
 74 PAR: ah oui et ça va changer quoi/
 75 : (pause)
 76 PAR: attendez vous êtes hébergé chez un ami/ là
 77 APP: il veut pas m'nourrir voilà\
 78 PAR: bah attendez euh vous ouvrez un placard et vous prenez
 79 : une [boîte/ hein
 80 APP: [ah non non non c'est pas possible non non [non\
 81 PAR: [ah bah
 82 : si si c'est comme ça monsieur hein euh: y'a pas d'autre

83 : solution là hein/
 84 APP: si je euhm [moi moi je
 85 PAR: [tendez v- vous êtes vous êtes dans un
 86 : domicile là monsieur (.) on v- on va pas vous envoyer
 87 : les euh les secours qui amènent à manger aux personnes
 88 : sans domicile alors que vous êtes vous êtes dans un
 89 : domicile/
 90 APP: [oui mais je
 91 PAR: [vous voyez c'que j'veux dire
 92 PAR: si on s'met à approvisionner les gens qui habite qu'on
 93 : un appartement alors qu'y a des placards et où y'a peut
 94 : être quelque chose à manger/=

95 APP:=sinon bah j'vais au commissariat[et pis c'est tout hein]
 96 PAR: [oui bah vous a-]
 97 : eh bah vous y allez\
 ((fin de l'appel)

FAE_010609_19h43_Part_MalaiseB

01 PAR: oui le samu/
 02 APP: oui bonjour excusez moi de vous déranger j'aimerais bien 03
 : (voir, avoir) un médecin d'urgence pour ma mère .h
 04 : elle est diabétique elle a la tension mais là elle est
 05 : (0.5s) presque tombée dans les pommes
 06 : (1s)
 07 PAR: alors\ (.) vous êtes sur quelle/ ville
 08 APP: à ((nom de ville))
 09 PAR: à quelle adresse/
 10 : (0.8s)
 11 APP: c'est euh:m (1s) c'est ((donne adresse))/
 12 PAR: ((répète adresse))/
 13 APP: à ((nom de ville))\
 14 PAR: d'a\ccord/ un pavillon un étage/
 15 APP: c'est au premier étage

16 PAR: d'a\ccord/ le nom de famille de madame
17 : (0.7s)
18 APP: beh c'est: ((nom)) madame ((nom))\
19 PAR: oui ça s'écrit comment/ ça
20 APP: ((épelle))
21 PAR: mh
22 APP: ((épelle))
23 : (1.2s)
24 PAR: son prénom/
25 APP: behja (0.7s) b e/ (0.8s) h g a\
26 : (1.1s)
27 PAR: et elle a quel âge/
28 : (0.6s)
29 APP: beh: elle a soixante sept
30 : (1.2s)
31 PAR: elle a soixante sept ans/
32 APP: oui
33 PAR: d'accord\ y'a t'il un code/ ou un interphone à l'entrée
34 APP: beh euh:
35 : (1.3s)
36 APP: non y'a pas de code y'a pas d'interphone\ (.) donc
37 : [est ce que-
38 PAR: [d'accord\ elle est à côté de vous là/
39 APP: oui et: excusez moi (.) est ce que c'est un médecin qui
40 : va venir le voir ou est ce qu'il va:
41 : ils[vont l'emmener à l'hôpital
42 PAR: [bah je sais pas justement j'allais vous poser des
43 : questions avant que: vous me: coupiez la parole/
44 APP: oui=
45 PAR:=donc euh: là (.)elle est à côté de vous/
46 APP: non elle est dans la chambre
47 PAR: d'accord\ (.) vous pouvez aller à côté d'elle/
48 APP: oui
49 PAR: merc[i/
50 APP: [pou-
51 : (12.6s)
52 APP: oui elle est: je suis à côté là\
53 PAR: d'accord\ (.) demandez lui qu'est ce qui se passe
54 : (0.9s)

55 APP: beh elle tremble
 56 PAR: non c'est pas ce que je vous demande (.) je vous demande
 57 : de lui demander ce qu'il se passe
 58 : (1.1s)
 59 PAR: demandez lui maman [qu'est ce qu'il se passe
 60 APP: [oui-
 61 : (0.6s)
 62 APP: beh je lui ai demandé je le sais qu'est ce qu'il s'est
 63 : passé parce que bon [elle
 64 PAR: [mais je vous demande de lui
 65 PAR:[demander s'il vous plaît c'est possible/
 66 APP:[elle tremble
 67 : (0.8s)
 68 APP: (je-)
 69 : (0.9s)
 70 APP: bon
 71 : (0.9s)
 72 APP: beh elle parle que l'arabe [elle parle pas français
 73 PAR: [d'accord\ (.) et et alors
 74 : vous pouvez pas lui demander/ en arabe
 75 : (0.6s)
 76 APP: ((échange avec sa mère en arabe))
 77 PAR: qu'est/ ce qu'elle vous dit
 78 APP: beh là là elle tremble elle a: elle a des comme des
 79 : vertiges/ elle a: <((quelqu'un parle)) (1s)>
 80 : elle vo[mit/
 81 PAR: [c'est elle que j'entends parler là/
 82 APP: hein/
 83 PAR: c'est elle que j'entends parler/
 84 APP: non non c'est sa copine
 85 : (1.1s)
 86 PAR: est ce qu'il y a besoin d'avoir cinquante personne
 87 : autour d'elle/
 88 : (1.2s)
 89 PAR: faites sortir [tout le monde de la chambre] s'il vous&
 90 APP: [xx]
 91 APP:& plaît et et restez juste avec elle\
 92 : (0.9s)
 93 PAR: on va rester toutes les trois juste ensemble\ dites à

94 : tout le monde de sortir s'il vous plaît\
 95 : (0.5s)
 96 APP: ((s'adresse aux personnes dans la chambre))
 97 : (0.4s)
 98 : voilà y'a euh que nous hein/
 99 PAR: bon\ (...) demandez lui/ (.) où elle est mal\ (.) à votre
 100 : maman \
 101 : (0.7s)
 102 APP: elle tremble\
 103 : (0.4s)
 104 APP: moi j- même si je vous au- même si je lui demande moi je
 105 : vois comment [elle est\
 106 PAR: [mais mada:me=
 107 APP:=oui
 108 APP: c'est important les questions que je vous pose c'est pas
 109 : pour faire [causette avec vous
 110 APP: [°oui°
 111 APP: °non (.) d'accord°
 112 : (1.2s)
 113 APP: ((parle à sa mère en arabe))
 114 PAR: est ce qu'elle a mal/ quelque part
 115 APP: c'est- elle a dit qu'elle a mal à côté de l'estomac\
 116 PAR: et bah voilà\ (.) c'est important ça\
 117 APP: voilà\
 118 PAR: douleur (.) estomac est ce qu'elle a mal/ dans les bras
 119 : ou dans la mâchoire
 120 APP: oui ((parle avec sa mère en arabe)) non\
 121 : (0.4s)
 122 APP: elle a pas mal euh: elle a pas mal euh: dans la
 123 : mâchoire elle a pas mal euh: dans [le les mains/
 124 PAR: [dans les mains\
 125 PAR: d'accord\ (...)okay:/ donc ça déjà c'est bien/=
 126 APP:=mh
 127 : (1.3s)
 128 APP: okay:
 129 : (0.4s)
 130 PAR: elle trem:ble/ est ce qu'elle euh: elle est diabétique
 131 : avec insuline/ ou pas
 132 APP: mais euh non (.) elle prend pas de l'insuline\=

133 PAR:=juste des cachets
 134 APP: oui juste des cachets\
 135 : (1.9s)
 136 PAR: d'accord\ (.) bon elle tremble (.) est ce que là elle a
 137 : mangé/
 138 : (0.7s)
 139 APP: non elle a pas elle a pas mangé/ [e-
 140 PAR: [et ce midi/
 141 APP: oui euh non rien à midi ni l'ap- ni le matin ni mid- ni
 142 : le midi\
 143 PAR: mais euh faut la sucrer/ là votre: maman là\
 144 : (0.6s)
 145 PAR: c'est normal/ qu'elle fasse un malaise
 146 : (0.5s)
 147 APP: oui mais là j'lui a- j'lui ai donné un sucre/
 148 PAR: oui/
 149 APP: mais quand j'ai pris son diabète/
 150 PAR: ou[i
 151 APP: [elle est deux grammes vingt sept\
 152 : (0.6s)
 153 PAR: deux/ grammes
 154 APP: deux grammes et vingt sept vingt sept mais elle n'a pas
 155 : mangé du tout
 156 : (2.4s)
 157 PAR: gramme/ par litre
 158 : (1s)
 159 PAR: d'accord ne quittez pas madame\
 160 : ((mise en attente))
 161 PAR: allo/
 162 APP: allo/
 163 PAR: est ce qu'elle a pris/ son cachet
 164 : (0.6s)
 165 PAR: [aujourd'hui
 166 APP: [oui elle a p-
 167 : (0.3s)
 168 APP: oui elle a pris\
 169 PAR: elle a bien pris son traitement correctement/=
 170 APP: elle a son- euh son traitement correctement/
 171 : (0.4s)

172 PAR: d'accord/
 173 APP: mais elle a pas mangé\
 174 : (0.5s)
 175 APP: donc e- elle sent qu- elle a mal à l'estomac/
 176 : (0.7s)
 177 PAR: >d'accord\
 178 : (0.4s)
 179 PAR: les pompiers sont partis madame hein ils arrivent à
 180 : votre porte\
 181 : (0.3s)
 182 PAR: d'acc[ord/
 183 APP: [d'accord merci
 184 PAR: voilà au revoir\
 185 APP: °merci\°

FAE_010609_19h28_Part_MalaiseE

01 PAR: le samu/
 02 APP: oui bonjour madame/ (0.4s) je vous appelle parce que:
 03 : mon oncle est tombé et il est:: ça fait plusieurs fois
 04 : qu'il tombe/[et: là j'ose plus vraiment le relever/ euh:
 05 PAR: [oui
 06 PAR: >d'accord< vous êtes sur quelle/ ville
 07 APP: euh Versailles\
 08 PAR: d'accord\
 09 : (0.8s)
 10 PAR: il a fait une chute de sa hauteur c'est ça/
 11 APP: oui oui (.) tout à fait\
 12 PAR: mécanique/ c'est pas parce qu'il fait un malaise
 13 : (0.6s)
 14 APP: bah: c'e- il est parkinsonien donc si vous voulez euh:
 15 : [hier je suis déjà allé aux urgences/ (..)[°euh:°
 16 PAR: [°ouais° [>d'accord<
 17 PAR: il vous parle là il respire/

18 APP: bah: il est à: à demi inconscient là\ mais il respire\
19 PAR: non\ (.) alors ça existe pas ça\ .h il a quel/ âge
20 : (0.5s)
21 APP: il a soixante dix ans\
22 PAR: d'accord/ vous êtes à quelle/ adresse
23 : (0.5s)
24 APP: ((donne adresse))/
25 : (0.8s)
26 PAR: en un seul mot ((nom rue))/
27 APP: oui ((nom de rue)) oui
28 PAR: un pavillon un étage/
29 APP: euh c'est un pavillon
30 PAR: le nom de famille/ de monsieur
31 APP: monsieur ((nom)) ((épelle nom))
32 : (0.9s)
33 PAR: son prénom/
34 APP: Roger\
35 PAR:=vous êtes à côté de lui/
36 : (0.6s)
37 APP: euh: non il est[:
38 PAR: [vous pouvez aller à côté de lui/
39 APP: oui
40 : (1.7s)
41 APP: °euh:: attendez un instant/°
42 : (18.2s)
43 PAR: allo/
44 APP: oui (.) attendez (..) j'ai pris un autre téléphone pour
45 : pouvoir me déplacer
46 PAR: bien sûr\
47 : (8.3s)
48 APP: voilà (.) je suis à coté de lui/
49 PAR: [comment/
50 APP: [allo/
51 PAR: oui=
52 APP:=je suis à côté de lui
53 PAR: d'accord\ (.) donc (.) là vous le voyez (.)il respire/
54 : (1.3s) ((le patient dit quelque chose))
55 : (0.8s)
56 APP: là il me parle\

57 PAR: oh bah d'a/ccord\ (.) très bien
58 : (2.4s)
59 PAR: okay:/ (0.3s) il a mal/ quelque part
60 : (1.1s)
61 APP: vous avez mal/ quelque part
62 : (5.4s)
63 APP: non là il divague complètement hein/
64 : (0.4s)
65 PAR: >d'accord\< .h les pompiers sont partis\ d'accord/
66 APP: d'accord\
67 PAR: vous restez bien auprès de lui hein et vous ouvrez le
68 : portail\
69 APP: d'accord\
70 PAR: mer[ci au revoir/
71 APP: [xx]

B.3. Transcriptions des entretiens et discussions

Je n'ai pas mené d'entretiens à proprement parlé, il s'agissait soit de discussions prévues, comme dans l'extrait ci-dessous, soit de discussions émergent au gré de mes rencontres et de la disponibilité des uns et des autres. Je n'ai jamais particulièrement rédigé de questions à l'avance, mais mes diverses prises de notes demandaient parfois de combler des lacunes. Comme je suis resté une longue période sur le terrain je ne me sentais pas de pression particulière à récolter tout et tout de suite. J'ai essayé régulièrement cependant de poser des questions similaires à différents acteurs pour avoir différents sons de cloches et éviter une généralisation trop hâtive.

(avec Françoise, responsable des Parms)

160807

(6'30)

RES: y'a deux régulateurs y'a le régulateur samu qui gère tout ce qui est détresse hein/
 NIR: mh\hm/
 RES: et le régulateur rps qui gère vraiment la médecine de ville (...) les permanencières ne passent à ce régulateur que vraiment les cas de médecine de ville l'autite la fièvre euh [le mal au ventre &
 NIR: [d'accord
 RES:& hein voilà [hein
 NIR: [ok
 RES: donc elle elle ne passent que ces appels là (...) à ce régulateur là (pause)
 RES: donc les appels donc sont reçus par les permanencières hein [c'est ça qui vous intéresse/ permanencières auxiliaires &
 NIR: [mh\hm/
 RES:& de régulation médicale/ (...) elles sont bah actuellement elles sont six dans la journée/
 NIR: oui/
 RES: après ben dès le mois de septembre on va essayer qu'elles soient sept/(...) hein parce que y'a énormément d'activités/
 NIR: mh\hm/
 RES: et le dimanche à partir du mois d'octobre on va les mettre à huit même parce que y'a beaucoup beaucoup [d'appels le dimanche &
 NIR: [d'accord
 RES:& justement pour la rps (pause)
 NIR: ah [ouais
 RES: [parce que maintenant vu que les médecins de ville y'a plus de permanence y'a plus de sos médecin [(ils ont été) débordés donc &
 NIR: [ah oui donc c'est en fait- tous les appels sont centrés ici]
 RES: toute la ré- voilà les mai-] les maisons médicales ça vous allez l'apprendre sur le département y'a des maisons médicales mais les maisons médicales sont gérées par ici
 NIR: mh\hm/
 RES: faut que les gens ils aient fait le 15 on leur donne le code si le régulateur rps considère qu'ils ont besoin d'un médecin le dimanche par ce que souvent le régulateur rps va dire bah ça peut attendre votre médecin traitant demain (pause) c'est lui qui va décider s'il faut qu'ils aillent euh [à la maison médicale ou pas de manière à &
 NIR: [d'accord (...) ok
 RES: pas engorger non plus [ce cet endroit hein
 NIR: [oui
 [...]
 RES: et le régulateur samu/ bah lui il gère tout ce qui est détresse

hein tous les appels de détresse les Parms les passent au régulateur samu [les douleurs thoraciques les prises de &

NIR: [mh/hm\

RES:&médicaments les difficultés respiratoires (...) les avp tout ça c'est géré par le régulateur samu

(pause)

NIR: qu'est ce que vous appelez les avp

RES: accident de la voie publique

NIR: d'accord

[...]

RES: le 15 maintenant oui pour tout ce qui est médical ils ont tendance les douleurs thoraciques tout ça maintenant les gens font beaucoup le 15 [j'pense qu'y a eu beaucoup de pubs (...) tout ce qui est &

NIR: [mh/hm\

RES:&médical les gens font beaucoup le 15 hein quand même beaucoup on a beaucoup d'appels directs maintenant

[...]

RES: si les gens nous appellent pour un accident/(...) [on va déjà &

NIR: [mh/

RES:&on va déjà poser des questions essayer de voir si (y'a des blessés) ou pas d'façon on passera obligatoirement l'appel aux pompiers/ (...) peut être que nous on engagera déjà une équipe parce que on aura une notion d'une personne éjectée ou en état de mort apparente/ (...) et on fera partir les pompiers aussi en même temps parce que c'est leur domaine toute façon sur la sur la rue c'est eux qui se déplacent/ [ils sont (...) le feu c'est pareil ils vont se déplacer hein même &

NIR: [d'accord

RES:&si on a l'appel en premier on fera [partir les pompiers aussi

NIR: [mh

RES:&on travaille ensemble

NIR: oui

RES: chacun à son rôle hein le médecin il a son rôle et les pompiers ont leur rôle hein/

NIR: mh/hm\

RES: tout ce qui est voie publique toute façon c'est du ressort des pompiers hein toute façon hein tout ce qui est accident et tout ça c'est du ressort des pompiers hein donc euh systématiquement on va les envoyer des chutes d'échelle tout ça c'est de l'accident donc [c'est du ressort des pompiers (pause) à nous après de mettre une &

NIR: [ouais

RES:&équipe en plus si on veut [si y'a des notions voilà (...) voilà &

NIR: [oui si y'a des blessés à: et qui faut &

RES:& des blessés plus graves tout ça voilà] autrement on envoie les &

NIR:& intervenir euh d'accord]

RES:&pompiers puis après sur place ils nous passent un bilan vous
verrez/(..) et le régulateur décide si les pompiers peuvent
transporter [ou si il faut une équipe

NIR: [mh

NIR: ah d'accord donc y'a un bilan qui est fait par tel par téléphone
aussi/

RES: sur le département les pompiers nous donnent tous les départs

NIR: ouais

RES: partout où ils vont ils nous donnent un départ donc on fait une
fiche/

NIR: mh\hm/

RES: quand ils sont sur place le chef d'agrés hein donc le responsable
du vsab nous passe un bilan qui est pris par la permanencièrè aussi
ça ça représente 50% du travail des [permanencières (..) ce bilan &

NIR: [d'accord

RES:&est pris par la permanencièrè (..) qui le retransmet au régulateur
ou pas c'est sûr que si c'est de la petite traumatologie euh (..)
elles vont gérer toutes seules hein si c'est un enfant qui s'est
tordu un petit doigt de pied qui s'est fait une bosse au front
[elle vont gérer elles vont le gérer toutes seules

NIR: [mhhm

RES: mais dès que y'a des prises de médicaments des traumatismes
crâniens des difficultés à respirer douleur thoracique tout ça (..)
elles informent le régulateur samu elles donnent le bilan au
régulateur samu

NIR: d'accord

RES: c'est vraiment un binôme permanencièrè régulateur c'est un binôme
hein (pause) ils peuvent pas travailler l'un sans l'autre hein

NIR: ouais

RES: vous verrez (on s'repasse) la Parm elle a l'appel (..) elle informe
le régulateur qui décide des secours à engager après quand les
secours sont engagés bah c'est la Parm qui va récupérer aussi les
bilans/

NIR: mh\hm/

RES: sauf les bilans des médecins smur parce que un médecin smur il
passe un bilan au régulateur c'est vraiment très médical/

NIR: [ouais

RES: [c'est pas la Parm qui va le [prendre

NIR: [d'accord

RES: mais tout ce qui est bilan des sapeurs pompiers des ambulanciers
privés c'est les permanencières qui vont le prendre (..) et qui
vont le transmettre ensuite au régulateur samu
(pause)

RES: c'est vraiment un [binôme on parle d'un binôme Parm régulateur &

NIR: [d'accord
RES:&c'est vrai qu'on travaille (l'un et l'autre) après une fois qu'on a
tous les bilans bah si le régulateur il veut les recherches de
places bah c'est les Pams qui vont les faire [c'est vraiment euh
NIR: [mh/hm\
RES: chacun a sa sa fonction au fur et à mesure au fur et à mesure de
l'intervention chacun a sa fonction
NIR: d'accord
RES: le régulateur peut pas travailler tout seul et la [Pam peut &
NIR: [oui
RES:&pas travailler toute seule [hein ils sont vraiment &
NIR: [ouais ouais
RES:&complémentaires hein ils travaillent vraiment ensemble

(avec un médecin de la RPS)

convL.P.RPS200807

(28'30)

MED: y'a des endroits où d'autres fonctions n'existent pas des Pams
NIR: ouais
MED: le samu de paris y'a pas de (...) de régulation de ville
NIR: [ah
MED: [il y a il n'y a que des médecins régulateurs samu
NIR: ah d'accord
MED: et[::
NIR: [et qui sont et qui ont à charge aussi de tout ce qui n'est pas
[détresse
MED: [qui ont à charge tout et à ce moment là oui mais (c'est un peu)
plus gros hein ils sont aux alentours [xx] donc y'a deux niveaux
de: c'est sur deux étages ou deux trucs comme ça ou ça l'était parce
que moi je connais pas hein
NIR: mh/hm\
MED: j'ai eu que par ouï dire et puis des photos qui datent d'avant
NIR: ah ok

MED: ils régulent différemment
NIR: mh/hm\
MED: euh et puis y'a des endroits où y'a pas de régulation dans la
 journee (...) une certaine partie (...) la régulation
NIR: donc c'est dispatché automatiquement ailleurs/
MED: ouais
NIR: ouais
MED: ouais voilà (pause) y'a pas de régulation de médecine de ville
 hein/ (pause) là c'est parce que c'est un gros département euh
 y'a eu des raisons historiques qui ont fait que ça s'est lancé
 et puis ça s'est poursuivi (...) et puis maintenant dans la région
 parisienne on pourrait pas (vraiment) faire sans
NIR: mhhm
MED: y'a forcément euh (...) dans la couronne que ce soit la petite
 couronne ou la grande couronne (...) y'a une régulation euh 15
 (pause) que ce soit par euh (...) y'a une régulation médecine et euh
 que ce soit euh directement ou par des médecins qui sont des
 médecins hospitaliers etcetera
NIR: mh/hm\
MED: qui font (la dir, la ligne) de distinction

(avec un médecin de la RPS)

30022_131107b

(19')

NIR: tout m'intéresse à partir du moment où euh y'a plein d'actions qui
 sont différentes pour faire régulation
MED: alors y'a beaucoup de choses simultanées qui se passent euh de
 l'autre côté on a quelqu'un qui appelle de (...) du moment où il
 fait le 15 euh c'est: euh: <((désignant mon dictaphone)) c'est
 enregistré là>
NIR: mh
MED: °c'est c'est euh° euh: à l'autre bout euh: bah y'a une Parm qui

décroche euh toujours alors un peu en retard ou ça dépend de son:

NIR: oui de l'affluence des [appels ouais

MED: [voilà de l'affluence/ en général euh c'est nom prénom euh: nom prénom euh: âge/

NIR: mh

MED: et puis le motif de l'appel quand même (pause) donc euh déjà y'a un premier filtre/ (pause) si le motif de l'appel euh: c'est l'urgence absolue/ définie sur: très succinctement euh: difficulté respiratoire [majeur euh: problème euh: cardio vasculaire euh: &

NIR: [mh

MED:&gros/ euh: elles sont formées à ça/ donc elle passent immédiatement au régulateur samu (pause) euh qui lui euh approfondit et déclenche rapidement\ (pause) c'est ça le le: faut qu'elles soient extrêmement à ce niveau là extrêmement performantes

NIR: mh

MED: dans: dans l'appréhension/=

NIR:=des indices qui [peuvent

MED: [sachant que voilà sachant que de l'autre côté euh: tu as des gens qui sont euh: très variés dans [leur &

NIR: [mh

MED:& <((en riant)) élocution> euh (pause) quelques fois c'est des insultes directes euh: bon voilà\ (pause) euh donc sinon euh elles passent au régulateur permanence des soins/ qui lui peut renvoyer éventuellement sur le samu/ [ou euh: ou sur l'effecteur &

NIR: [mh

MED:&euh: à: en place/ qui peut être généralement quand il existe sos médecin/

NIR: mh/

MED: qui n'arrive jamais fin qui n'arrive pas à couvrir tout [le: &

NIR: [oui oui

MED: département il couvre une toute petite partie/ euh sinon la nuit nous avons euh: de plus en plus maintenant les: soit les maisons médicales de garde/

NIR: mh/

MED: euh qui sont des effecteurs euh:: solides/ (...) ils sont là jusqu'à minuit en général/ (pause) y'en a deux ou trois hein sur [le département y'en a pas beaucoup/ soit un médecin

NIR: [mh\hm/

MED: mobile qui lui aussi a un certain secteur [où il peut se déplacer\

NIR: [ouais ouais\

MED: voilà en gros/ euh: alors toute la difficulté réside/ enfin la mission c'est d'apporter aux gens euh: une réponse/ (pause) possible/

NIR: mh
 MED: à un moment donné\ (pause) on apporte pas la même réponse à huit heures du matin euh: un jour normal un jour ouvert/ euh: un jour férié un dimanche/ [euh: la nuit à deux heures du matin quatre &
 NIR: [ouais
 MED: heures ou [cinq heures\ euh:
 NIR: [mhm (...) oui indépendamment du diagnostique euh y'a:
 MED: déjà\
 NIR: la question logistique fait que [la réponse est pas la même
 MED: [c'est
 MED: c'est ça [elle va s'adapter (tu vois) elle va s'adapter
 NIR: [mh
 MED: c'est à dire que même si euh pour un un même cas donné
 NIR: mh\hm/

(avec le docteur Caussanel)

(RDV17122007)

(5')

NIR: comment est ce que différents types de savoir sont mobilisés pour à un moment donné pour mener une action à bien et pour la rendre intelligible et légitime, euh: justifiable/
 JMC: ouais
 NIR: euh[:
 JMC: [ouais (.) ouais ouais [xx]
 NIR: [ça ça me paraît vraiment
 intéressant aussi
 JMC: °ouais°
 (pause)
 JMC: °justifiable° ((rires))
 NIR: ouais y'a ce truc là de:
 JMC: tout à fait
 (pause)

JMC: mais (...) si on en revient aux objectifs [donc là y'avait &
NIR: [oui
JMC:& euh: donc un (.) c'était euh: collaboration: [xxx]
NIR: [voilà donc
y'a y'a cette question de la coordination et de la
collaboration/
JMC: oui/
NIR: euh:: donc là typiquement c'est d'observer un: un circuit de
la régulation donc à partir d'un appel entrant (...) jusqu'à
la clôture d'une affaire c'est-à-dire si on prend comme
objet au coeur de ça une affaire/ c'est de regarder comment
euh:: bah comment les différents [types d'actions des &
JMC: [ouais/
NIR: différents participants euh se coordonnent pour mener à bien
ça c'est-à-dire clôturer une affaire avec une prise de
décision (pause) mais alors moi ce qui m'intéresse ça va être
de regarder ça dans le détail euh: de/ euh:: c'est-à-dire de
focaliser sur certains phénomènes /je me dis que ça peut
être plus voilà plus judicieux de d'analyser des phénomènes
assez précis (pause) plutôt que de mettre en place une sorte
de patron euh:
[...]
NIR: c'est plutôt euh: l'ensemble des actions des participants qui
crée la régulation (...) c'est à dire que moi la régulation
je vois ça avant tout comme un phénomène socio-culturel et
interactionnel\
(pause)
NIR: et non [pas comme euh: voilà\
JMC: [xxx]
NIR: et non pas comme un comme une institution fin l'institution
est créée par les pratiques et euh: donc la question que je
me pose c'est (...) est ce qu'on peut documenter le plus
précisément possible l'ensemble ou en tout cas une
quantité euh: importante de ces pratiques qui[constit-
JMC: [comment vous
avez dit euh: votre définition de la régulation/
NIR: euh phénomène socioculturel et interactionnel\
JMC: [ah oui
NIR: [c'est à dire que c'est à travers les pratiques euh:
JMC: ouais ouais
NIR: finalement quand je suis arrivé dans le centre de régulation
je me suis dit bon là je suis dans une je suis dans une
salle/ je vois des gens avec des blouses blanches/ je vois
des gens sans blouses blanches/ (...) qu'est ce qui fait que

je sais que je suis dans une salle de régulation

JMC: mh\hm/
[...]

JMC: donc ça c'est en fait c'est ça le le thème de votre euh:

NIR: oui ouais\ c'est disons c'est les grandes lignes le thème général c'est la question la question générale\ alors après euh: c'est comment est ce que euh:: comment est ce que je peux traiter/ [euh ce type de de grande question/ euh:

JMC: [ouais/
(pause)

NIR: la question cruciale ça va être la: ça va être évidemment quels types de données/ euh: je vais pouvoir utiliser/ (...) puisque c'est vraiment à partir des données que je vais pouvoir formuler quelque chose de plus précis en terme de problématique\ (pause) là c'est une question globale sur euh finalement six mois d'observations donc avec des prises de notes un travail plutôt ethnographique ou j'ai donc compris un peu mieux ce que c'était la régulation/ euh: j'ai vu qu'y avait des pratiques clés etcetera/ un circulation des informations/

JMC: ouais/

NIR: euh: mais pour regarder vraiment dans le détail comment ça se passe c'est à dire d'un point de vue interactionnel justement/ (pause) euh: en dehors de toutes les questions de connaissances tacites qui là relèvent plus d'un travail ethnographiques/ d'entretiens et de choses euh de ce genre là/ euh: la question cruciale ça va être quels types de données euh: (pause) je produis et quels types de données à quels types de données j'ai accès\

JMC: d'accord/
[...] (15')

NIR: il me semble qu'il faut un accès audiovisuel euh: à ce qui se passe dans la salle ça ça me paraît euh ça me paraît vraiment important/ euh: (pause) parce que la conversation ne se limite pas (...) à euh une oreille\ (pause) euh la conversation [elle implique le corps elle implique les &

JMC: [c'est vrai

NIR: &regards elle implique de vérifier si un tel est disponible ou si un tel à tout d'un coup une euh: (...) est dans une situation par exemple de stress ou euh fin j'ai entendu plusieurs fois des médecins régulateurs me dire on a une oreille euh dans la salle et [quand on quand on entend un

JMC: [eh ouais c'est vrai

NIR: &truc un peu euh qui nous fait penser à quelque chose d'urgent

on se déplace et on va essayer de (pause) si ce n'est euh:

JMC: bah (...) d'accord [je comprends bien [xx]

NIR: [étayer le le l'interrogatoire c'est le le le suivre de plus] près

JMC: je comprends bien (...) audiovisuel ça veut donc dire euh: bah filmer/ et ça veut dire non seulement filmer mais ce que vous dites est important euh: les regards [xx] tout ça la (disponibilité, l'accès à la visualité)/ euh: c'est il faudrait plusieurs caméras en fait

NIR: alors c'est c'est oui si j'avais le fantasme de vouloir tout filmer\ mais euh: là de ce point de vue là je suis raisonnable c'est à dire que je pense que (...) il faut compter sur le le le temps d'implantation d'un à mon avis une caméra mobile ou sur plan fixe d'ailleurs je je pense plus à un plan fixe/ euh: (pause) bien placé avec un grand angle à mon avis c'est suffisant\ (pause) c'est à dire je ne veux pas du tout transformer la salle de régulation en laboratoire\ ça c'est clair et net/

JMC: d'accord\

[...] (évoquant mes observations sur l'utilisation d'applisamu)

JMC: donc en pratique alors euh je suis désolé je vous presse [un petit peu [xx] &

NIR: [non non non vous avez raison j'ai ouais ouais c'est clair je vous prend déjà beaucoup de temps]

JMC: & il faut que je parte dans cinq minutes]

NIR: en prati[que/

JMC: [on pourra se revoir [quand vous voulez (...) et &

NIR: [ouais

JMC: y compris notamment cette semaine parce que cette semaine c'est même plutôt bien [(pour des raisons) d'agenda\

NIR: [calme/

JMC: euh et puis faudra [[xx]

NIR: [en pratique/ euh: très concrètement=

JMC:=[ouais

NIR: [moi je pense que si on veut faire un truc sérieux il faut qu'on travaille en collaboration avec le service informatique

JMC: ouais

NIR: qui gère applisamu (...) c'est le meilleur moyen [d'être &

JMC: [ouais

NIR: & visible/ (...) et c'est le meilleur moyen de faire un truc précis/ qui fonctionne et:

JMC: oui (et vous voyez ça sur écran)

NIR: euh capture d'écran vidéo/ alors je suis en train de faire des tests de de d'applications euh:

[...] (31')

JMC: le service informatique c'est pas le service informatique de
l'hôpital/ puisque appligos [c'est pas l'hôpital et que y'a &

NIR: [mh (...) ouais ouais

JMC: qu'appligos qui touche à applisamu\

NIR: ouais

JMC: c'est pas l'hôpital (...) jamais

NIR: mh

JMC: ça vous l'avez déjà compris

NIR: mh

JMC: euh ici euh: même ici on touche pas à applisamu (...) on
l'exploite en [extractions d'informations [du serveur/

NIR: [mh [mh\hm/

JMC: une grosse base de données/ (pause) mais on le: bidouille
pas\

NIR: ouais

JMC: d'ailleurs on saurait pas (pause) euh: on bidouille pas les
macs non plus

NIR: mh

JMC: ils n'ont que l'application (pause) [pour lequel on a &

NIR: [dessus d'installée ouais

JMC:&besoin d'avoir des machines extrêmement stables [qui sont &

NIR: [ouais

JMC:& très bien sans avoir la moindre perturbation/

NIR: ouais c'est [clair

JMC: [parce qu'on peut pas se permettre d'avoir des
perturbations sur ces postes et donc c'est des postes qui
ne servent que à ça\ (pause) alors oui on peut leur poser
la question de savoir comment ce l'ensemble se comporterait
[si on installait ceci ou cela/ (pause) mais euh:: (pause)

NIR: [mh\hm/

JMC: ça va pas être simple [((rires)) ça va pas être simple

NIR: [ouais je sais je sais je sais bien

(avec une Parm)

convParmC.2a_050907

PAR: en fait des fois c'est vraiment un travail je dirais euh
d'inspecteur de police\ [des fois/]

NIR: [alors j'ai vu un:] ouais

PAR: si si vraiment tu vas aux renseignements à la pêche aux
renseigne[ments tu creuses tu .h puis des fois t'as des &

NIR: [mh
PAR:&gens tu te dis c'est pas possible ils comprennent pas
alors faut leur reformuler pour qu'ils comprennent euh
NIR: [ouais
PAR: [beaucoup mieux fin c'est tout un: (pause) t'as pas
d'interprétation à donner non plus quand les mots sont là
les mots sont là tu: t'as pas à interpréter hein

(avec une Parm)

convParmM.160807

(simulant un remplissage d'informations sur le logiciel en inventant un dialogue avec un appelant)

NIR: c'est complètement souple
PAR: ah oui oui (...) bah c'est parce que de toute façon il faut être
souple avec les gens
NIR: oui bah oui
PER: malheureusement euh ils te disent [rarement
NIR: [oui parce qu'ils démarrent pas
euh forcément dans l'ordre euh [qu'est prévu par le: d'accord\
PAR: [non
PAR: et même l'ordre qu'on leur demande (pause) c'est-à-dire qu'on
va leur [dire euh vous êtes sur quelle ville/ (...) ça va pas
marcher\ (pause) ça va: il va falloir le dire deux trois fois quoi\
NIR: [ouais
PAR: [avant que réellement ils comprennent euh je suis dans quelle ville
donc je suis à tel endroit (...) finalement ils vont nous dire la
rue (pause) donc là ça nous sert pas à grand chose parce que
imaginons que: un truc qui marche bien >(pause)((elle cherche à
taper un nom de rue))> boulevard général Leclerc (pause)
NIR: mh\hm/
PAR: voilà\
NIR: [d'accord
PAR: [ça c'est toutes les villes des yvelines qui ont des boulevards
général Leclerc
NIR: mh/hm\ [((rires))
PAR: [((rires)) donc il vaut mieux qu'ils nous disent là:
NIR: qu'ils commencent par la [ville

PAR: [voilà
 PAR: forcément si ils habitent un truc euh très particulier un: un nom complètement atypique y'aura peut-être deux ou trois euh:
 NIR: ouais
 PAR: mais euh: voilà (...) c'est vrai qu'il vaut mieux qui commencent par la ville
 NIR: mhhm
 PAR: effectivement
 (pause)
 PAR: sinon ça [ça élargit beaucoup trop
 NIR: [le nom à la limite est secondaire quoi
 PAR: le nom de [famille/
 NIR: [fin est secondaire entre guillemets ouais
 c'est [c'est pas l'information c'est]pas la première information
 PAR: [euh: si c'est voilà c'est pas]
 PAR: mh (...) non mais moi je dirais ce qui est très important très important ici déjà (...) ça c'est important / [excessivement important/
 NIR: [l'adresse/ (...) et puis les le [diagnostic fin la description du euh
 PAR: [ici là\ [xxx]
 PAR: l'âge/ (...) [aussi
 NIR: [ouais/
 PAR: parce que de toute façon si j'énumère une pathologie au régulateur et que je lui dis je sais pas quel âge il a je sais pas si c'est un enfant un [homme âgé (...) une jeune femme euh: une
 NIR: [mh
 PAR: douleur abdominale chez une femme de trente ans et chez un homme de quatre vingt dix/
 NIR: oui c'est très différent ouais
 PAR: donc ça veut dire que ça aussi c'est très important [et bien sûr ça
 NIR: [mh\hm/
 ((indiquant la fenêtre précisions événements))
 [...] 31'20
 ((sur la durée des appels))
 PAR: non mais si tu veux moi je pense que (...) alors effectivement les gens vont te dire il faut pas rester en ligne pendant vingt minutes hein [mais parce que de toute façon pendant vingt minutes on va
 NIR: [mh
 PAR: &se demander aussi ce que tu fais
 NIR: ouais
 PAR: parce que si t'es avec un particulier pendant vingt minutes c'est que vraiment t'as du mal là
 NIR: mh/hm\

PAR: du mal à comprendre ce qu'il se passe sur place (pause) maintenant
euh: j'pense qu'on raccroche vraiment euh chacune quand on est
persuadée de tout avoir

NIR: d'accord\

PAR: tu vois/[que ce soit [xx] que la situation ouais voilà non non

NIR: [ouais y'a pas de consigne sur le temps de traitement euh:

PAR: c'est-à-dire qu'on essaie d'être concis (...) on essaie [d'être &

NIR: [mh

PAR:&concis parce que en plus quand tu parles/ sauf cas exceptionnel

où tu vas demander à ta collègue de faire partir quelqu'un euh

[pendant que toi tu es en train de parler/ .h mais quand tu parles&

NIR: [mh\hm/

PAR:&tu n'envoies pas (...)donc euh[t'es encore en train de parler et:/ &

NIR: [ouais

PAR:(à l'autre bout) y'a rien du tout\ (...) ouais vous avez mal depuis

combien de temps et puis [xx] si ça dure pendant je sais pas

combien de temps/ .h là faut se [xxxx] sachant que les pompiers &

NIR: [mh

PAR:&sont là dans les trois minutes et qu'ils te font un bilan

NIR: oui (...) oui donc là c'est c'est du temps perdu euh:

PAR: et puis ça dépend aussi de la situation c'est-à-dire que à partir

du moment où [xx] la personne est paniquée est paniquée et

ininterrogeable/ (pause) à quoi ça [sert de: d'insister pendant &

NIR: [pas la peine d'insister ouais

PAR:&des heures\ (...) ça c'est ça sert à rien\

NIR: mh/hm\

PAR: à partir du moment où il commence à me dire oui à tout ((elle

s'interrompt pour répondre à un appel))

(avec un médecin régulateur RPS)

081007RPSa

(11'40)

MED: le motif d'appel est géré par les: les Parns/

NIR: mh/
MED: et en fonction du motif d'appel elles orientent soit vers le: régulateur du samu soit vers nous (pause) mais il faut se méfier parce que des fois euh:
NIR: t'as des fausses urgences ou l'inverse c'est-à-dire
MED: voilà exactement euh: la sélection a mal été faite moi ça m'est arrivé euh: le mois dernier/
[...]
MED: donc il faut toujours avoir à l'idée que le tri peut être mal fait dès le départ
NIR: mhhm
MED: et donc c'est pour ça que (...) toujours être attentif (...) poser (...) les antécédents (...) euh est-ce qu'il y a une urgence vitale avant tout\[c'est ça hein le plus important&
NIR: [ouais ouais
MED: [l'urgence vitale
NIR: [mais comment tu le sens ça moi c'est un truc qui me fascine (...) comment est ce que: c'est-à-dire t'as un premier interrogatoire qui a été fait/ (pause) pour lequel t'as quand même un minimum de confiance sinon ça marcherait pas/ (pause) et puis en même temps y'a un truc sur le tableau médical disons y'a un indice qui te: paraît euh:
MED: c'est très difficile par téléphone/
NIR: bah oui parce [que
MED: [parce que on a pas les examens cliniques (pause) donc (...) ((il répond à un appel))
[...]
MED: moi je suis basique/
NIR: mh/
MED: je réinterroge systématiquement
NIR: ouais donc[tu reprends le: ouais d'accord\
MED: [je fais pas confiance
MED: je fais pas confiance à tout ce qui est noté\
NIR: mhhm
MED: donc je suis systématique (pause) pourquoi parce que c'est super difficile de savoir rien que par l'interrogat- l'examen clinique c'est super important en médecine/ [quand t'as l'expérience euh: &
NIR: [mhhm
MED:&tu vois tout de suite d'entrée quand c'est quelque chose de grave semi grave ou si c'est rien du tout\ (pause) et donc je suis systématique je repose des questions\
[...](21')
((sur le fait de reprendre l'interrogatoire))
NIR: si les particuliers ressentent qu'ils ont affaire à un nouvel

interlocuteur qui est professionnel du coup ils vont peut-être du coup aussi revoir leur manière de: de décrire les choses tu vois/

MED: ouais je pense (pause) moi je je pense que tu as raison/ parce que (pause) comment se fait-il que des fois quand tu regardes le précisions événements²²³

NIR: mh

MED: et ce que tu interrogues c'est différent

NIR: ouais

MED: est ce que c'est parce que la Parm e: elle a pas posé les bonnes questions/ peut-être parce que y'avait trop d'appels ou est-ce que c'est parce que le patient justement/ euh: a eu un interlocuteur qui est pas un médecin/

NIR: mh

MED: euh y'a probablement de ça hein/ (pause) parce que sinon j'arrive pas à expliquer ce cette euh: différence[de:

NIR: [oui dans la formulation

[de: ouais

MED: [dans la formulation

NIR: surtout si vous reprenez les si vous faites si vous refaites les mêmes interrogatoires [tu vois c'est ça qu'est intéressant

MED: [bah oui/

NIR: c'est que: a priori le malade a pas changé entre les deux [et c'est: donc c'est qu'y a un truc de de: rapport de à la &

MED: [bah non

NIR: &catégorie/ tu vois

MED: ouais [ouais

NIR: [euh: la catégorie de la personne qui répond\ (pause) je vous passe un médecin

(pause)

MED: ouais ouais ça fait plus réfléchir il faut: faire attention à ce qu'on dit euh: (pause) euh: ouais probablement ouais (pause) ça ce serait intéressant de:

NIR: bah oui/ ouais ouais

MED: de le mettre en évidence [ouais

NIR: [mh

²²³ fenêtre de rédaction libre décrivant le problème médical

(avec un médecin régulateur Samu)

200907medregf

NIR: d'après toi qu'est-ce qui fait qu'un: permanencier une
permanencière euh: dans son choix de prise de décision va consulter
le médecin régulateur (...) ou pas le faire

(pause)

MED: ben c'est euh: comment dire la gravité euh: du problème quoi\
le fait[qu'y ait un truc qui (comprene pas) (pause) soit il a
soit il a décelé un signe de gravité qui pour lui euh: nécessite un
avis médical/ dans l'interrogatoire

NIR: mh

MED: euh: soit y'a quelque chose qui lui paraît euh: inhabituel et qui
qu'il n'arrive pas à: il connaît pas la solution [xx]

NIR: [d'accord\

(pause)

MED: et qu'il vaut probablement s'assurer qu'il passe pas à côté de
quelque chose de médical important donc il nous le soumet\
[c'est assez fréquent\

NIR: [d'a-

NIR: d'accord\ (pause) parce que en même temps quand c'est par
exemple un: qu'il y a tous les symptômes d'un infarctus/
(pause) ils mobilisent tout de suite un smur

MED: oui

NIR: sans forcément passer par euh: [par

MED: [ouais mais euh: il faut aussi
que le le régulateur normalement doit être au courant de tous les
départs de smur [parce que son rôle est aussi de réguler/ et &

NIR: [ouais

MED: & parfois il peut y avoir aussi des priorités si tu veux en fonction
de l'activité [en fonction du nombre d'équipes disponibles/

NIR: [mhhm

NIR: mh

MED: ben le seuil/ le seuil de départ du smur peut être un
petit peu différent tu vois

NIR: mhhm

MED: parfois tolérer euh: qu'il puisse [xx] même si il pense que ça va
partir et c'est comme ça que c'est ça se passe le plus souvent
il faut quand même vérifier que ça justifie réellement un
départ\

NIR: d'accord\

(pause)

MED: à côté de ça y'a quelques départs automatiques euh: que le
permanencier peut faire partir (pause) (ils ont, disons) un cardio

respiratoire par exemple euh: étiquetté comme tel [déjà euh: &
NIR: [mh
MED:& ça fait partir une équipe et ils nous appellent secondairement

(avec un médecin régulateur Samu)

convl.b.200807

((à propos des pompiers))

(43')

MED: <((au docteur Caussanel)) j'étais en train de lui dire que dans
l'observation du patient entre l'interrogatoire du patient
tapé par la Parm (...) le bilan du vsab²²⁴ et le bilan du régulateur
on avait parfois des choses assez étonnamment différentes et très
différentes>

JMC: trois histoires

MED: trois histoires où t'as l'impression que c'est vraiment pas le même
<((répond à un collègue)) (pause) ah bon > (...) où t'as
l'impression que c'est vraiment pas le même <((en riant)) malade
quoi >

JMC: c'est vrai oui ça ça pourrait vous intéresser

NIR: [oui oui c'est vraiment c'est

MED: [alors là il a une douleur thoracique/ là il a mal au ventre/ après
là il a mal à la tête euh ((rires))

JMC: c'est parfois assez stupéfiant

NIR: ouais ouais

JMC: bah y'a de quoi [xx]

MED: oui

(pause)

MED: mais bon ils ont une façon effectivement d'interpréter sur des
espèces d'imitation de: de: bah la douleur thoracique typique ça
fait forcément mal de façon constrictive là ça irradie là ça
irradie là/

²²⁴ Véhicule de Secours aux Asphyxiés et aux Blessés, la nouvelle norme n'est plus VSAB mais VSAV : Véhicule de Secours et Assistance aux Victimes. Pour la distinction entre les deux : <http://www.sos112.fr/difference-entre-un-vsav-et-un-vsab-t1035.0.html>

NIR: ouais

MED: et du coup y' des moments où ils nous balancent ça comme si ils avaient ouvert le tiroir à douleur thoracique/ t'as l'impression [qu'ils ont pas posé la question]

NIR: [c'est-à-dire qu'ils f- ils font un diagnostic] avant l'heure quoi

MED: diagnostic ou une description qu'ils ont déjà vue ça j'l'ai déjà vu j'ai je dis c'est ça\ ((rires)) c'est ça

NIR: ouais

MED: alors on leur dit la démarche c'est pas ça on laisse le malade parler on retranscrit exactement ses mots (..) on lui pose des questions un petit peu orientées mais à condition d'être de: du domaine médicale parce que sinon si on oriente euh sans savoir où on va à la pêche [ça va pas/

NIR: [mh/hm\

MED: mais euh: ça ils ont du mal c'est-à-dire qu'ils répètent pas forcément les mots du patient/ (..) eux mêmes ne comprennent pas forcément qu'on veut poser surtout qu'y a des intermédiaires/ c'est-à-dire que le régulateur demande à la Parm de demander au pompier qui demande au malade

NIR: mhhm

MED: lequel malade répond/ repasse au: pom[pier qui repasse à la Parm &

NIR: [ouais

MED: et: euhh y'a des moments où l'intermédiaire Parm pompier on: on a envie de le casser et puis de prendre soi même le malade[en ligne&

NIR: [ouais

MED: parce que euh: notamment pour les régulateurs qui ont travaillé aux urgences c'est euh: il faut interroger le malade il faut entendre ses mots alors euh

NIR: mh/hm\

MED: si on a déjà pas et c'est important hein le faciès les expressions de visage et il manque déjà ça alors en plus quand y'a euh trois intermé[diaires <((en riant)) c'est au secours >

NIR: [trois intermédiaires donc c'est le le quand c'est le cas d'interconnexion/ y'a un problème de:&

MED: bah [soit c'est très clair]

NIR: & [de compréhension/ juste] euh:

MED: soit c'est très clair et puis on peut pas prendre tout le monde en ligne sinon on y arriverait pas/

NIR: mh

MED: parce que y'a quand même huit Parms et un seul régulateur donc on peut pas prendre tous les malades en ligne/ mais quand c'est pas très clair c'est vrai qu'on a chacun des techniques un peu différentes y'a des gens qui prennent jamais les malades en ligne hein des régulateurs (..)

PAR: qui prennent jamais ouais

MED: mh et puis y'en a d'autres qui prennent beaucoup qui préfère
[parce que ils préfèrent entendre de la (...) bouche du malade/ &

NIR: [mh

MED: &il préfère poser directement la question parce que euh au moins
t'es sûr qu'il a entendu ce que tu voulais dire/

NIR: oui et puis tu disais c'est important le c- tu pose une question
au pompier en fait la manière dont il l'a reformule[au près du &

MED: [voilà

NIR: &patient elle parfois très différente

MED: quand on leur demande est ce que cette douleur augmente à
l'inspiration/

MED: bah même ça y'a des c'est mal retranscrit

NIR: mhhm

MED: c'est-à-dire euh ça vous empêche de respirer/ (...) non c'est pas
ça [ce qu'on a demandé c'est] si c'était plus fort quand il &

NIR: [c'est pas la même chose]

MED: inspirait\

NIR: mhhm

MED: et euh: ils y arrivent pas ils demandent aux gens si ça les
empêche de respirer (pause) ou on leur demande est ce que la
douleur augmente à la respiration ou lors de la mobilisation
du thorax/ et ils demandent aux gens là douleur elle est constante/
(pause) comment veux tu[que le malade devine que on lui pose la &

NIR: [ouais ouais

MED: &question est ce qu'elle augmente quand vous respirez ou quand vous
bougez\ la question des pompiers c'est et on l'entend dans le
téléphone est ce que cette douleur est constante (pause) le patient
il répond oui

NIR: mhhm

MED: (donc t'es pompier) tu lui a pas demandé ce que je t'avais dit de
demander\

NIR: ouais

MED: donc euh oui y'a y'a [des

NIR: [oui parce qu'en plus le patient lui ce qu'il
veut c'est euh c'est qu'on s'occupe de lui/ donc à la limite y'a
même y'a même ça qui rentre en jeu/

MED: oui et puis ils sont très confiants envers les pompiers/ donc euh
ou alors y'a les questions négatives hein euh monsieur ça augmente
pas hein quand vous respirez [fort

NIR: [mhhm

MED: euh: non [((rires))

NIR: [((rires))

MED: <((en riant)) parce que je sais pas si il [faut dire oui> ou &

NIR: [ça doit être rageant ça
MED:&ou parce qu'ils essayent pas c'est-à-dire que (...) monsieur elle
augmente pas la: la douleur quand vous respirez fort/ (...) c'est
pas ça c'est monsieur respirez fort est ce que ça augmente/
[parce que le patient si il respire tout doucement depuis des &
NIR: [ouais ouais
MED:&heures euh voilà respir- non ça augmente pas quand je respire fort
il a jamais essayé[de respirer fort parce qu'il avait mal\ donc là&
NIR: [mhhm
MED: on demande aux gens vous prenez et les Parms qui font bien leur
boulot elle dise au patient prenez une grande inspiration et dites
moi si la douleur [augmente\
NIR: [mh/hm\
MED: ou même pas (...) prenez une grande inspiration/ elle le laisse
faire/ et là elle demande ça fait quoi est ce que ça augmente ou
pas\
NIR: ouais
MED: pour pas orienter du tout la réponse\

(avec un régulateur RPS)

convl.p.RPS200807

(50')

NIR: y'a pas mal de permanencières qui ont l'air de trouver important
d'avoir un accès visuel euh
MED: oui
NIR: comme ce que vous [dites
MED: [moi moi je trouve euh c'est primordial/
NIR: en dépit du fait que [le: que ça est assez au point que le:
MED: [sinon
MED: oui mais ça n'empêche pas c'est pas pareil
NIR: voilà
MED: c'est pas pareil parce que ce ce qu'on entend c'est très important
(pause) parce que bon après qu'on connaît qu'on connaît les
personnes qui qui y travaillent/
NIR: mh
MED: on sait (...) on sait ce qu'elles ressentent quoi à peu près\
(pause) et on peut comprendre même si y'a pas beaucoup de phrase/

euh ne serait-ce que sur l'intonation du du: de la chose/ euh::
ce qui semble être dit par la personne même si je l'entends pas/
mais la manière de répondre etcetera je peux comprendre que si y'a
besoin de réagir très rapidement sans réfléchir/ quoi qu'a priori
c'est pas pour moi/ mais il peut y avoir des notions qui peuvent
déjà évoluer entre le moment où il prennent l'appel

NIR: ouais

MED: et ici/ (...) il peut y avoir des notions qui ont échappées
[...]

NIR: c'est-à-dire qu'on peut automatiser des choses mais euh: l'aspect
euh: (...) [travail en commun il est: il est indispensable

MED: [ben de toute façon (...)il faut

MED: bah ça c'est: oui[sinon y'a pas de régulation/ parce que &

NIR: [mh

MED:&régulation veut dire tenir compte de données euh: importantes/
qui sont presque vécues euh: instantanément/ (pause) bon donc
c'est sûr qu'on a quand même euh: les notions essentielles qui
sont là/ (...) et puis y'a quand même des choses euh qui peuvent
ne pas être dites mais qui peuvent être ressenties/

NIR: ouais ouais

MED: et puis donc euh une fois qu'on a on a quand même entendu du
coup on a été en alerte[et puis par contre on peut se tromper&

NIR: [mh

MED:&aussi bien dans un sens que dans l'autre\ (pause) une fois
qu'on a la personne en ligne/ on va p- (...) si on entend que
l'interrogatoire a été bien[fait

NIR: [y'a pas seulement les informations là
y'a aussi[euh: ouais

MED: [y'a des informations/ mais euh: pour moi hein/ le fait
que j'ai entendu la permanencière parler/ comment elle a parlé/
comment[la personne (...) a répondu à une question semble-t-il &

NIR: [mh\hm/

MED:&parce qu'elle a pas répété si elle avait répété trois fois la même
question ça veut dire qu'y'a quelque chose qui va pas/ (pause) si
euh: ça a été clair si c'était euh: posé tranquille euh:[donc &

NIR: [mhhm

MED:&donc ça veut dire que c'est c'est pas un drame qu'est en train de
se faire/ donc nous aussi on réagit différemment/ (pause) sinon si
on sait bah on va pas recommencer le même interrogatoire (...) ou
pas de la m- on va on va compléter/

[...]

NIR: et vous me dites euh: vous euh fin pour vous c'est indispensable/
est ce que ça veut dire[qu'y'a des médecins pour lesquels ça l'est&

MED: [ouais

NIR: &ça l'est moins/
MED: ouais (...) [xx]
NIR: [qui seraient capables de travailler euh en:
MED: qui sont euh qui qui [travaillent
NIR: [en isolement et qui se tiendrait uniquement
de: de ce qui est affiché sur le euh sur l'écran/
MED: oui
NIR: ouais/
(pause)
MED: mais ça dépend aussi des manières de: de recevoir les choses/ et
puis ce qu'on reçoit c'est vrai que: ce que je vous dis là où
c'est indispensable là où moi est ce que je ressens que c'est
indispensable c'est rare
NIR: mh
MED: parce que bon (...) euh: c'est indispensable dans les cas les plus
urgents (...) donc là par définition et de plus en plus euh: moi
j'aurais une réponse qui ne sera pas une réponse immédiate
[...] (4'35)
MED: mais euh c'est vrai que si c'est euh: la transmission et que c'est
euh: juste un appel à transmettre au système de garde [etcetera/ &
NIR: [mhmm
MED: bon on peut s'en passer on peut se passer d'être là
NIR: mh
MED: mais bon c'est: comme je vous disais c'est la négation/ &
NIR: ouais ouais mais [je comprends bien
MED: [du système 15
NIR: mh
MED: ça devient une régulation euh bon euh (...) autre chose
(pause) ou d'autres le ressentent peut-être sans avoir besoin
d'entendre (leur voix) (pause) mais c'est peut-être parce que
au départ [xx] n'existait pas/ (...) et j'étais habitué à travailler
à côté quoi\

((avec une Parm))

convParmM.160807

(8')

((sur la différence d'interrogatoire entre pompiers et Parm))

PAR: j'ai l'impression qu'au départ ils se disent que c'est pas très utile de: de creuser[l'interrogatoire

NIR: [ouais

NIR: plutôt plutôt agir vite que [euh:

PAR: [exactement\ donc euh c'est malaise

NIR: ouais

PAR: on part pour un malaise et dans un malaise y'a tout (pause) y'a la douleur thoracique les crises d'épilepsie[le malaise vagal le:

NIR: [mhhm

NIR: ça regroupe euh:

PAR: voilà\ [donc euh:

NIR: [plein de choses d'accord\

PAR: et [nous c'est

NIR: [mais vous par contre vous avez besoin de [détailler

PAR: [ah oui (...)

ah oui oui oui (pause) bah oui parce qu'en fait tu t'imagines bien que si t'as un mec euh je sais pas euh il a: (...) il a quarante ans: euh il a déjà fait un infarctus et là actuellement il est à Thoiry/

NIR: mh

PAR: on va imaginer (pause) (on a) tous les régulateurs d'accord/ donc il est à Thoiry donc Thoiry c'est nous qui intervenons

NIR: ouais/

PAR: Thoiry c'est euh: dans cette zone [là/

NIR: [ah oui d'accord

PAR: Versailles est là hein/ (...) donc il va traverser le département pour y aller donc un certain temps

NIR:

PAR: donc il a une douleur thoracique qui ressemble typiquement à son infarctus qu'il a fait y'a deux[ans/ il a pris du natispray ça &

NIR: [mh\hm/

PAR:&passe pas/ il est en sueurs/ il est tout blanc il est limite vagal prêt à tomber dans les pommes/ (pause) si tu dis je vous envoie les pompiers au revoir/ euh ((rires))

NIR: ouais (...) [ouais ouais

PAR: [c'est limite

NIR: d'accord\

PAR: tu vois

NIR: ouais ouais

PAR: là c'est à ce moment là on engage un truc

NIR: mhhm

PAR: et là effectivement la plupart du temps ça va être on va engager une équipe en plus des pompiers/ les pompiers vont arriver en

premier puisqu'ils sont plus nombreux sur le[département
NIR: [mh\hm/
PAR: donc ils vont arriver en premier/ faire un petit bilan et se
éviter que la personne ne marche et[fasse quelque chose de: &
NIR: [ouais/
PAR:&[xx] plus grave/ (...) il la mette sous oxygène/ la masser si
jamais il se met en arrêt/
NIR: mh\hm/
PAR: tu vois c'est tout ce genre de choses/ et c'est vrai qu'après
le le smur peut arriver euh en ayant gagné une demi heure
NIR: ouais (...) [et en ayant précisé le diagnostic euh: pendant le: &
PAR: [donc ça veut dire [exactement
NIR:&trajet des pompiers[quoi finalement
PAR: [ah oui
PAR: parce qu'après finalement les pompiers ils nous disent bah c'est
un arrêt
NIR: ouais
PAR: et euh: c'est plus une douleur thoracique [xx] il est en arrêt (...)
NIR: [mh
PAR: et bah: on a gagné du temps(...) [ils sont partis à l('avant, avance)
NIR: [mh hm d'accord
PAR: alors maintenant c'est valable pour certains cas pas pour tous\

(évoquant l'appel FAE_290109, seance de formation avec le docteur Caussanel)

(mars 2010_Seance3a_1'45)

JMC: douleur thoracique c'est: on prend toujours au sérieux
NIC: ouais ouais
JMC: et comme disent très bien d'ailleurs les permanencières elles
mêmes/ (...) elles essaient de recueillir des éléments euh::
pour se rassurer/ mais au départ c'est inquiétant tu vois ce
que je veux dire
NIC: oui
JMC: on va pas plutôt on va pas à la recherche d'éléments
inquiétants on va plutôt à la recherche d'éléments rassurants
(...) mais au départ c'est inquiétant
NIC: mhm (...) oui d'accord ouais ouais (...) oui on pense au pire
(...) on pense au plus grave au [départ

JMC: [bah euh oui euh c- jusqu'à
 preuve du contraire/ [c'est grave\
 NIC: [c'est la logique du: ouais ouais c'est
 la logique [du: ouais
 JMC: [c'est grave/ et: une douleur thoracique euh si on
 a que cette information là et ça peut arriver/(...) ben c'est
 au moins un déclenchement de secours euh: de type sapeurs
 pompiers\
 NIC: mh/hm\
 JMC: parce que effectivement ça peut être euh:: un infarctus ça
 peut: et un infarctus ça peut à tout moment se compliquer en
 trouble du rythme (ou en mort subite) donc euh:: donc c'est
 une réponse pompier (...)[rapide
 NIC: [mhhm
 (pause)
 JMC: au moins (...) éventuellement avec une réponse médicale si on
 a quand même quelques éléments supplémentaires\ mais au moins
 pompiers\
 NIC: ouais ouais
 JMC: donc grave hein/
 (pause)
 JMC: si tu veux on a: l'un des boulots fondamentaux des Parms/
 c'est justement de voir si on a affaire à ce qu'on appelle
 des (...) des appels qu'il faut vraiment euh: sur lesquels il
 faut vraiment une réponse euh: véritablement rapide de type
 pompier/[c'est les appels chauds (...) ou au contraire si on&
 NIC: [mhhm
 JMC:est sur quelque chose de plus froid/ qu'on peut traiter de
 façon plus tranquille/ et qui sont ce qu'on appelle des appels
 de type permanence des soins\
 NIC: mh/hm\
 JMC: c'est à peu près moitié moitié
 NIC: mh
 JMC: sur les deux cent mille appels tous les ans y'en a peu près
 la moitié d'un côté la moitié de l'autre (...) et elles elles
 se: elles doivent euh tac tac orienter (.) aiguiller\ (...) et
 elles se trompent très peu (...) euh: mais: mais quand elles
 se trompent ça peut avoir des conséquences parce que
 justement on est déjà induit dans ah bon bon alors c'est un
 appel froid [on va l'traiter de façon froide[etcetera

NIC: [mhhm [oui bah comme
euh le l'appel qu'on avait utilisé[la dernière fois euh [xxx]
JMC: [voilà ouais
JMC: et donc là là d'emblée c'est chaud

C. INDEX

collection : -de catégories 86-91, 101-3, 196-204 ; - d'extraits, ressemblance de famille 245-8

compétence : 21, 42, 65, 122, 132, 150, 157, 161-3, 171, 182, 219, 342, 347-8 ; - communicationnelle 175, 178 ; - exigence unique adéquate 178-9 ;

contexte : 131, 145, 160, 165-212, 215, 267, 351

double-écoute : 39, 40, 166

emic Vs etic : 99, 140, 141, 171, 175, 177, 180, 239, 241

identité : 17, 73, 122, 153, 167, 170, 185, 187, 192, 195, 211, 244, 252, 320, 351 ; - appelant / appelé 145 ; - demandeur / fournisseur de service 78

information : 22-4, 38, 44, 67-70, 91-3, 128, 152, 158, 161-2, 164, 183, 191, 195, 197, 206, 211-3, 215, 231-2, 256, 283, 288, 298, 302, 307, 343, 346-7, 360 ; - et système 232

ordinaire : 16, 73, 105, 124, 125-32, 174, 178, 186, 277, 343, 352, 359 ; doing being 87, 126, 344 ; - Vs institutionnel 192-212, 235

pause : 17, 24, 105-9, 149, 233, 300, 305, 353-4

syntaxe : 26, 113, 120, 141, 150-4, 229

Table des matières

PREFACE	12
PREMIÈRE PARTIE – INTRODUCTIONS –	15
1.1. Introduction générale	16
1.1.1. Préambule	16
1.1.2. Phénomènes retenus et problématiques	17
1.1.3. Sources constitutantes	20
1.1.4. Plan	20
1.2. Observations liminaires et hypothèses génériques	22
1.3. Les objectifs	25
DEUXIÈME PARTIE – LE TERRAIN DE RECHERCHE ET LES DONNÉES –	28
2.1. Introduction	29
2.2. Présentation générale : la régulation des appels médicaux, le CRRA-15 au Centre Hospitalier de Versailles	30
2.3. Historique de l'accès au terrain et avancées : du stagiaire linguiste au chercheur	35
2.3.1. Premiers rendez-vous	35
2.3.2. Arrivée sur les lieux, « où me mets-je »	36
2.3.3. Enregistrer, regarder, écouter : première phase ethnographique	39
2.3.4. Premiers questionnements et la question des données	41
2.3.5. Enregistrer : retour sur le terrain	48
2.3.5.i. Dispositif	49
2.3.5.ii. Restriction du champ	52
2.4. La salle de régulation	53
2.4.1. L'espace	53
2.4.2. Les Parms et le binôme Parm-médecin régulateur	55
2.4.3. Le poste de Parm, présentation du logiciel APPLISAMU©	66
2.5. Les appels au 15	71
2.5.1. Structure générale des appels	72
2.5.1.i. Les appels de particuliers	72
2.5.1.ii. Les appels-bilans	79
Coda	82

2.5.2. Patient appears on cue : l'entrée en scène du malade, l'émergence de la catégorie «Patient»	84
2.5.2.i. Le malade comme objet de discours	85
Les appels de pompiers	85
Les appels de particuliers	88
2.5.2.ii. Le malade comme participant	92
Un informateur de première main	92
La consultation à distance à l'aide d'un tiers	96
2.5.2.iii. Le Patient comme catégorie	99
2.5.2.iv. Récapitulatif	102
2.6. Les données et le corpus	104
2.6.1. Quelques chiffres	104
2.6.2. Transcrire à partir de données multi-sources	109
2.6.2.i. Le montage	109
2.6.2.ii. La transcription	111
TROISIÈME PARTIE – OUTILS MÉTHODOLOGIQUES ET THÉORIQUES – 116	
3.1. Introduction	117
3.2. L'ordre de l'interaction chez Goffman	118
3.2.1. La situation et l'interaction	118
3.2.2. L'ordre de l'interaction	120
3.2.3. Pour conclure	123
3.3. L'ethnométhodologie : descriptibilité et ethnométhodes	125
3.3.1. Présentation générale	125
3.3.2. L'analyse des actions sociales selon l'ethnométhodologie	130
3.4. The talk itself was the action : l'analyse conversationnelle	134
3.4.1. Présentation générale	134
Quelques points méthodologiques pour conclure	142
3.4.2. Analyse conversationnelle et téléphone	144
3.4.3. Analyse conversationnelle et linguistique	148
3.5. Paroles au / comme travail et multiactivité, de l'usage de la vidéo	155
Appréhender des univers complexes, utilisation de la vidéo	157
Le réseau précurseur Langage & Travail	160
Coda	162
3.6. Perspectives sur le contexte (1) : Analyse conversationnelle et ethnographie	165
3.6.1. Introduction	165
3.6.2. Documenter des formes régulières	167
3.6.3 . La pertinence et la conséquentialité procédurale	171

3.6.4. Quel contexte ?	174
3.6.5. Dialogue entre ethnographie et AC	176
pré-cloture : deux exemples	182
3.6.6. Récapitulatif	184
3.7. Perspectives sur le contexte (2) : deux traits spécifiques aux appels au 15	187
3.7.1. Appeler le 15 : l'orientation des participants vers l'institutionnalité	187
3.7.1.i. La caractère compressé et spécialisé des ouvertures	188
3.7.1.ii. La relation de service : structuration générale de l'interaction, et format en trois temps	193
3.7.2. L'urgence médicale : un problème spécifique des appels au 15	196
3.7.2.i. L'urgence comme collection de catégories	196
3.7.2.ii. Urgence et division du travail : la preuve par click, un cas singulier	205
3.7.3. Bilan	210
3.8. Les unités d'analyses : dimensions indexicale et réflexive des actions	213
3.8.1. Le «d'accord» au sein d'un tour de parole	214
3.8.2. La séquence	218
3.8.3. Une unité pour analyser la complexité	224
3.8.3.i. La notion de système	224
3.8.3.ii. Un modèle écologique de l'activité	227
3.8.3.iii. Le système d'activité situé	229
3.8.3.iv. Bilan : la récolte d'informations comme (micro) système d'activité	situé 231
3.8.4. Récapitulatif	233

QUATRIEME PARTIE – ANALYSES – 234

4.1. Introduction	235
4.1.1. Le «d'accord» comme marqueur : quelques éléments bibliographiques.	236
4.1.2. Précisions sur notre approche	241
4.1.3. La mise en collection, quelques réflexions	245
4.1.4. Présentation des collections	248
4.2. Accomplir une clôture	250
4.2.1. Clôturer une paire, passer d'un thème à l'autre	251
Une autre forme de troisième membre clôturant	255
Plus qu'une paire	257
4.2.2. La clôture de l'interrogatoire et la précloture de l'appel	261
(Pré)cloture de l'appel Clôture de l'interrogatoire	263
4.2.3. Clôturer une séquence interrogative au sein du bilan	268
4.2.4. Récapitulatif	273
Clôturer une paire, passer d'un thème à l'autre	273

La clôture de l'interrogatoire et la préclôture de l'appel	274
Clôturer une séquence interrogative au sein du bilan	274
Expansions	275
4.3. Avancer sans clôturer	279
4.3.1. Préciser / spécifier la réponse	280
4.3.2. Creuser	283
4.3.3. Manifester une inférence	288
4.3.4. Récapitulatif	292
Expansion	293
4.4. Exhiber une surprise : newsmark et change-of-state token, une collection ?	295
Une collection ?	298
4.5. Interaction avec l'appelant et le poste de travail	300
4.5.1. Dimension clôturante du «d'accord» et complétude d'une action sur l'ordinateur	302
4.5.1.i. Taper au clavier	302
4.5.1.ii. Positionnement du corps	306
4.5.2. Relation de continuation, le «d'accord» qui projette	313
4.5.3. «d'accord» entre deux actions informatiques	324
4.5.3.i. Entre deux actions informatiques liées à la paire adjacente précédente	324
4.5.3.ii. Entre deux actions informatiques distinctes par rapport à la paire adjacente précédente	326
4.5.3.iii. Devancer la prochaine question	330
4.5.4. Récapitulatif	337
CINQUIEME PARTIE – BILANS –	340
5.1. Retour sur les objectifs : résultats	341
5.1.1. Le temps du terrain	341
5.1.2. Démarche conversationnelle et apprentissage sur le terrain	342
5.1.3. Ponctuer, pivoter	343
5.1.4. Un marqueur interactif et multimodal	346
5.2. Discussions : Travailler avec l'urgence au quotidien, mais pas dans l'urgence	347
5.2.1. La question de la compétence	347
5.2.2. Le corps	348
5.2.3. Doing topical talk	350
5.2.4. Une voie pour analyser la complexité	350
5.2.5. Accountability	351
5.3. Pré-clôture	353
5.3.1. Exploiter d'autres données	353

5.3.2. Mesures	353
5.3.3. Comparer	354
POSTFACE	357
BIBLIOGRAPHIE	362
ANNEXES	381
A. SCHEMAS, PLANS	382
B. TRANSCRIPTIONS	385
B.1. Conventions	385
B.2. Transcriptions des appels	388
B.3. Transcriptions des entretiens et discussions	521
C. INDEX	553

Résumé

Dans le cadre d'une approche conversationnelle ethnographiquement orientée, mon travail porte sur la coordination dans l'interaction téléphonique dans les appels au 15. Deux aspects de cette coordination sont explorés : (1) l'organisation de l'interrogatoire en formats séquentiels «Question-Réponse-Accusé de réception» ; (2) la coordination entre la production de ces formats séquentiels ternaires et l'interaction avec le dispositif informatique. Cette recherche a été rendue possible par la complexité des données audiovisuelles recueillies au Centre de Réception et de Régulation des Appels (CRRA) du Samu de Versailles (France). Collecte effectuée, après six mois d'observations, en étroite collaboration avec les divers acteurs du Samu.

Le premier aspect de la coordination (1) propose une analyse des différentes actions accomplies par un «d'accord» (ou ses équivalents) émergeant après une réponse à une question posée à un appelant (pompier, ambulancier ou particulier) par la permanencière. L'appellation «Accusé de réception» est là pour moindre appât : cette réponse après une réponse revêt une grande richesse tant dans les dimensions prospective que rétrospective, vis-à-vis du travail effectué par les participants pour produire du savoir sur un problème médical, se coordonner pour avancer pas-à-pas, creuser, inférer, marquer des transitions dans l'échange. Le deuxième aspect de la coordination (2) rend compte de la complexité de l'activité de la permanencière qui doit, de façon synchronisée, à la fois s'engager dans un échange conversationnel, organiser la récolte d'informations sur le problème médical, et utiliser des objets tels que souris, clavier, cahiers..

Mots clefs : Analyse Conversationnelle, multimodalité, interaction Homme-machine, urgence, interrogatoire, marqueur

Conversational analysis of medical emergency calls (15) : towards a praxeological approach of the situated form «d'accord»

Abstract

In the context of a Conversational Analysis approach ethnographically oriented, my work deals with coordination in the telephonic interaction of calls made to the French medical emergency call («15»). Two aspects of this coordination are explored : (1) organization of the questioning in the following ternary sequential format « Question-Answer-Acknowledgement » ; (2) coordination between the production of these ternary sequential formats and their interaction with the computerized system. This research is based on audio-visual data gathered at the Center of Reception and Regulation of Calls (in French : CRRA) of the SAMU of Versailles (France).

The first aspect of the coordination (1) proposes an analysis of the various actions accomplished through an « OK » («d'accord», or its equivalent) which is itself the result of a question put to a caller (fireman, ambulance staff or a private individual) by the CRRA call takers («permanencière» in French). This response after an answer presents a wealth of prospective and retrospective features, in terms of the work performed by the participants to obtain and gather informations about a medical problem, to ensure coordination in order to advance step-by-step, to investigate further, to infer, and to establish transitions in the interaction. The second aspect of the coordination (2) illustrates the complexity of the activities of the CCRA staff who must, in a synchronized manner, be engaged in an exchange of a conversational nature, and at the same time organize the gathering of information on the medical problem, while using objects such as a computer mouse, a keyboard, notebooks.

Key words : Conversation Analysis, multimodality, computer supported work, emergency, questioning, marker