



HAL
open science

Travailler en situation de communication médiatisée : dispositifs techniques d'accessibilité et dynamiques de (re)formulation des pratiques professionnelles

Mélanie Henault-Tessier

► To cite this version:

Mélanie Henault-Tessier. Travailler en situation de communication médiatisée : dispositifs techniques d'accessibilité et dynamiques de (re)formulation des pratiques professionnelles. Sociologie. Université Grenoble Alpes, 2015. Français. NNT : 2015GREAH020 . tel-01446712

HAL Id: tel-01446712

<https://theses.hal.science/tel-01446712>

Submitted on 26 Jan 2017

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.

THÈSE

Pour obtenir le grade de

DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ GRENOBLE ALPES

Spécialité : **Sociologie mention sociologie industrielle**

Arrêté ministériel : 7 août 2006

Présentée par

Mélanie HENAULT-TESSIER

Thèse dirigée par **Dominique VINCK**

préparée au sein du **Laboratoire PACTE**
dans l'**École Doctorale Sciences de l'Homme, du Politique et
du Territoire**

Travailler en situation de communication médiatisée Dispositifs techniques d'accessibilité et dynamiques de (re)formulation des pratiques professionnelles

Thèse soutenue publiquement le **4 septembre 2015**,
devant le jury composé de :

Monsieur Christian LICOPPE

Professeur, Télécom ParisTech, Paris, Président, Rapporteur

Madame Lorenza MONDADA

Professeure, Université de Bâle, Bâle, Rapporteur

Madame Myriam WINANCE

Chargée de recherche, INSERM, Paris, Membre

Monsieur Dominique VINCK

Professeur, Université de Grenoble, Grenoble, Membre

Madame Sophie DALLE-NAZEBI

Chargée de recherche, Websourd R&D, Toulouse, Membre



RESUME

La création d'un centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants a nécessité la conception et la mise en place d'un dispositif sociotechnique *ad hoc* respectant la diversité de leurs pratiques de communication. Ancrée dans ce projet technique mené afin de rendre accessible une institution organisée autour de l'interaction téléphonique, cette recherche fut ainsi l'occasion de conduire une réflexion croisée sur les dispositifs techniques de communication appréhendés comme outil de travail et outil d'accessibilité. À partir de matériaux issus d'une enquête ethnographique réalisée dans les centres d'appel d'urgence que nous faisons dialoguer avec des traces de l'activité de conception, nous interrogeons, dans un même élan, le rôle que tiennent ces dispositifs dans l'écologie des situations et la manière dont ils inscrivent et actualisent, au sein d'un site de travail, la dynamique contemporaine de prise en compte environnementale du handicap. Au travers de ces questionnements deux grandes thématiques sont explorées : le travail en situation de communication médiatisée et le processus de reformulation des pratiques professionnelles engagé par la conception et la mise en service d'un dispositif technique dit d'*accessibilité*. Pour ce faire, nous nous appuyons sur des travaux de recherche inscrits dans la théorie de l'action située et en sociologie des sciences et des techniques que nous articulons à la littérature scientifique portant sur le handicap et, plus spécifiquement, sur la surdité. Détaillant finement les multiples cours d'action en nous attachant notamment à rematérialiser les pratiques interactionnelles, nous démontrons en quoi les dispositifs techniques de communication participent d'une armature invisible qui fait système et contribue à organiser et pérenniser les pratiques ; armature que nous appréhendons à travers la notion d'*infrastructure communicationnelle*. Ainsi, nous proposons cette dernière notion comme outil conceptuel pour appréhender l'introduction de nouveaux dispositifs dans les organisations et pour accompagner une réflexion sur l'*accessibilité-en-pratiques*.

ABSTRACT

Creating an emergency call centre dedicated to deaf and hard of hearing users has required the design and implementation of a specific socio-technical system in order to take into account the diversity of their communication practices. Our research is grounded on such technical project specifically oriented towards the accessibility to an organization acting mainly through telephonic interactions and therefrom emerged for us the opportunity to conduct a cross-reflection on socio-technical devices apprehended as a working tool and an accessibility tool. Based on elements obtained through an ethnographic study conducted in emergency call centres which has given empirical material that we are bringing into discussion with traces of the process of the product design, we are questioning the place and status of communication devices in the local environment. Along with this questioning, we are also observing how, in the workplace, communication devices practically achieve accessibility within the social model of disability. Two main themes are therefore explored: the organization of work activities in situations of mediated communication and the process, engaged by the design and implementation of an accessibility device, by which conventional practices are reformulated. To do so, we draw on conceptual tools and works from Situated action theory and Sociology of science and technology. We also mobilize Disability and Deaf Studies literature. Through a refined description of the multiple courses of action and a subtle attention to the materiality of interactional practices, we demonstrate that communication technical devices are a piece of an heterogeneous assembly, that make sense in situation, and act as an invisible scaffolding that organize and stabilize communication practices. We propose to designate this form of stabilization under the name of *communicational infrastructure* and to use it as a conceptual tool for approaching the introduction of new communication devices in organizations and to support a reflection on *accessibility-in-practices*.

« Ce qui se passe chaque jour et qui revient chaque jour, le banal, le quotidien, l'évident, le commun, l'ordinaire, l'infra-ordinaire, le bruit de fond, l'habituel, comment en rendre compte, comment l'interroger, comment le décrire ? [...] Interroger ce qui semble tellement aller de soi que nous en avons oublié l'origine. »

Georges Perec, *L'infra-ordinaire*, 1989

« On croit qu'on va faire un voyage, mais bientôt c'est le voyage qui vous fait, ou vous défait. »

Nicolas Bouvier, *L'usage du monde*, 1963

REMERCIEMENTS

« Avec les maigres mots frileux de mes héritages
avec la pauvreté natale de ma pensée rocheuse »

Gaston Miron, *L'homme rapaillé*, 1970

Le chemin parcouru jusqu'à ces lignes fut l'occasion d'une rencontre avec un *réseau échevelé* – j'aime cette expression que j'emprunte à B. Latour – à partir duquel il a fallu choisir et tisser des liens. Ce travail, beaucoup de personnes l'ont donc traversé y ajoutant des éléments, me faisant faire des détours, me montrant d'autres routes ou me ramenant vers le chemin initial. Plus particulièrement, j'ai pu compter sur le soutien continu et l'aide précieuse de quatre d'entre elles que je souhaite remercier avec une attention singulière. Elles apparaîtront alignées et classées par l'effet de l'écrit mais il est ici, comme dans le reste de la thèse, question d'entremêlement et c'est ensemble que leur soutien, leur aide et leurs conseils me permirent d'arriver aux termes de ce travail.

Je remercie Dominique Vinck, mon directeur de thèse, m'ayant conseillée alors que se dessinaient à peine les prémices de cette recherche de suivre les *filles rouges* et d'ouvrir les *boîtes noires*, me laissant quelque peu déroutée devant tant de couleurs et d'objets invisibles. Libre de mes essais et erreurs, par la suite judicieusement commentés, j'ai appris à tirer sur les *filles* et ouvrir les *boîtes*. Mieux encore, à les apprécier. Héritage inestimable.

Sophie Dalle-Nazébi que je remercie pour son soutien inconditionnel et minutieux, qui a finement encadré la progression de cette analyse au sein de Websourd, entreprise partenaire de cette étude. Grâce à elle, et surtout avec elle, j'ai découvert toute la richesse du terrain du handicap et plus spécifiquement celui de la surdité dont la passionnante histoire permet d'aborder des problématiques aussi vastes et riches que le traitement sociopolitique de la différence culturelle et linguistique ou la redéfinition de la notion d'intégration. En somme, un monde sur lequel se pencher pour le reste d'une vie.

Je ne remercierai jamais assez mes deux compères dans cette aventure, mon petit poisson et le phare breton, qui ont su garder le cap sur une mer agitée et fait preuve, pour l'un, de toute sa patience nouvellement acquise, pour l'autre, d'une force d'équilibre capitale.

Il y a également toutes les personnes sans qui ce travail n'aurait jamais pu prendre forme. Elles sont nombreuses et leur rôle essentiel. Je leur exprime toute ma gratitude. De manière générale, je remercie chaleureusement toutes celles qui, chez Websourd, ont soutenu mon

embauche et encouragé cette recherche. Celles aussi qui m'ont permis de préserver des conditions de travail et de rédaction favorables. Tous mes collègues, ensuite, qui ont fait l'unicité de cette expérience. Avec eux, j'ai découvert de proche en proche la langue des signes et la vitalité de la *culture sourde* ainsi que le quotidien d'une équipe de recherche.

J'ai une pensée spéciale pour mes collègues du *pôle*, ceux qui sont passés et ceux qui sont restés.

Je remercie également toutes les équipes et les directions des centres de secours d'urgence visités. Au SAMU, chez les pompiers et aux services de la police, au cours de mes 200 heures d'observation, j'y ai chaque fois été accueillie avec ouverture, gentillesse et bienveillance. Patiemment aussi, malgré mes questions, mes carnets de notes, mon enregistreur, mon appareil photo et la caméra. Je remercie donc tous les PARM, stationnaires et agents rencontrés de m'avoir laissée envahir leur espace de travail. Je les remercie également de tout le temps passé à m'expliquer leurs *manières de faire comme d'habitude*.

Tous les partenaires du projet REACH112 doivent aussi être remerciés de leur contribution à cette analyse qui s'est jouée au fil de l'eau à travers les nombreux échanges et débats. Plus spécialement encore, les agents du nouveau centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants dont l'étroite participation à ce projet a nourri plus qu'ils ne l'imaginent cette analyse. Ils ont été portés au centre de ce travail, ce qui n'est pas toujours une position facile à occuper. Leurs essais, erreurs et réussites lors des expérimentations, leurs critiques et leurs questions pertinentes ainsi que nos conversations ont contribué à donner une nouvelle couleur à une problématique ancienne. Merci.

La liste s'allonge davantage puisqu'il faut remercier les amies et amis qui ont su se faire discrets, me rappeler en douceur leur présence et leur soutien, et attendre le retour des beaux jours. Ma famille aussi, pour leur amour des livres et pour m'avoir appris que la curiosité est la plus grande des qualités. Et finalement, les écrivains, *philosophes* ! et poètes, de chair et de papier, qui ajoutent du sel à la vie et servent de forteresse.

SOMMAIRE

RESUME.....	5
ABSTRACT	6
REMERCIEMENTS	8
SOMMAIRE	10
UNE ENQUETE ETHNOGRAPHIQUE AU SEIN D'UN PROJET TECHNIQUE D'ACCESSIBILITE	15
INTRODUCTION GENERALE	16
<i>Handicap, communication et dispositifs techniques</i>	<i>16</i>
<i>Quand la communication médiatisée interroge la coordination.....</i>	<i>21</i>
<i>La place et le statut de l'objet technique dans l'organisation des pratiques, un questionnement épuisé ?.....</i>	<i>23</i>
<i>D'une approche centrée sur l'objet à une réflexion sur l'activité instrumentée.....</i>	<i>28</i>
PARTIE I COMMUNICATION MEDIATISEE ET COORDINATION. POUR UNE PRISE EN COMPTE ELARGIE DE LA MATERIALITE DES PRATIQUES.....	33
PARTIE I - INTRODUCTION.....	34
CHAPITRE I – CENTRES D'APPEL D'URGENCE. UN TERRAIN POUR QUESTIONNER L'INTERACTION ET LA COORDINATION.....	42
1. <i>Dix minutes au sein d'un Centre 15</i>	<i>45</i>
1.1. Une description matérielle de l'écologie	46
1.2. <i>Centre 15, bonjour. Ce que veut dire « accueillir, localiser et prioriser les appels ».....</i>	<i>49</i>
1.3. L'urgence, un cadre temporel inhérent et contraignant	53
1.4. Articuler les interactions.....	54
2. <i>Les protocoles de coordination dans les environnements de travail complexes</i>	<i>58</i>
2.1. Les mécanismes du travail collectif	62
2.2. Ce que le multimédia et la multiactivité font aux protocoles de coordination	65
3. <i>Dispositif, corps, objets et espace : un rapport à explorer</i>	<i>67</i>
3.1. La notion opérationnelle d'espaces interactionnels	69
3.2. Observer le travail des configurations	72
CONCLUSION CHAPITRE I.....	77
CHAPITRE II – HISTOIRE ET RESEAUX D'UN PROJET DE RECHERCHE.....	80
1. <i>Contexte de la recherche : un projet technique d'accessibilité.....</i>	<i>82</i>
1.1. Les TIC comme outil d'intégration	84
1.2. Le projet européen REACH112	90
2. <i>Une proposition de recherche initiale pétrie par le terrain</i>	<i>103</i>
2.1. Des mondes sociaux à l'analyse du travail en situation de communication médiatisée	104
2.2. Une étude centrée sur les pratiques des agents.....	107
3. <i>L'adoption d'une approche par décentrement.....</i>	<i>111</i>

3.1.	Websourd, une entreprise dans le prolongement d'un mouvement social	111
3.2.	Les sourds, de « singuliers révélateurs »	120
3.3.	La prise en compte de l'activité de conception dans l'analyse	124
	CONCLUSION CHAPITRE II	127
	CHAPITRE III - METHODES ET MATERIAUX DE RECHERCHE	129
	1. <i>Centre d'appel d'urgence téléphonique : de la difficulté d'appréhender une écologie de travail complexe</i>	131
1.1.	Une entrée par les groupes professionnels...	133
1.2.	... qui soutient l'analyse des coordinations	135
1.3.	Équiper le travail d'enquête	135
	2. <i>Centre d'appel d'urgence expérimental : le suivi de l'activité de conception et l'observation du traitement multimodal des appels</i>	140
2.1.	Les grandes étapes du processus expérimental	141
	CONCLUSION CHAPITRE III	147
	CONCLUSION PARTIE I.....	150
	PARTIE II UNE INTERACTION EN ACTIONS : LE TRAVAIL ET L'ESPACE DE COORDINATION INTRA-INDIVIDUELLE	153
	PARTIE II - INTRODUCTION.....	154
	CHAPITRE IV – LE TRAVAIL DES « PETITES MAINS » DE L'INFORMATION AU PRISME DU TELEPHONE.....	157
	1. <i>La relation téléphonique d'urgence, une interaction spécialisée</i>	159
1.1.	Une forme spécifique de relation de service ?	161
1.2.	Construire et maintenir son « rôle professionnel » à distance, une affaire de confiance	165
	2. <i>Travailler au téléphone et avec le téléphone</i>	170
2.1.	Dire et faire dire.....	172
2.2.	Les instruments du voir	180
	3. <i>L'articulation des pratiques langagières gestuelles et d'inscription</i>	186
3.1.	Le cadre interactionnel de la fiche d'appel	187
	CONCLUSION CHAPITRE IV.....	198
	CHAPITRE V – LE CORPS DANS L'ACTION EN SITUATION DE COMMUNICATION MEDIATISEE	203
	1. <i>La distribution des outils de travail, un cadre pour la coordination intra-individuelle</i>	205
	2. <i>Une mise en tension inattendue des rapports au poste de travail</i>	208
2.1.	L'émergence du lien visuel dans les interactions d'urgence, « comme un fil tendu entre deux visages... »	211
2.2.	Le corps, acteur de la mise en forme de l'espace d'interaction médiatique	214
	CONCLUSION CHAPITRE V.....	219
	CHAPITRE VI- RECEVOIR ET TRAITER DES APPELS TEXTE ET VIDEO. DYNAMIQUES DE REFORMULATION DE LA RELATION DE SECOURS D'URGENCE	221
	1. <i>Les communications médiatisées comme objet de recherche</i>	225
1.1.	Les Computer-Mediated Communication Studies américaines.....	226

1.2.	En France, de la sociologie des usages à la sociologie des activités en ligne	230
2.	<i>Traiter une demande de secours par écrit</i>	235
2.1.	Désorganisation et réorganisation de l'interaction : les séquences d'ouverture	237
2.2.	Écrire en urgence : reformulation des exigences normatives et négociation des principes d'organisation	240
3.	<i>Traiter une demande de secours par vidéo</i>	252
3.1.	Du <i>backstage</i> au <i>frontstage</i>	255
	CONCLUSION CHAPITRE VI.....	269
	CONCLUSION PARTIE II.....	272
	PARTIE III TRAVAILLER ENSEMBLE EN SITUATION DE COMMUNICATION MEDIATISEE	277
	PARTIE III - INTRODUCTION.....	278
	CHAPITRE VII – L'INSCRIPTION DANS LA TECHNIQUE DE NOUVEAUX REPERES COMMUNICATIONNELS : UNE ECOLOGIE FAÇONNEE	282
1.	<i>Le centre d'appel expérimental</i>	285
1.1.	Le décor, les acteurs	286
2.	<i>Langue des signes au travail. Quel rôle et quelles responsabilités pour chacun ?</i>	289
2.1.	Configuration n° 1 – Contacter les urgences par visio-interprétation	290
2.2.	Configuration n° 2 – Le traitement des appels vidéo-LS par un agent sourd signant	292
2.3.	Configuration n° 3 – Travailler en binôme	294
2.4.	La configuration en binôme : apports analytiques	300
2.5.	Configuration n° 4 – Une activité distribuée, un enjeu d'égalité	307
3.	<i>Réinventer la dimension rituelle et collective de la communication</i>	317
3.1.	Repenser la coordination, façonner l'environnement matériel.....	319
3.2.	Une coordination interindividuelle à organiser	322
	CONCLUSION - CHAPITRE VII.....	327
	CHAPITRE VIII – TRAITER LES APPELS D'URGENCE. UNE CHAINE DE MEDIATIONS	331
1.	<i>La rencontre de deux univers linguistique et perceptif dans l'interaction de secours</i>	333
1.1.	Un appel emblématique : quand les mots ne font plus sens	343
1.2.	Comment les agents « s'arrangent avec l'incertitude ».....	354
	CHAPITRE VIII - CONCLUSION.....	361
	PARTIE III - CONCLUSION.....	364
	DU DISPOSITIF TECHNIQUE DE COMMUNICATION A L'INFRASTRUCTURE COMMUNICATIONNELLE .. 369	
	CONCLUSION	370
	<i>Dispositifs techniques de communication : une diversité de cadres à agencer</i>	373
	<i>La reformulation des pratiques, un processus qui les déplace et les transforme</i>	374
	<i>Des relations sédimentées dans l'environnement matériel</i>	377
	<i>Nommer et observer les rigidités. La notion d'« infrastructure communicationnelle »</i>	379
	<i>Le handicap, au-delà de l'effet miroir (et son envers)</i>	388

BIBLIOGRAPHIE.....	392
SOURCES.....	414
ANNEXES	415
ANNEXE 1 - CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION ET DE NOTATION DES GESTES	416
1.1. Conventions de transcription	416
1.2. Conventions de notation des gestes.....	416
ANNEXE 2 - EXEMPLE DE FICHE D'APPEL D'UN SAMU CENTRE 15	419
ANNEXE 3 - INITIATIVES LOCALES D'ACCESSIBILITE DES SERVICES DE SECOURS	420
ANNEXE 4 – SCHEMA GENERAL DU DISPOSITIF SOCIOTECHNIQUE D'ACCESSIBILITE DEVELOPPE DANS LE COURS DU PROJET REACH112	422
ANNEXE 5 – LE TRAVAIL DE PRODUCTION ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION DU COMITE « COMMUNICATION »	423
ANNEXE 6 – TABLEAU RECAPITULATIF DES OBSERVATIONS	425
ANNEXE 7 – COMMUNIQUES DE PRESSE ANNONÇANT LE DEBUT ET LA FIN DE LA GREVE DES PERMANENCIERS ASSISTANTS DE REGULATION MEDICALE (PARM).....	426
ANNEXE 8 – EXEMPLE D'ENVIRONNEMENT PLURISEMIOTIQUE RICHE.....	429
ANNEXE 9 – TRANSCRIPTION DETAILLEE DE LA PREMIERE SEQUENCE D'ACTION DE L'APPEL VIDEO-LS N°7.....	430
ANNEXE 10 – LA CIRCULATION AUDIO-PHONATOIRE DE L'INFORMATION DANS LES CENTRES D'APPEL D'URGENCE TELEPHONIQUE.....	434
ANNEXE 11 – EXTRACTION DE L'APPEL D'URGENCE PAR SMS N°8 ET TRANSCRIPTION DU TRANSFERT DES INFORMATIONS AU CENTRE 15 LOCAL	436
ANNEXE 12 – « DIRE EN DONNANT A VOIR ». LA POSITION LATERALE DE SECURITE EN LS.....	447
ANNEXE 13 – TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	448

Une enquête ethnographique au sein d'un projet
technique d'accessibilité

INTRODUCTION GENERALE

Ayant pris racine dans un projet technique mené afin de rendre accessible une écologie professionnelle où la communication, notamment la communication médiatisée, occupe un rôle central : les centres d'appel d'urgence téléphonique, cette recherche fut l'occasion d'une réflexion croisée sur les dispositifs techniques de communication. Tour à tour outil de travail et outil d'accessibilité, souvent l'un et l'autre à la fois, nous avons développé une approche nous permettant d'embrasser ces deux dimensions et de les enrichir réciproquement. Ainsi, grâce à l'attention permanente que nous avons portée à ces dispositifs, nous interrogerons, dans un même élan, le rôle qu'ils tiennent dans l'écologie des situations et les moyens de la prise en compte du handicap – ainsi que ses conséquences pratiques – dans nos environnements de travail. Comprendre les liens entre les dispositifs techniques de communication et le handicap nécessite, d'emblée, de faire un détour par cette dernière notion. Ce détour permettra de mieux cerner le rôle dont les dispositifs de communications ont été investis mais également d'en saisir l'ambivalence. Nous verrons alors que lorsque les dispositifs techniques de communication sont utilisés à des fins d'accessibilité, ils ne sont souvent pas appréhendés comme des outils engageant des transformations mais qu'ils rencontrent, malgré tout, la problématique de l'organisation et de la réorganisation des pratiques que font naître les communications médiatisées. Cette problématique plus ancienne évolue donc concurremment aux défis et changements qui traversent nos environnements professionnels ; loin d'être épuisée, nous l'avons placée au cœur de cette analyse.

Handicap, communication et dispositifs techniques

La notion de handicap, à la fois catégorie et problématique sociale, a émergé à l'international comme en France au cours des années 1970 se substituant peu à peu aux notions d'infirmité et d'invalidité en cours depuis la Seconde Guerre mondiale (Ravaud & Mormiche, 2000). Elle apparaît sous l'impulsion des revendications de différents groupes de personnes handicapées militant pour la reconnaissance de leurs droits¹, le développement convergent d'un champ académique consacré au handicap : les Disability Studies, et la

¹ Le mouvement de reconnaissance des droits des personnes handicapées s'inscrit dans le sillage des mouvements pour les droits civiques qui ont connu un essor important aux États-Unis dès les années 1960 et qui ont « jeté les bases de la compréhension des personnes handicapées en tant que groupe minoritaire » (Albrecht, Ravaud, & Stiker, 2001, p. 47). La contestation sociale des années 1970 remettant en cause, en France comme à l'international, les différentes formes de pouvoir et de domination a apporté une assise politique et intellectuelle à leurs revendications pour leurs droits d'accès à une citoyenneté égale (Albrecht *et al.*, 2001; Barral, 2008; De Jong, 1979).

reconnaissance institutionnelle de ces droits. Un premier pas en cette direction fut franchi lors de la publication de la Déclaration des droits des personnes handicapées par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en 1975 et lors de l'adoption, la même année en France, de la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées (Barral, 2008; Fougeyrollas & Ravaud, 2005).

Le processus engagé par les militants afin de faire reconnaître leurs droits s'est appuyé sur une remise en question et une « délégitimation » du critère de déficience qui justifiait jusqu'alors le désavantage social subi par les personnes handicapées. À ce processus, s'est également ajouté un travail parallèle de mise en visibilité du rôle de l'environnement dans la construction du handicap (Barral, 2008 ; Darras & Valente, 2013a). Déplaçant le point de vue de l'individu vers la société, cette approche sociopolitique du handicap opéra un changement de paradigme (De Jong, 1979 ; Oliver, 1992) qui fut formalisé en France par la signature de la Convention relative au droit des personnes handicapées de l'ONU en 2006 et sa ratification en 2010. La traduction de ses orientations dans le droit communautaire et dans le droit français permit d'inscrire la France dans ce « mouvement de réformes du droit des personnes en situation de handicap » (Dalle-Nazébi & Marceau, 2013, p.1) et donna lieu à la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Elle conduisit également à l'adoption, en 2006, d'une définition interministérielle commune de « l'accessibilité² » et à la loi de 2008 « portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ». Il est donc désormais entendu – du moins sur un plan juridique et institutionnel – qu'« on ne parle plus de personne handicapée mais de sociétés handicapantes » (Darras & Valente, 2013b, p. 7). Le handicap est ainsi reconnu au niveau national et international comme étant avant tout relationnel, c'est-à-dire qu'il n'est pas une conséquence d'un problème de santé mais qu'il est construit au travers « de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres » (Organisation des Nations Unies (ONU), 2006, p. 1). L'expression « personne en situation de handicap » désormais communément utilisée dans la sphère publique, qui reprend la notion proposée par P. Minaire (1983), rend compte de ce changement de paradigme en soulignant et en réactualisant sa dimension contextuelle.

² Définition de l'accessibilité, « Une démarche interministérielle », septembre 2006.
Cf. http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/GuideAccessibilite_DIPH.pdf

Un corpus grandissant de travaux de recherche montre « que les situations de handicap se construisent généralement dans un environnement pauvre en moyens d'information et de communication adaptés » (Darras & Valente, 2013b, p. 8). Dans ce contexte, les moyens de communication associés à l'Internet ont été investis par les personnes handicapées comme outils d'accès à l'information et comme moyens de communication répondant à leurs besoins et pratiques interactionnelles singulières. C'est notamment le cas des sourds³, au centre de ce présent travail, qui se sont largement saisis des possibilités ouvertes par les dispositifs techniques de communication tels que les téléphones portables, les visiophones ou différents logiciels de visiophonie à partir de sites Internet. Du côté des institutions publiques françaises, sous l'action conjointe du cadre législatif appelant à une meilleure prise en compte des personnes handicapées et du mouvement de rénovation du service public visant à le rendre plus efficace (Dubois, 2010; Weller, 1997, p. 199), les dispositifs techniques de communication apparaissent comme une solution pour ouvrir l'accès au service public à des usagers qui en étaient jusque-là exclus. Les dispositifs techniques de communication constituent donc à la fois « des outils permettant l'aménagement de l'espace social, un moyen de gestion de l'altérité concrétisant les volontés et discours de l'État » (Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2013, p. 261), de nouvelles ressources individuelles favorisant la participation à la vie de la cité et des prises aux revendications des usagers. Ces derniers, en effet, forts de leurs expériences et usages personnels, s'engagent dans des actions afin d'orienter le choix des moyens d'accessibilité mis en œuvre en demandant par exemple « une relation administrative respectant leurs repères et pratiques de communication » (Dalle-Nazébi, 2008, p. 360).

³ Ce terme est celui choisi par ce groupe sociolinguistique pour se désigner et, comme le soulignent S. Dalle-Nazébi et N. Lachanche, « peut être opposé à la notion de “déficient auditif” » (2009b, p. 414). Cette dernière notion recouvre un ensemble de catégories institutionnelles de la surdité reposant principalement sur une définition médicale que nous ne mobiliserons pas dans le cours de ce travail. Le terme « sourd » tel que nous l'employons renvoie donc à toute personne qui se désigne comme tel et désigne, de la sorte, une pluralité de profils. Les sourds composent en effet une population hétérogène de par la diversité de leur situation auditive, de leurs modalités de communication et de leurs parcours personnel, scolaire et professionnel (Kerbourc'h, 2009, p. 1). Cette population comprend ainsi, présentée de façon schématique, des malentendants, des devenus sourds et des sourds de naissance ; certains sont locuteurs de LS et d'autres oralistes, bien qu'en pratique cette dernière distinction ne soit pas aussi franche.

Par ailleurs, nous rencontrerons au cours de cette analyse plusieurs citations d'auteurs, de médecins, d'*intermédiaires* et de chercheurs écrivant le mot sourd avec un « s » majuscule. Se référer aux « Sourds » est une convention d'écriture généralement attribuée à J. Woodward qui sert à préciser que les membres de cette communauté de pratiques se définissent selon des critères linguistiques et culturels (Dalle-Nazébi, 2006; Delaporte, 2002; Mottez, 1996). Les deux graphies permettent donc de faire la distinction entre le fait de ne pas entendre et une expérience au monde partagée se construisant et s'organisant de manière visuelle. Or, « toutes les personnes atteintes de surdité ne se disent ni ne sont reconnues comme “Sourdes” » (Dalle-Nazébi & Lachanche, 2009a, p. 83). Afin de prendre en compte la diversité des expériences liées à la surdité et d'embrasser l'ensemble de la population concernée par la création d'un centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants, nous conserverons au fil de l'analyse le terme « sourd » utilisé comme nom ou comme adjectif.

De nouvelles recherches soulignent par ailleurs en quoi la prise en compte du handicap, dans les médias, les entreprises et les institutions, « bouscule avant tout des pratiques de communication » (Dalle-Nazébi, 2014a, p. 321). Cela concerne, par exemple, la création d'interfaces tactiles pour les musées, les écoles et les bibliothèques favorisant le dialogue entre les univers sémiotiques et perceptifs des personnes voyantes et non voyantes (Valente & Darras, 2013). Nous pouvons également pointer le développement de pratiques *éducommunicationnelles* visant à renforcer les « fonctions psycho-socio-cognitives » des handicapés mentaux au travers de l'apprentissage et l'utilisation de l'informatique, d'Internet et de différents modes de communication médiatisée (Bonjour & Meyer, 2011, 2013). Cette pédagogie induit de nouveaux modes d'expression pour les usagers et demande aux professionnels qui les accompagnent de développer « un savoir propre à l'interface entre l'éducation et la communication » (Bonjour & Meyer, 2013, p. 185). Les difficultés que rencontrent les personnes sourdes au travail, tout autant que dans leur vie de tous les jours, relèvent pour leur part essentiellement d'une problématique communicationnelle puisqu'elles se rapportent à des pratiques de communication non partagées (Dalle-Nazébi, 2009 ; Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013a, 2013b ; Metzger & Barril, 2004). Les solutions à apporter à cette situation induisent conséquemment le partage et la distribution des efforts entre toutes les personnes concernées ; cet engagement distribué modifie ainsi des pratiques communicationnelles ordinaires qui n'avaient jusqu'alors jamais été remises en question.

Nouveaux dispositifs techniques, nouveaux publics et nouveaux repères : des pratiques communicationnelles en évolution

En permettant la création de nouvelles formes de relations entre l'administration et ses usagers, les dispositifs techniques de communication sont mobilisés afin d'inverser la dynamique de « qui s'adapte à qui ? » (Darras & Valente, 2013b, p. 7). Ce fut notamment le cas au cours du projet technique auquel nous avons participé, le projet européen REACH112, qui est à l'origine du présent travail de thèse. Projet d'inclusion, ou pour reprendre le vocabulaire de la commission européenne d'« e-inclusion », reposant sur le développement conjoint d'un dispositif technique et d'une norme communicationnelle, l'un de ses objectifs institutionnels était de permettre l'accès au numéro européen d'urgence (112) à toutes les personnes ne pouvant utiliser le téléphone.

L'accessibilité de ce service devait être obtenue grâce à la conception, l'expérimentation et l'évaluation d'une nouvelle solution de communication répondant à la norme « Total Conversation » (TC) pouvant être supportée par les outils de communication d'usage courant. Cette norme rend possible l'utilisation combinée de trois modalités de

communication au cours d'une même interaction : sonore, visuelle et textuelle. Une fois mise en application, elle devait également garantir, en les rendant interopérables, l'échange de données d'un service de secours à l'autre sur le territoire européen. D'une durée de trois ans, le projet REACH112 a donné lieu en France à la conception, la mise en place et l'évaluation d'un centre d'appel d'urgence expérimental permettant de recevoir et de traiter les demandes de secours provenant d'utilisateurs sourds et malentendants. S'appuyant sur l'organisation des SAMU Centre 15⁴, les appels pouvaient toutefois être émis et traités à la faveur d'un dispositif technique de communication *ad hoc*. Ce dispositif, qui n'a pas encore été déployé depuis la fin de l'expérimentation, permettait, tel que le réclamaient les utilisateurs sourds, d'appeler les secours en utilisant la ou les modalités de communication correspondant le mieux aux habitudes de chacun. Une personne pouvait alors choisir une interaction en langue des signes (LS) alors qu'une autre, selon ses pratiques communicationnelles, pouvait privilégier l'utilisation complémentaire de la voix, de la lecture labiale et de l'écrit ; ou encore le texte seul.

Plus qu'un dispositif technique, la déclinaison française du projet REACH112 fut l'occasion de la création et de la mise à l'épreuve d'un dispositif sociotechnique. Cette notion renvoie à l'articulation entre un dispositif et un ensemble de pratiques organisées puisqu'il « ne se passe rien tant que la technologie n'est pas dotée de sens, inscrite dans des pratiques, rendue utile et utilisable ainsi que valorisée et légitimée par les acteurs » (Vinck, 2008, p. 91). Au cours du processus de conception et d'expérimentation s'est en effet jouée l'inscription dans la technique d'un ensemble de manières de dire, de faire et d'interagir dans un registre visuel (visuo-scriptuel dans le cas des interactions écrites et visuo-gestuel pour les interactions en LS). Mais plus encore, ce qui fut également négocié est la prise en compte en termes pratiques de cet ensemble de repères dans une organisation professionnelle prenant appui sur les normes, les standards, les procédures d'une organisation préexistante (Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2013). Ce processus que nous détaillerons largement dans le cours de ce travail a donné lieu à une décision intervenue très tôt dans le déroulement de ce projet et qui en fait sa singularité : les appels d'urgence émis en LS doivent être reçus et traités en LS par des agents sourds signants.

⁴ En France, les SAMU Centre 15 traitent les appels se rapportant à une urgence médicale. L'acte de régulation médicale effectué par un médecin, précédé d'une première qualification par un agent, a « pour mission de déterminer et de déclencher :

- la réponse la mieux adaptée,
- dans le délai le plus rapide. »

Cf. Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15, *SAMU de France*, 2^e édition, 2009, p. 15.

À la lumière du survol de ces travaux et de ces usages, il apparaît que la notion de handicap appréhendée dans une perspective environnementale interroge nos pratiques interactionnelles et nos dispositifs de communication. Plus précisément, elle appelle à observer la façon dont les dispositifs mettent en actes l'accessibilité en tant que dynamique contemporaine encourageant « l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement d'autre part » (Démarche Interministérielle, 2006, p. 19). En outre, nous constatons que le handicap et l'utilisation de dispositifs techniques de communication à des fins d'accessibilité apportent « la contrainte inattendue de la prise en compte des repères d'une population minoritaire dans des dispositifs sociotechniques d'information et de communication de masse, si prégnants dans nos organisations sociales » (Dalle-Nazébi, 2014, p. 322). Cette inscription dans la technique d'autres manières de communiquer fait ainsi pénétrer de nouveaux repères communicationnels dans les organisations professionnelles, ce qui participe de leur transformation et de l'évolution des pratiques. Ce processus ne va pas toujours de soi puisqu'il nécessite de modifier des habitudes et des pratiques interactionnelles cristallisées, souvent prises pour acquies. Comme de nombreux travaux l'ont démontré, la communication occupe un rôle central dans la mise en cohérence et l'agencement « des multiples chaînes d'activités, systèmes coopératifs, réseaux d'acteurs, ayant chacun une autonomie partielle » (Lacoste, 2001b, p. 324). Dès lors, les dispositifs techniques d'accessibilité, en transformant les pratiques interactionnelles, bousculent et négocient des mécanismes sur lesquels repose l'organisation du travail. Suivant le fil des problématiques soulevées par une perspective environnementale sur le handicap et un questionnement portant sur les dispositifs techniques de communication comme outil d'intégration, nous constatons qu'elles renvoient non plus seulement à des ajustements individuels mais aussi à une réflexion sur le processus d'organisation et de réorganisation des pratiques du travail collectif. En d'autres mots, elles concernent la coordination.

Quand la communication médiatisée interroge la coordination

Cette problématique s'est d'autant plus imposée dans l'analyse que ce travail de thèse avait pour objectif initial la compréhension d'un environnement professionnel singulier : les centres d'appel d'urgence téléphonique. Ces derniers ont en effet fait l'objet de nombreuses analyses les ayant abordés à travers la notion de *centre de coordination* (Suchman, 1997). Notre recherche portant spécifiquement sur ces environnements, la question de la

coordination est devenue particulièrement saillante. Cette focalisation sur les centres d'appel d'urgence téléphonique est motivée par le fait que l'organisation du centre d'appel expérimental mis en place dans le cadre du projet REACH112 prend pour référence celle des SAMU Centre 15. Il est conséquemment apparu nécessaire aux membres du projet de s'appuyer sur la connaissance préalable de cette organisation afin d'accompagner le processus de conception du dispositif sociotechnique. Notamment, en apportant des éléments de compréhension – distribution des rôles et des tâches, pratiques interactionnelles spécifiques, identité-métier, etc. – offrant autant de prises aux processus décisionnels qu'aux négociations. Notre enquête a donc été amorcée à cet effet et orientée vers l'analyse de l'organisation des pratiques professionnelles dans les centres de secours médicaux (Centre 15).

Comme le soulignent les travaux portant sur ce type d'*environnement de travail complexe*, les pratiques communicationnelles y occupent un rôle central. Sans pratiques communicationnelles, en effet, nulle demande de secours. L'interaction téléphonique entre un agent et un appelant permet en effet de fabriquer l'information qui circule ensuite, pour partie, grâce aux interactions, sur le plateau d'appel mais aussi hors de celui-ci jusqu'aux équipes d'intervention. Les pratiques communicationnelles sont de la sorte un des piliers de la coordination des activités, puisqu'elles permettent l'entremêlement des cours d'action individuels et collectifs. Le rôle qu'elles tiennent est habilement résumé par D. Nicolini : « *the work to make telemedicine work* » (2006). Au regard du contexte général de la recherche qui est celui de la création d'un dispositif technique de communication à des fins d'accessibilité ; de l'objectif initial de l'enquête orientant la focale sur l'organisation des pratiques professionnelles dans les Centre 15 ; de l'importance de la relation téléphonique, pierre angulaire de l'intervention de secours d'urgence ; et d'une sensibilité plus personnelle pour le processus de transformation à l'œuvre dans le cours du projet REACH112, nous nous sommes alors demandé en quoi le type de relation de secours d'urgence (sonore, visuelle, textuelle) participait de l'organisation des pratiques et de l'entremêlement des cours d'action.

Issue d'un parcours académique en sciences de l'information et de la communication, ayant une curiosité marquée pour les dispositifs techniques d'accessibilité et une expérience professionnelle dans différents domaines relevant de *la communication* et des *médias*, ce questionnement s'inscrit dans le prolongement d'une trajectoire personnelle. À travers ce travail de recherche, cette dernière conflue avec le programme scientifique ayant, depuis les années 1980, interrogé la place des objets dans l'action, qu'ils soient ou non des « machines

à communiquer » (Perriault, 1989 ; Schaeffer, 1970), et qui a permis de démontrer que les objets « peuvent ajouter ou retirer quelque chose à l'action et en modifier le cours » (Vinck, 1999, p. 408). D'un point de vue général, cette recherche peut donc être appréhendée comme une analyse fine des pratiques professionnelles en situation de communication médiatisée. Plus spécifiquement, nous entendons interroger *en quoi les dispositifs techniques de communication cadrent les manières dont nous écrivons, regardons, parlons ou bougeons et en quoi cela participe de l'organisation de la coordination dans les environnements de travail complexes*. Analytiquement, cette question, ainsi que son ancrage théorique, suppose la description des multiples cours d'action : l'interaction téléphonique d'urgence lors de laquelle les agents articulent des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription (S. Grosjean, 2008), les interactions de coaction centrées et diffuses (Goffman, 1963b; Winkin, 1996), ainsi que les actions qui soutiennent et organisent leurs enchevêtrements.

La place et le statut de l'objet technique dans l'organisation des pratiques, un questionnement épuisé ?

Questionner « la place et le statut de l'objet technique – l'instrument de communication – dans l'espace interactionnel » (de Fornel, 1988, p. 36) n'est pas, la date de publication de l'article que nous citons ici le montre, une problématique nouvelle. Il convient alors de s'interroger sur la pertinence de mener encore aujourd'hui une telle réflexion.

Dès les années 1970, en effet, avec le développement aux États-Unis des premiers protocoles informatiques de communication à distance, les dispositifs techniques de communication ont été placés au centre de nombreuses études. Étudiés pour leur *pouvoir transformateur*, ils participaient alors d'une dynamique d'amélioration et d'optimisation des conditions de travail, notamment grâce à leur utilisation pour la collaboration à distance, ce qui facilitait et améliorait le travail collectif. Ces recherches, d'abord centrées sur la problématique de la coopération, ont créé un champ spécifique : les Computer-Supported Cooperative Work (CSCW). Ce champ s'est inscrit par ailleurs dans le corpus de travaux regroupés sous l'intitulé de Computer-Mediated Communication Studies (CMCS). En s'attachant à recenser les *effets* des dispositifs techniques de communication sur le travail d'équipe et sur les interactions interindividuelles, ces recherches ont contribué à la mise au jour des caractéristiques de différents modes de communication et dressé des typologies des ressources et contraintes de chacun des différents cadres interactionnels créés par les nouveaux dispositifs. Aux États-Unis comme en France, les problématiques appréhendées par ce type de recherches privilégiant une entrée par l'objet technique se sont ensuite

diversifiées. Étant alors entendu que les dispositifs techniques sont « porteurs de valeurs de rationalité et de performance qui pénètrent les pratiques » (Jouët, 1993, p. 103), ces nouvelles recherches ont donné lieu, entre autres choses, à des travaux explorant « l'homologie structurelle entre les principes du dispositif opératoire et les formes d'échange interpersonnel » (*op.cit.* p. 108). Des chercheurs en sociolinguistique se sont également emparés de la problématique de la transformation des pratiques interactionnelles. Souvent centrée sur les interactions de sociabilité, l'analyse située de l'organisation endogène des interactions médiatisées a ainsi permis de mettre en évidence « des variations structurales entre ce type d'interaction et les interactions en face à face ordinaires » (de Fornel, 1988, p. 35). D'autre part, il s'est également développé un important corpus de travaux, notamment en France, rendant compte de la dynamique de l'usage et insistant sur la part de liberté que détiennent les utilisateurs (Perriault, 1989). De cet ensemble de travaux que nous parcourons rapidement ici, il se dégage des lignes de tension « entre la structure et l'*agentivité*, le contrôle et la résistance, le changement et la stabilité⁵ » (Gillespie & Boczkowski, 2014, p. 5) qui constituent soit des zones de partage entre différentes approches se construisant en opposition, soit une bipolarité négociée au sein même de certains travaux (*op.cit.*). C'est au travers de l'approche ethnométhodologique et des travaux qui s'en inspirent que ces tensions ont finalement été appréhendées dans leur relation dialectique plutôt que dans leurs oppositions.

Plus près de nos préoccupations, les interactions médiatisées en contexte institutionnel ont été abordées au sein du champ des Workplace Studies dont les recherches, comme leur nom l'indique, se sont centrées sur les environnements professionnels. Plus particulièrement, sur les écologies où le travail est fortement équipé tel que les centres de coordination. Ils ont apporté un éclairage fin sur l'entrelacement des paroles, des gestes et l'utilisation des outils et des ressources, et ainsi démontré « la nature sociale et interactive des tâches traditionnellement considérées comme individuelles » (Heath & Luff, 1994, p. 543). Les dispositifs techniques de communication, plus particulièrement le téléphone, ont ainsi fait leur apparition dans l'analyse en tant qu'ils participent de cet entrelacement. Inspirés de l'ethnométhodologie, ces travaux reconnaissent les dispositifs techniques comme étant des « *technology of order production* » (J. Whalen, 1995a) tout en détaillant une construction située de leur signification, ancrée et négociée dans l'interaction. L'introduction dans les environnements de travail de nouveaux protocoles de communication, l'e-mail, la messagerie instantanée, la visiophonie ou encore la visioconférence déclinée dans des

⁵ Traduction personnelle : « They have brought the intellectual tensions between structure and agency, control and resistance, and change and stasis [...]. »

dispositifs spécifiques permettant par exemple la téléchirurgie ou la téléconsultation, a représenté autant d'occasions d'explorer les problématiques de cadrage des pratiques et de construction de sens au sein d'écologies diversifiées. Un certain nombre de travaux se sont polarisés sur la relation de service, ce qui a permis de détailler « ce que font les bureaucrates lorsqu'ils répondent au téléphone » (Weller, 1997) ou encore les conséquences pratiques de l'interaction visiophonique sur le travail de guichet (Velkovska & Zouinar, 2007).

Cette brève revue des différents champs et travaux s'étant emparés de la question des pratiques de communication médiatisée et de la problématique des « effets de structurations et d'orientation des projets et des pratiques » (Vinck, 1999, p. 409) rend compte à la fois de la richesse des enjeux que cette problématique soulève tout comme elle dessine un questionnement bien balisé. Notre recherche, par la réflexion qu'elle poursuit et son approche inspirée de l'ethnométhodologie, s'insère dans le prolongement des travaux cités mais, plus encore, s'appuie sur leurs résultats. Ce questionnement conserve cependant toute sa pertinence dans la mesure où il peut être réactualisé, comme nous le proposons, à l'aune des transformations qui surviennent dans les environnements professionnels et en introduisant dans l'analyse les enjeux liés à la redéfinition environnementale et communicationnelle du handicap. Afin de renouveler l'exploration des relations entre les dispositifs techniques de communication, les pratiques interactionnelles et l'organisation des pratiques professionnelles, nous tirerons profit dans ce travail des spécificités de notre terrain de recherche. En nous appuyant sur l'analyse croisée des deux environnements professionnels que nous avons pu observer au cours de cette étude, les centres d'appel d'urgence téléphonique et le nouveau centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants, nous introduisons la notion de *multiactivité* et mobilisons celle de *handicap* afin de faire apparaître ces relations sous un autre jour. Nous discutons donc ci-dessous de ces deux notions et de la manière dont elles réactualisent la question du rôle et de la place des dispositifs techniques de communication dans l'organisation des pratiques professionnelles.

Le prisme de la multiactivité

Si la multiactivité n'est pas le sujet central de ce travail, elle n'en constitue pas moins la trame de fond. Les travaux sur les centres de coordination ont en effet souligné la complexité de ces environnements professionnels et exploré la fragmentation de l'activité et la gestion des engagements multiples par les acteurs (C. Goodwin & Goodwin, 1996; Heath & Luff, 1992a; J. Whalen & Zimmerman, 2005). Ces questions prennent cependant un

tournant nouveau depuis que se multiplient dans les environnements professionnels les moyens de communication et les sources informationnelles faisant des acteurs les gestionnaires d'une pluralité de sollicitations, de tâches et de liens sociaux (Cochoy & Licoppe, 2014; Datchary, 2011). Leur entremêlement induit la rencontre et l'agencement d'un nombre croissant de modes et de modalités de communication ainsi que d'interactions en coprésence et à distance. La notion de multiactivité permet d'attirer l'attention sur la particularité de l'activité au sein du centre expérimental d'urgence où les agents doivent faire face à l'utilisation combinée de la vidéo, de l'audio et du texte au cours d'une même interaction de secours. Cette interaction, de surcroît, doit être articulée à un important travail de saisie sur le clavier, des activités de manipulation liées à l'utilisation de ressources informationnelles, et des interactions de coaction. Au cours de ces interactions de coaction se croisent également différentes modalités interactionnelles – audio-phonatoire, visuo-gestuelle, visuo-scriptuelle – que les agents doivent articuler mais aussi mettre en cohérence. Cette multiactivité se joue dans une temporalité courte qui est celle de l'urgence. Le dispositif technique de communication et l'environnement de travail conçus dans le cadre du projet REACH112 ont ainsi offert l'occasion d'observer une situation communicationnelle nous permettant de participer à la réflexion actuelle portant sur le « caractère multimodal, pluriel, multi-support, multi-fenêtré, etc., de nos activités » (Bidet, 2011a, p. 9) et les mutations professionnelles que cette multiactivité entraîne.

La multiactivité, souvent abordée du point de vue de la gestion des engagements multiples et de la manière dont cette gestion est distribuée entre l'équipement et les personnes (Datchary, 2011; Datchary & Licoppe, 2007; Licoppe, 2008b), réactualise également la question de la coordination dans les environnements de travail complexes comme en rendent compte les articles du livre *Multiactivity in Social Interaction* (Haddington, Keisanen, Mondada & Nevile, 2014). La coordination reposant désormais sur « l'interaction entre des entités qui ne sont ni des hommes ni des choses, mais des hommes équipés de choses » (Cochoy & Licoppe, 2014, p. 10), la question de l'entremêlement des cours d'action se trouve reformulée. Les rapports entre les acteurs et leur équipement se resserrent, se densifient et se complexifient, de même que les rapports des acteurs entre eux. La notion de multiactivité sert donc à pointer le « surtravail d'articulation » (Datchary, 2011, p. 25) qu'accomplissent les acteurs pour gérer la multiplicité et la diversité des écrans, des ressources informationnelles, des modes et des modalités de communication. Nous avons précédemment souligné que la compréhension des activités collectives dans ce type d'environnement supposait d'accorder autant d'intérêt à l'interaction de secours médiatisée et à l'articulation des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription survenant

dans le cours de cette interaction qu'aux interactions de coaction. Ce positionnement méthodologique se révèle d'autant plus indispensable que les acteurs s'engagent aujourd'hui dans un travail d'articulation complexifié. Afin d'interroger ce surtravail d'articulation, nous en invoquons deux dimensions : d'une part un processus de coordination intra-individuelle et d'autre part un processus de coordination interindividuelle. Nous remarquerons par ailleurs que le nouveau dispositif technique de communication créé dans le cadre du projet REACH112 a entraîné la transformation de la coordination intra-individuelle ce qui a rouvert et remis en négociation l'organisation des pratiques du travail collectif. Le projet REACH112, en nous ayant donné à voir comment les acteurs apprennent à gérer la multiactivité et comment elle met en jeu des pratiques de coordination, a ainsi offert l'occasion de reposer à nouveaux frais la question de l'organisation des pratiques professionnelles en situation de communication médiatisée.

Le prisme du handicap

Les travaux portant sur la multiactivité ont souligné en quoi les ressources corporelles participent de la gestion de la pluralité des sollicitations et des activités par les acteurs (Datchary, 2011). La multiactivité se caractérise donc par des cours d'action au sein desquels s'entremêlent des pratiques langagières, des pratiques d'écriture, des gestes, des regards, des positions corporelles et diverses manipulations d'objets et de ressources informationnelles. Elle est ainsi éminemment multimodale. Au sein du centre d'appel d'urgence REACH112, nous avons souligné que les interactions deviennent elles aussi multimodales : la voix, l'écrit, le regard, la LS, les gestes et les expressions du visage doivent être articulés par les agents à la fois dans les interactions de secours et dans les interactions de coaction. Cela suppose un apprentissage et une transformation des pratiques professionnelles de référence. Notre terrain de recherche a donc permis de préciser les conséquences pratiques de l'introduction dans les environnements de travail de nouveaux dispositifs techniques de communication utilisés comme ressources pour réduire, voire éliminer, les restrictions à la participation sociale des personnes en situation de handicap. En d'autres termes, pour mettre en application de la loi du 11 février 2005.

Au fil des chapitres, nous nous attarderons sur la manière dont les dispositifs techniques de communication participent du passage, ou au contraire le bloquent, de l'énoncé du droit à la pleine participation à sa mise en œuvre en situation. Nous découvrirons alors en quoi ce passage est mis à l'épreuve dans la pratique. En détaillant les freins à l'application du modèle environnemental du handicap dans l'espace circonscrit du centre d'appel d'urgence, nous serons amenés à constater qu'ils s'expliquent, pour partie, par la persistance de

pratiques interactionnelles ordinaires mais également propres à l'organisation de référence ; ainsi que par des résistances structurelles. L'entrée par les dispositifs techniques, appréhendés comme des éléments participant d'une dynamique d'intégration, renouvelle la question de leur rôle et de leur place dans les organisations tout en permettant d'approfondir la connaissance des enjeux communicationnels auxquels les personnes handicapées sont confrontées et qui, plus généralement, touchent toutes les personnes qui les rencontrent ou les côtoient. La recherche vient ainsi nourrir le corpus encore récent de travaux portant sur la prise en compte en termes interactionnels du handicap au travail, évoqué un peu plus haut (Dalle-Nazébi, 2014a; Dalle-Nazébi & Hénault-Tessier, 2012; Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013b; Kerbourc'h & Dalle-Nazébi, 2014), et explore en contrepoint les problématiques associées de l'intégration et de l'exclusion. Différents travaux ont en effet montré que bien qu'elles soient vécues dans tous les aspects de la vie quotidienne, les discriminations et les situations d'exclusion sont particulièrement prégnantes dans le monde du travail (Dalle-Nazébi, 2009a; Dalle-Nazébi & Marceau, 2013; Kerbourc'h, 2009; Le Clainche, 2006; Le Clainche & Demuijnck, 2006). Cependant, ces problématiques sont encore souvent formulées en termes de formation, de compétences, de mesures favorisant l'embauche et permettant l'accès au marché du travail, ou encore de processus d'adaptation de poste (Metzger & Barril, 2004). En interrogeant les conditions pratiques de l'insertion professionnelle des salariés en situation de handicap d'un point de vue communicationnel, et à travers le prisme de dispositifs techniques de communication, nous dépasserons l'approche centrée sur l'individu pour porter notre regard sur l'organisation des relations des personnes entre-elles et avec leur équipement.

D'une approche centrée sur l'objet à une réflexion sur l'activité instrumentée

Ayant pris le parti d'une analyse croisée, nous avons entrepris une enquête ethnographique au sein des centres d'appel d'urgence téléphonique français ; enquête que nous avons prolongée au sein du centre d'appel expérimental d'urgence pour les sourds et malentendants. Les différentes interactions de secours ainsi observées et enregistrées ont permis de préciser comment, dans le cours de l'interaction d'urgence, les caractéristiques des différentes solutions de communication médiatisée étaient traitées en pratique par les agents et en quoi cela contribuait à redéfinir la structure traditionnelle de la relation téléphonique d'urgence. De la même façon, nous avons pu comparer, rapprocher ou distinguer les mécanismes de coordination interindividuelle des centres de secours téléphonique et du centre expérimental, ce qui a nourri une compréhension fine des

pratiques professionnelles de l'organisation de référence et éclairé le processus de transformation des pratiques interactionnelles. Plus avant, et c'est l'une de ses singularités, cette recherche a permis de questionner en quoi les repères sociolinguistiques – des agents et des appelants – participent de ces processus d'organisation. Or, si cette approche a constitué le socle de notre recherche en apportant des éléments de connaissance solides, elle maintient cependant la « réflexion sur l'instrument et la manière dont il “affecte” l'interaction et son organisation » (Vinck, 2008, p. 95), laissant encore ouverte la question du cadrage des cours d'action.

La prise en compte du travail de scénarisation qu'effectuent les dispositifs techniques en définissant « dans leur configuration une certaine partition du monde physique et social, attribuent des rôles à certains types d'acteurs – humains et non-humains – en excluent d'autres, autorisent certains modes de relation entre ces différents acteurs, etc. » (Akrich, 1987a, p. 49) permet d'approfondir cette question. Elle enrichit notre analyse des activités interactionnelles en pointant le processus par lequel les dispositifs techniques matérialisent des choix, en réactualisent d'autres, hérités du passé, puis les font circuler. Il s'agira donc de montrer en quoi les dispositifs techniques installent « une géographie des compétences » (Akrich, 1991, p. 341) et définissent l'espace de l'action devenant de la sorte des acteurs ; au même titre que les agents et les appelants. Les dispositifs techniques sont ainsi « des éléments actifs d'organisation des relations des hommes entre eux et avec leur environnement » (Akrich, 1987a). Cette approche est cependant encore insuffisante pour rendre compte du processus dynamique, désormais largement reconnu, par lequel les dispositifs techniques de communication participent à l'action. Cette dernière doit aussi être appréhendée dans son rapport à ses *cadres de référence*, c'est-à-dire aux « principes d'organisation qui structurent les événements » (Goffman, [1974] 1991, p. 19) et organisent le sens des activités et les engagements (*op.cit.*, p. 338). Elle doit également être repensée au prisme de la multiactivité. En effet, la *géographie des compétences* ne renvoie plus uniquement aux choix faits par des concepteurs et à l'inscription de ces derniers dans le dispositif technique mais à la négociation d'une pluralité de *géographies* occasionnée par l'utilisation et l'articulation, dans le même cours d'action, de plusieurs dispositifs techniques. Ce processus est cependant difficile à percevoir dans les environnements stabilisés tels que le sont les centres d'appel d'urgence téléphonique. Le tissu des relations n'y fait plus l'objet de négociations et semble aller de soi, l'utilisation des objets étant « routinisée » même si certaines « situations créent une fenêtre de réflexivité » (Vinck, 2006, p. 17).

Afin de contourner cette difficulté, nous établissons tout au long de l'analyse un dialogue entre les observations *in situ* et les traces de l'activité de conception. Convoquant ces traces, nous détaillerons la rencontre et la négociation réciproque de l'organisation de référence et du nouveau dispositif sociotechnique d'accessibilité. Dans un double mouvement, elles nous renseignent sur ce qui au sein de l'organisation de référence fait structure ou, au contraire, peut être négocié. Par ailleurs, ces traces décrivent et introduisent dans l'analyse le processus d'ajustement réciproque de l'outil et des pratiques ainsi que la « genèse simultanée de l'objet et de son environnement » (Akrich, Callon, & Latour, [1989] 2006, p. 112). De la sorte, elles rendent visible en quoi le cadrage des pratiques par les dispositifs techniques de communication relève d'une dynamique qui met en forme des pratiques immatérielles, telles que les mécanismes de coordination, mais également matérielles. Suivant le fil de ces traces, elles nous conduisent au *travail d'équipement* réalisé au cours du projet REACH112 et au-delà. Ce travail, tel qu'il est défini par D. Vinck, « relève de dynamiques interactionnelles de construction et de déconstruction, *in situ*, et donc d'une pragmatique et d'une ethnométhodologie étendue aux pratiques matérielles » (2006, p. 20). La notion d'*équipement* mobilisée au cours de cette analyse est donc utilisée pour rendre compte du processus par lequel le dispositif technique est rendu opérationnel en situation par les acteurs. D'une réflexion centrée sur l'objet, nous passons alors à une réflexion sur l'*activité instrumentée* (S. Grosjean, 2004; Rabardel, 1995; Vinck, 2008).

L'analyse du travail d'équipement permet à partir de menus objets et d'organisations matérielles de changer de focale et d'aller du plan rapproché au plan large ; des activités communicationnelles centrées aux espaces intersubjectifs et matériels dans lesquelles elles s'inscrivent. Nous attardant notamment à l'aspect des murs et à l'éclairage, nous découvrirons que l'espace matériel a fait l'objet d'une attention particulière afin de reproduire un cadre interactionnel conforme au cadre de référence. La notion d'équipement permet ainsi de penser les caractéristiques des dispositifs techniques de communication dans leurs rapports matériels à un ensemble de standards, de conventions et d'habitudes, ce qui « permet d'éviter de penser que les caractéristiques de médiation, de traduction, sont attachées à la seule nature de l'objet » (Vinck, 2009, p. 67). Mobilisée dans le cours de ce travail, elle offre l'occasion de percer l'épaisseur de la dynamique qu'engagent les dispositifs techniques de communication ; dynamique qui se dérobe lorsque, comme c'est le cas dans les Centre 15, les pratiques sont stabilisées. En outre, c'est au cours de ce travail d'équipement qu'ont été négociées les conditions de la prise en compte des repères communicationnels des usagers sourds et malentendants ainsi que de la participation des agents sourds signants au sein du nouveau centre expérimental. La notion d'équipement

apparaît donc comme un outil conceptuel puissant pour aborder les questions du handicap et des transformations des pratiques professionnelles induites par l'utilisation des dispositifs techniques de communication à des fins d'accessibilité.

Un mouvement qui organise l'analyse

Notre travail s'organise selon ce même mouvement : de l'objet à l'activité instrumentée, de l'organisation endogène de l'interaction aux relations interindividuelles. Il est divisé en trois parties. Ainsi, nous découvrirons peu à peu, au travers d'un cheminement concentrique, le tissage très serré des relations qui font exister les centres d'appel de secours. La **Partie I** posera le cadre théorique et conceptuel de départ afin que nous puissions, à partir de là, étoffer la problématique de recherche en pointant les éléments encore peu explorés ou soulevant de nouvelles questions. Nous plongerons ensuite dans le projet REACH112 qui a comme particularité de se situer à l'interface de différents mondes sociaux et à la confluence d'une diversité de logiques d'action. Nous examinerons avec attention les différents réseaux qui s'y rencontrent puisque, nous le constaterons au gré des chapitres, ils participent du modelage des pratiques et de l'organisation. Nous détaillerons également comment notre rencontre avec ces réseaux a contribué à façonner notre approche ainsi que notre méthodologie. Nous terminerons cette première partie en détaillant nos méthodes d'enquête et nos matériaux de recherche.

La **Partie II** approfondit l'analyse de l'interaction téléphonique de secours afin d'en comprendre l'organisation et mettre au jour les savoir-faire communicationnels des agents qui répondent et traitent les appels. Cela nous permettra, plus loin, de mieux appréhender les processus de reformulation des pratiques. Nous ferons ensuite entrer les objets et les corps dans l'interaction afin d'observer l'articulation des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription, en bref, la coordination intra-individuelle. Cette dernière nous amènera à une réflexion sur le poste de travail et la manière dont il est modelé, retravaillé et actualisé par les pratiques. Nous quitterons finalement les centres d'appel d'urgence téléphonique pour nous attarder aux dynamiques de reformulation de la relation de secours téléphonique entraînées par la mise en fonction de nouveaux modes de communication pour traiter les appels d'urgence. Nous élargirons notre focale dans la **Partie III** afin d'introduire dans l'analyse le travail d'organisation des pratiques collectives au sein du centre d'appel expérimental. Nous explorerons en quoi les adaptations individuelles négocient les pratiques collectives, plus précisément la coordination interindividuelle, et interrogerons comment les choix organisationnels et les nouvelles pratiques se sédimentent dans le collectif. Nous bouclerons notre parcours d'analyse en revenant aux centres d'appel

téléphonique mais, cette fois, du point de vue des agents du centre d'appel expérimental. Ce retour à la relation téléphonique de secours sera l'occasion de mettre en discussion la chaîne des médiations et ce qu'elle engage en termes de pratiques communicationnelles, de statut professionnel et de fabrication de l'information.

Au travers de ces trois parties, deux grandes thématiques seront donc explorées : le travail en situation de communication médiatisée et la dynamique de reformulation des pratiques engagée par la conception et la mise en service d'un dispositif technique d'accessibilité. Cette recherche tire ainsi son originalité d'une approche à l'intersection d'une réflexion portant sur les objets dans le cours de l'action et d'une réflexion sur les moyens de la prise en compte du handicap dans nos environnements professionnels ; les enrichissant l'une et l'autre. Cette approche introduit les repères sociolinguistiques au sein de la première réflexion, ce qui fait apparaître les écologies professionnelles comme des environnements traversés et façonnés par les pratiques communicationnelles. Si « la dimension organisante de la communication » (Cooren, 2010, p. 35) est aujourd'hui largement documentée (Bouillon, 2009; Cooren, 2000; Cooren, Taylor, & Van Every, 2005; Licoppe, Cudicio, & Proulx, 2011), la manière dont les repères sociolinguistiques participent de ce travail d'organisation est encore peu explorée. Nous portons ainsi un nouveau regard sur ce processus qui nous conduira, par ailleurs, à détailler en quoi le travail d'organisation concerne aussi l'environnement matériel qui devient un support de négociation et d'inscription des pratiques interactionnelles. La réflexion sur le handicap est quant à elle nourrie par une approche centrée sur les cours d'action qui permet d'observer sa prise en compte concrète et située. Cela nous amènera à dégager une compréhension sensible de la manière dont il est pratiquement traité dans les environnements de travail, ce qui nous permettra d'insister sur le fait que la pleine participation, au-delà de l'aménagement de poste ou de la formation, se joue à travers la négociation et la transformation de nos rapports (Bonjour & Meyer, 2011, 2013; Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2012; Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2013).

PARTIE I

Communication médiatisée et coordination Pour une prise en compte élargie de la matérialité des pratiques

PARTIE I - INTRODUCTION

« Pour décrire un geste, sans parler même d'en dégager la signification, il se pourrait bien que nous devrions prendre en charge la disposition humaine et matérielle des lieux où il s'est produit. »

Erving Goffman, *Les moments et leurs hommes*, 1988

Nous posons dans ce travail la question de la relation entre l'interaction médiatisée de secours et des mécanismes de coopération et de coordination. Dans le contexte spécifique des centres d'appel d'urgence, interroger ces mécanismes ainsi que les pratiques professionnelles renvoie de manière prégnante à la problématique de la communication *au* travail et *comme* travail. Cette dernière fait depuis plusieurs années l'objet de travaux de recherche qui interrogent « les liens entre communication, action et construction collective de l'information qui conduit à cerner certaines conditions de l'intelligence collective » (M. Grosjean & Lacoste, 1999). La communication se révèle donc au cœur de nombreuses activités, voire fondamentale à plusieurs d'entre elles puisqu'il n'y a en effet « guère de poste ou de fonction qui n'implique de s'engager dans des rapports communicatifs, d'assimiler des informations produites par d'autres, de construire des connaissances communes, de discuter des consignes ou des décisions, de mener des interactions avec des partenaires » (Lacoste, 2001a, p. 21). Ces recherches pointent ainsi la dimension plurielle de la communication puisqu'elle est à la fois « au cœur de la circulation d'informations pour l'action et la coordination » et « ciment de liens sociaux d'inter-reconnaissance, base même de toute coopération » (Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013a, p. 172). Elle est également, dans de nombreux environnements de travail, la matière même par laquelle se construit cette information, ce qui est notamment le cas pour les téléopérateurs ou les agents des centres d'appel d'urgence dont l'activité est analysée dans le cours de ce travail.

Les pratiques communicationnelles sont donc indissociables du travail individuel et collectif ; les observer rend visibles les « savoir-faire communicationnels » (M. Grosjean & Lacoste, 1999) déployés par les salariés et apporte une meilleure compréhension des mécanismes et des règles de la coopération et de la coordination. Bien qu'elle paraisse souvent à première vue chaotique, la circulation de l'information repose sur des « protocoles » (Joseph, 1994; Heath & Joseph, 1995), c'est-à-dire un ensemble d'habitudes partagées et rituelles qui assurent l'orientation commune des participants et la cohérence du travail collectif. Ces protocoles qui se construisent et se réactualisent de manière incarnée, à

travers les pratiques quotidiennes guident à la fois l'action individuelle et la manière dont le collectif doit y répondre. Interroger la communication au travail et comme travail appelle de la sorte à s'intéresser à l'enchevêtrement des pratiques individuelles et collectives puisqu'elles se nourrissent et entretiennent un rapport de coconstruction.

La place qu'occupent les objets techniques au sein des activités du travail et plus singulièrement dans les mécanismes supportant la coopération et la coordination est devenue un champ d'études à part entière. Cette problématique a notamment été développée de manière soutenue au sein de deux courants de recherche : les Computer Supported Cooperative Work (CSCW) et les Workplace Studies. Au-delà de cette problématisation spécifique, les sciences sociales, et plus particulièrement les courants de la *cognition distribuée* et de l'*action située*, s'intéressent désormais fortement aux objets dans l'action et rendent compte de « l'interaction dynamique agent-environnement » comme le rappelait déjà un numéro de *Raisons pratiques* (Conein, Dodier, & Thévenot, 1993, p. 8). Les objets sont donc appréhendés comme des appuis de l'action et le caractère local et contingent de leur utilisation largement documenté. Fortement inspirées de la théorie de l'action située, les Workplace Studies sont à l'origine d'un important corpus de travaux centré sur les écologies professionnelles et le rôle qui occupent les objets comme le détaillent P. Luff, J. Hindmarsh et C. Heath :

« the social and interactional organization of workplace activities, and the ways in which tools and technologies, ranging from paper documents through to complex multimedia systems, feature in day to day work and collaboration » (2000, p. 299).

Notre travail, qui interroge l'organisation des environnements professionnels au prisme de dispositifs techniques, s'inscrit donc dans leur filiation. Cependant, si ces derniers adressent un regard attentif à l'interrelation des objets et des interactions, l'engagement corporel des acteurs demeure souvent peu pris en compte. Observant avec attention les actions de type communicationnel, des recherches portant sur les activités collaboratives de conception, le raisonnement collectif ou plus spécifiquement l'action et son « incarnation » (*embodiment*) dans le cours des interactions ont au contraire porté un intérêt ciblé à l'articulation des objets, des paroles et des gestes. Elles ont démontré que les objets sont produits et ressources de la « parole-en-interaction » (Drew & Heritage, 1993; Schegloff, 1990) mais aussi d'activités multimodales complexes (Brassac, Fixmer, Mondada, & Vinck, 2008; Brassac & Gregori, 2003; S. Grosjean, 2004; Mondada, 2008). Détaillant cette multimodalité, c'est-à-dire l'étroite imbrication de la parole, des gestes de pointages, des regards, etc., ces travaux ont mis au jour le processus de « médiatisation » corporel. Le

corps a ainsi été défini comme participant – en étant une ressource et en le rendant visible – du processus dynamique et interactif de construction du sens de l'action (C. Goodwin, 2000). Le jeu des interrelations entre les objets, les paroles, les gestes et toutes les ressources du langage non verbal est ainsi indissociable de l'activité collective, ce qui incite à une prise en compte élargie de la matérialité des pratiques.

La part communicationnelle, langagière et corporelle, des activités de travail est donc aujourd'hui reconnue, de même que le rôle des objets dans l'organisation des pratiques ; qu'elles soient professionnelles ou quotidiennes. Nous nous intéressons cependant plus singulièrement à un certain type d'objet n'ayant pas donné lieu à des considérations spécifiques au sein des courants de recherche précités : les dispositifs techniques de communication. Nous faisons l'hypothèse qu'ils soulèvent des problématiques particulières liées à leurs usages communicationnels. Un regard sur la littérature interrogeant plus particulièrement les communications médiatisées au travail révèle en effet que leurs caractéristiques techniques sont fortement interrogées et conduisent à des problématisations différentes. Des travaux ont notamment porté sur l'inscription dans la technique des tensions vécues par les organisations (Licoppe, 2002) et sur les manières dont « les participants exploitent dans l'organisation de leur action et dans la configuration de leur espace d'action » les caractéristiques de nouveaux dispositifs de communication (Mondada, 2004, p. 98). Ils ont ainsi permis de pointer un processus d'entrelacement dans la pratique des principes d'organisation du cadre de référence et des spécificités du dispositif technique. Selon le contexte organisationnel, de nouvelles formes d'échanges peuvent émerger, telles que le genre « questions rapides » lors des interactions en mode tchat (Licoppe *et al.*, 2011). Ces travaux ont cependant précisé que les transformations des pratiques interactionnelles ne sont pas tant à attribuer aux caractéristiques mêmes des dispositifs techniques mais à la manière dont la médiation technique est « pratiquement traitée, définie, identifiée par les acteurs eux-mêmes en contexte » (Mondada, 2004a, p. 122).

Les nouveaux dispositifs techniques de communication qui pénètrent les environnements de travail rencontrent par ailleurs un ensemble de pratiques établies. Cette rencontre qui ne va pas toujours de soi a fait elle aussi l'objet de différents travaux. S'attachant à la compréhension du processus de mutation des pratiques professionnelles, certaines analyses ont ainsi détaillé en quoi des cadres de participation préexistants sont mis en tension par des dispositifs de communication et comment, dans certains cas, ce processus donne naissance à de nouvelles formes de coopération entre les professionnels (Mathieu-Fritz & Esterle, 2013)

ou à une reconfiguration des pratiques de façon à recréer un cadre conforme et adéquat (Licoppe, 2008a; Licoppe & Dumoulin, 2007). D'autres travaux ont au contraire révélé comment les nouveaux dispositifs techniques de communication, parce que considérés comme étant inconciliables avec les routines et pratiques établies, donnent lieu à des usages partiels, des contournements ou tout simplement un non-usage (Nicolini, 2006; Samuelsson & Berner, 2013). S'il a été démontré que la communication participe du « travail d'organisation », notamment avec les travaux de l'*École de Montréal*, les recherches que nous évoquons ici précisent encore un peu mieux le rôle et la place que tiennent les dispositifs techniques de communication dans ce processus.

Sur la base de ces acquis et observations, nous prenons le train en marche et pénétrons au sein d'un centre d'appel d'urgence téléphonique, ce qui nous permettra d'explicitier en quoi, dans ce contexte spécifique, les pratiques communicationnelles sont centrales à la construction de l'information ainsi qu'à sa circulation. Nous détaillerons également, en nous appuyant sur le corpus de travaux évoqué, les mécanismes qui soutiennent la coopération et la coordination. Nous attardant sur ces derniers mécanismes, nous remarquerons que le travail de coordination peut être défini de manière plurielle, comme le fait A. Deppermann dans son analyse sur l'engagement multimodal des secouristes lors d'interventions d'urgence (2014), à travers les notions de coordination intra-individuelle et interindividuelle. Nous verrons par ailleurs qu'elles sollicitent fortement le corps et construisent des réseaux de relations qui actualisent des espaces que nous aborderons à travers la notion opératoire d'*espace interactionnel*. Cette notion nous servira à explorer le processus de mise en forme de l'environnement matériel qui est, nous le démontrerons, une question encore peu abordée comme telle aujourd'hui. Elle est pourtant, nous le démontrerons, étroitement corrélée à celle des coordinations. À travers la transcription d'un appel et la description des cours d'action associés, le chapitre I sera ainsi l'occasion de montrer l'intérêt d'une démarche analytique prenant en compte, de manière élargie, la matérialité des pratiques. Après avoir fait état de cette première orientation méthodologique, nous l'approfondirons au chapitre II, lequel retrace la construction conjointe de notre problématique et de l'approche adoptée. Finalement, le chapitre III sera consacré à la description de notre méthode d'enquête ainsi que des matériaux issus de notre étude empirique et du processus de conception du nouveau dispositif sociotechnique d'accessibilité.

Encadré 1 - Communication médiatisée ou médiée ? Précisions terminologiques

Afin d'aller plus avant, il convient d'apporter une précision terminologique. Nous employons l'adjectif *médiatisé* qui vient qualifier et spécifier la forme des communications ou des interactions que nous explorons. Nous l'utilisons, dans un premier temps, de manière volontairement générale afin d'évoquer sa filiation au terme *média*. Pluriel du mot d'origine latine *medium*, il signifie être « au milieu, au centre⁶ ». Il nous permet de rendre compte de la présence d'un intermédiaire technique placé « entre deux mondes pour les mettre en rapport » (Hennion, 1993, p. 223). Cette utilisation est largement répandue dans les travaux de recherche français et est mobilisée pour évoquer les échanges se réalisant *via* un ordinateur (Marcoccia, 2000; Mondada, 1999) ou, plus largement, par le biais de dispositifs de communication (de Fornel, 1989, 1994; S. Grosjean, 2008; Jeanneret, 2007; Jeanneret & Souchier, 2002; Licoppe, 2008a; Mondada, 2008; Velkovska, 2004), sans présupposer ce qui s'y joue. L'adjectif *médiatisé* n'est cependant pas uniquement utilisé en référence aux dispositifs techniques de communication. De nombreux chercheurs, tels P. Rabardel, C. Goodwin et M.H. Goodwin, mobilisent en effet la notion d'*activité médiatisée* pour qualifier les activités se faisant avec des instruments (C. Goodwin & Goodwin, 1996; Rabardel, 1995). Cette notion renvoie aux processus de médiation qui découlent de la présence d'une entité intermédiaire entre le sujet et l'objet de son travail. Selon P. Rabardel, l'univers intermédiaire que constitue l'instrument produit deux types de médiation : l'une allant de l'objet au sujet ; l'autre, du sujet à l'objet. Dans la première, qu'il qualifie de médiation épistémique, « l'instrument est un moyen qui permet la connaissance de l'objet » (1995, p. 72). Cette acception définit la médiation technique comme un travail de mise en lien. La deuxième médiation, la médiation pragmatique, s'éloigne cependant de cette définition puisque l'instrument y est appréhendé comme le « moyen d'une action transformatrice » (*loc.cit.*). Elle est davantage en cohérence avec la définition de la médiation proposée par H. Hennion qui l'appréhende comme le processus conduisant au passage d'un modèle à un autre (*op.cit.*). Nous constatons donc à travers ces différents usages que le terme *médiatisé* comporte des ambiguïtés. Elles peuvent être pour partie expliquées par l'emploi de ce même terme pour signaler la présence d'un intermédiaire technique ou qualifier une relation.

⁶ Le Robert. Dictionnaire historique de la langue française (2004), tome 2, pp. 2178 et 2181.

Afin de surmonter cette ambiguïté et d'explicitier leur positionnement, certains chercheurs ont proposé l'utilisation de néologismes. Les termes de *communication médiée* (Bonu, 2007; Mathieu-Fritz & Esterle, 2013; Panckhurst, 2009) ou même, comme J. Jouët, de *communication médiatée* (Jouët, 1993) apparaissent ainsi dans certains travaux. Ces deux locutions attirent l'attention sur le processus de médiation – entendu comme une transformation – que les dispositifs techniques de communication engagent. Elles mettent ainsi l'accent sur les processus de transformation des pratiques interactionnelles mais aussi du discours. Le dispositif technique de communication est alors appréhendé comme « le *médiateur* qui modifierait indirectement le discours ; il induirait la création d'autres formes, d'autres “genres” de discours » (Panckhurst, 1997, p. 57). Cette approche reprend les idées de L. Vygotsky sur la médiation sémiotique de l'activité humaine par les objets, médiation « considérée comme le fait central qui transforme les rapports du sujet au monde, les fonctions psychologiques, et en conditionne le développement » (Viviane Folcher & Rabardel, 2004, p. 253).

Aucun des termes à notre disposition pour désigner l'activité interactionnelle réalisée avec un dispositif technique de communication ne semble cependant réussir à embrasser et à illustrer précisément ses enjeux. La notion de média ne rend pas compte du processus de transformation de l'interaction fait d'ajustements et de réorganisation des échanges que la prise en compte, par les participants, des spécificités techniques engendre. La notion de communication médiée fait quant à elle disparaître le dispositif de communication, avec ses résistances et ses rigidités, au profit du processus qu'il engage. Par ailleurs, ce processus de transformation n'est pas le seul fait du dispositif de communication. Il naît de la relation qui se noue entre le dispositif technique et les interactants ; relation à laquelle s'articulent également d'autres acteurs humains et non-humains (Callon, 1986). Lors du traitement des appels d'urgence téléphonique, situation de travail à laquelle nous nous intéressons au cours de cette recherche, les caractéristiques du téléphone participent de l'organisation des interactions mais, comme nous le détaillerons plus largement, la fiche d'appel participe elle aussi de l'organisation et de la réorganisation des interactions en inscrivant dans la technique des choix et des pratiques propres à l'institution des urgences. Il est également important de ne pas oublier les activités collectives qui, en s'entremêlant aux interactions de secours, contribuent à leur organisation.

Ayant fait le choix des termes média/médiatisé, l'attention que nous portons à l'inscription dans les objets de manières de faire, de normes et de standards, nous fait rencontrer l'approche *médiologique* qui réfère explicitement, par l'utilisation de ce néologisme, au travail effectué par les médiations techniques. Portant sur les « faits de transmission », la médiologie appréhende la civilisation comme un système de production de traces (Debray, 1991) qui fait exister des savoirs, la culture et « la pensée ». Les objets techniques, quels qu'ils soient, sont donc appréhendés comme des outils d'inscription qui relient « les hommes entre eux dans le sens de la longueur » (Debray, 2000, p. 10), ce que nous serons également amenés à explorer dans le cours de ce travail. Selon cette approche toutefois, les objets techniques sont avant tout « des moyens de transmission et de circulation symbolique » (Debray, 1991, p. 15). La dynamique d'inscription participe de la sorte d'une genèse et d'une transformation des idées dont la médiologie retrace l'histoire. Le processus de médiation-transformation y est donc observé dans une temporalité longue. Se préoccupant de l'exploration du monde symbolique par le biais des outils, la médiologie réactualise cependant l'idée que « ceci tuera cela » (Hugo, 1831). L'allègement progressif des supports d'écriture jusqu'à leur digitalisation traduit et accompagne, par exemple, une logique de dématérialisation, d'accélération et de miniaturisation des mémoires (Debray, 1991). La technicisation du monde apparaît alors comme un processus « de déperdition mécanique » d'un état passé (Hennion & Latour, 1996, p. 240).

À la différence de la médiologie, nous nous intéressons au temps court de la communication et à la manière dont ces inscriptions sont réactualisées, négociées ou réinterprétées dans le cours de l'interaction, voire compensées ou équipées afin de les adapter aux situations communicationnelles. Notre travail ne porte donc pas tant sur les médiations techniques en elles-mêmes, et encore moins dans une idée de déperdition, mais sur les manières dont elles s'articulent à d'autres cadres. Par ailleurs, suivant le point de vue d'A. Hennion et de B. Latour, nous reconnaissons le rôle actif des supports matériels et de la répétition technique non pas sous l'angle d'un appauvrissement mais en tant qu'activité productive (*loc.cit.*). Les objets techniques devenant de cette manière « prétextes et supports » pour faire exister des relations (Hennion, 1993, p. 18). Dans le cours de ce travail, il ne s'agira donc pas d'aborder la dimension symbolique du rapport technique/culture mais plutôt de nous intéresser à la façon dont la culture et les pratiques sociolinguistiques « dénoncent certains intermédiaires et en promeuvent d'autres » (*op.cit.*, p. 339). En somme, il

sera question dans ces pages du contenu politique des objets techniques puisque nous nous attachons à décrire en quoi ils « produisent des modes d'organisation sociale » (Akrich, 1987a, p. 62).

Nous constatons à travers cette brève réflexion terminologique que les dispositifs techniques de communication peuvent, selon les approches, être à la fois considérés comme des moyens d'action, des moyens de transformation ou des moyens de cristallisation des connaissances. Nous privilégions donc la notion de communication médiatisée qui souligne la présence d'un média sans orienter *a priori* l'analyse vers un processus spécifique ou un résultat ; laissant à l'enquête le soin de préciser de quelles dynamiques les médias participent et comment ils y participent. De plus, ce terme marque la temporalité dans laquelle s'ancre notre analyse qui est celle de l'interaction. Finalement, le terme *média* renvoie à une action de diffusion à laquelle nous nous intéresserons fortement dans le cours de ce travail. Le téléphone, utilisé avec un casque ou le combiné, produit une diffusion sonore et centrée, inaccessible aux autres agents sur le plateau d'appel. La forme de cette diffusion engage donc un processus de mise en visibilité qui pose les questions de l'intelligibilité et de la cohérence de ce qui est diffusé par rapport à une organisation et des pratiques préexistantes. Elle entraîne également une mise en tension des « contraintes rituelles » et « systémiques » (Goffman, 1981) de l'interaction en face à face qui crée un espace de réflexivité et de (re)reformulation des pratiques interactionnelles. Le projet REACH112 transforme cette diffusion rouvrant ces questionnements. Dans un premier temps, nous emploierons donc la notion de communication médiatisée sans la spécifier davantage, elle sera néanmoins précisée dans le cours de cette analyse.

CHAPITRE I – CENTRES D’APPEL D’URGENCE. UN TERRAIN POUR QUESTIONNER L’INTERACTION ET LA COORDINATION

Écologies professionnelles complexes centrées sur les interactions téléphoniques, les centres d’appel d’urgence sont des environnements propices pour interroger ce qu’est le travail en situation de communication médiatisée. Les interactions avec les appelants, avec les équipes d’intervention et parfois même avec les collègues travaillant sur le même *plateau* d’appel se réalisent en effet par le biais d’un dispositif de communication ; principalement le téléphone associé à un logiciel de traitement des appels. Un système de communication radio permet également de communiquer avec les équipes intervenant sur le terrain ou celles se trouvant à bord des véhicules. Chaque appel d’urgence est traité par un agent et bien que l’activité soit formalisée et équipée, le traitement des appels engage souvent une participation collective qui s’appuie sur des pratiques communicationnelles. Le terme *agent* que nous employons au cours de ce travail est un terme générique qui désigne les personnes recevant et traitant les appels d’urgence dans l’un des trois services de secours français : le SAMU, la police ou les pompiers. Les appellations, les tâches, les responsabilités et les technologies utilisées diffèrent d’un service à l’autre, de même qu’au sein des différents centres nationaux d’un même service. Les agents ont cependant en commun d’être le premier maillon de la chaîne de secours, de traiter des demandes émises par téléphone et d’avoir pour responsabilité d’effectuer un premier tri entre les demandes afin de ne conserver que celles correspondant aux missions de leur service. Ce premier tri accompli, ils doivent encore attribuer aux appels un degré d’urgence qui établit les priorités et conditionne le type de secours envoyé. Dans les Centre 15, les agents sont des Permanenciers(ères) Assistants(es) de Régulation Médicale (PARM) dont le travail est institutionnellement défini de la manière suivante :

« Accueillir et localiser les appels téléphoniques dans un contexte d'urgence et de détresse. Prioriser l'orientation vers le médecin régulateur du SAMU Centre 15 en fonction du degré d'urgence évalué. Gérer les flux et moyens définis par le médecin régulateur, en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient⁷. »

⁷ Cf. <http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr/spip.php?page=fiche-metier&idmet=117>



Figure 1 - Permanenciers Assistants de Régulation Médicale (PARM) du SAMU Centre 15.

La coordination des activités est largement soutenue par la circulation de l'information au moyen d'un document numérique appelé *fiche d'appel*. Bien plus qu'une fiche, elle est un document informatisé qui se visualise à l'écran de l'ordinateur des agents et qui est complété dans le cours de l'interaction. Elle « est à la fois un document à remplir et à faire circuler, un environnement informatique de travail et un objet à manipuler » (Hénault-Tessier & Dalle-Nazebi, 2012, p. 96). La circulation de la fiche s'accompagne dans bien des cas d'échanges vocaux ou gestuels qui la complètent ou la spécifient. Les centres d'appel d'urgence sont donc le lieu d'interactions médiatisées et équipées qui s'enchevêtrent à de nombreux échanges non médiatisés et à une multitude de gestes liés à la manipulation de ressources informationnelles ainsi qu'au travail d'« écrit d'écran⁸ » (Souchier, 1996). Les pratiques communicationnelles y sont de la sorte l'un des piliers de la coordination des activités puisqu'elles permettent à la fois la fabrication de l'information et l'entremêlement des cours d'action individuels et collectifs. Caractéristique des situations de raisonnement collectif, cet entremêlement, nous l'avons mentionné, concerne donc « la *parole-en-interaction* mais aussi à des activités multimodales complexes, comportant gestes, regards, positions corporelles » qui sont articulées avec des manipulations d'objets matériels divers (Mondada, 2008, p. 220). Erratique au premier abord, une analyse fine de cet enchevêtrement montre qu'il n'en est pas moins socialement organisé. Les centres d'appel

⁸ Nous empruntons cette expression à E. Souchier qui l'utilise pour interroger l'historicité des pratiques d'écriture au regard de l'apparition des écrans. Elle renvoie à une réflexion sur les transformations engendrées « par les modifications de la matérialité et des supports de l'écriture apportées par les technologies informatiques » (1996, p. 106). Nous en détournons cependant le sens initial en y adjoignant le mot « travail ». Il ne s'agit plus alors d'observer d'un point de vue sociohistorique « ce qui bouge dans les pratiques en fonction de la matérialité » (*op.cit.*, p.105) mais de s'intéresser aux pratiques situées de lecture-écriture dans leurs rapports aux spécificités techniques et matérielles des dispositifs de communication.

d'urgence sont donc des environnements de travail propices pour interroger les pratiques professionnelles en situation de communication médiatisée mais plus encore pour poser la question du rôle et de la place des dispositifs techniques de communication dans l'organisation de cet enchevêtrement.

Avant d'entamer cette analyse, une incursion au cœur même de notre terrain de recherche nous semble nécessaire. Nous commençons donc ce premier chapitre par une description du travail des agents dans un centre du SAMU Centre 15 où, en France, sont reçus et traités les appels concernant le secours médical. Elle rend compte de manière située de l'organisation endogène de l'interaction de secours. Plus encore, elle pointe l'intrication des pratiques interactionnelles entre elles et avec un ensemble de gestes induits par le recours à des ressources informationnelles et la saisie des données dans la fiche d'appel. Volontairement empirique, cette entrée permet d'observer l'interrelation de la coordination interindividuelle et intra-individuelle évoquée en introduction de cette première partie et, dans le même temps, de lever le voile sur une organisation et un métier. Nous découvrirons ainsi l'épaisseur de ce qui se cache derrière ces quelques lignes qui résument un métier méconnu puisque les rouages de sa légitimité et de son efficacité reposent pour partie sur l'invisibilité des pratiques (Hénault-Tessier & Dalle-Nazebi, 2012). Plus avant, cette description donne à voir les pratiques et l'organisation ayant servi de référence au centre d'appel expérimental, ce qui est un préalable à l'analyse croisée ultérieure.

1. Dix minutes au sein d'un Centre 15

Les dix minutes de la vie d'un Centre 15 que nous donnons à lire ci-dessous sont issues de notre enquête ethnographique réalisée au sein de différents centres d'appel d'urgence téléphonique français. Nous détaillerons plus largement cette enquête au chapitre III. L'appel que nous transcrivons provient d'un enregistrement audio effectué à l'aide d'un enregistreur posé à même le bureau de l'agent, appel que nous avons suivi en « double écoute », c'est-à-dire que nous l'avons écouté à l'aide d'un casque audio connecté au téléphone de l'agent. L'enregistrement ne conserve que la trace de l'interaction côté agent et de l'activité sonore sur le plateau de travail. Nous avons cependant résumé et retranscrit les réponses de l'appelante à partir de nos notes de terrain et signalé leur caractère non détaillé par l'utilisation d'une double parenthèse⁹. Nos observations se sont en effet toujours réalisées équipées d'un stylo et d'un cahier dans lequel nous avons noté les paroles des appelants et les actions concomitantes à l'interaction, notamment le travail d'écrit d'écran effectué par l'agent ; travail qui sera par ailleurs détaillé dans la deuxième partie de cet ouvrage. Bien que cet enregistrement ne permette pas d'entendre les paroles de l'appelante, il demeure tout à fait pertinent dans la mesure où nous souhaitons principalement aborder cette interaction du point de vue de l'agent afin de repérer comment les interactions téléphoniques sont articulées aux menues activités liées à la production et à la circulation de l'information.

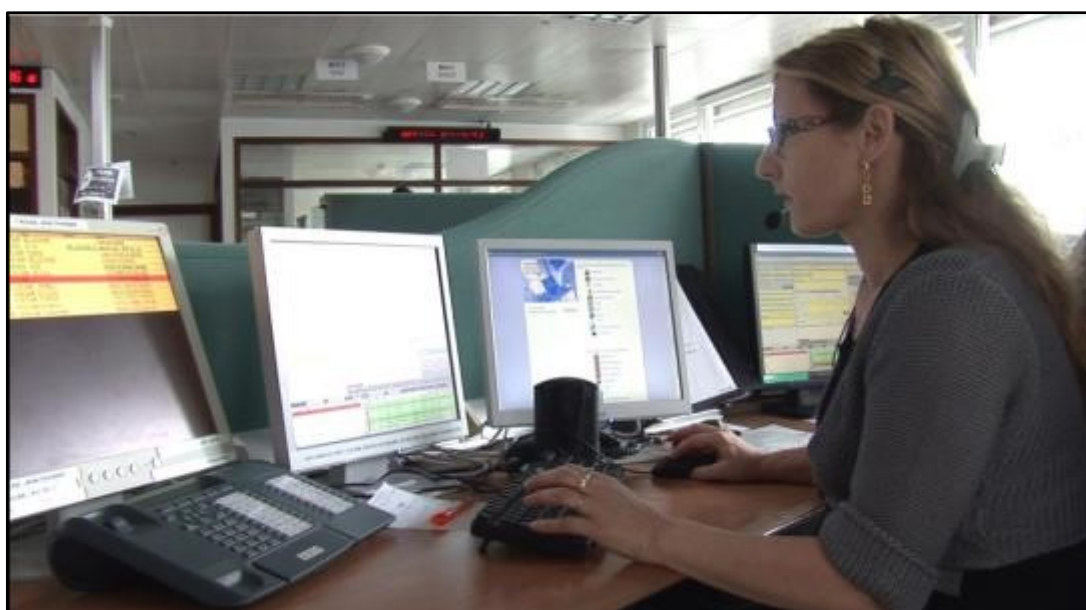


Figure 2 - Le poste de travail multifenêtré, multisupport et multimodal d'un agent d'un Centre 15.

⁹ Les conventions de transcriptions utilisées sont consultables en Annexe 1.

1.1. Une description matérielle de l'écologie

Afin de détailler de manière située le traitement de ce premier appel de secours, il nous est nécessaire d'effectuer une description liminaire de l'environnement multisupport, multifenêtré et multimodal dans lequel il se déroule. Nous décrivons donc l'environnement matériel du poste de travail et, à travers le regard d'un agent, du plateau d'appel. Nous amorçons cependant cette description en positionnant le poste de travail occupé par l'agent au sein de son écologie. L'agent que nous voyons sur la photographie présentée ci-dessus (Figure 2) est assise au poste des coordinateurs identifié par un cercle sur la Figure 3. Ces agents expérimentés ont la responsabilité de veiller au bon déroulement des activités sur le plateau d'appel. À sa droite, un médecin généraliste assure une « permanence de soins », c'est-à-dire qu'il effectue quelques heures de médecine générale afin de traiter par téléphone les cas bénins ne nécessitant pas d'intervention rapide des moyens de secours. La permanence assure la continuité des soins durant les heures de fermeture des cabinets de médecine familiale, ce qui évite l'engorgement des urgences hospitalières. Un médecin urgentiste est assis un peu plus loin au poste dédié à cet effet. Le poste qu'elle occupe peut, en cas d'affluence, accueillir un deuxième agent, ce qui explique la présence d'un quatrième écran à l'extrémité droite du bureau.

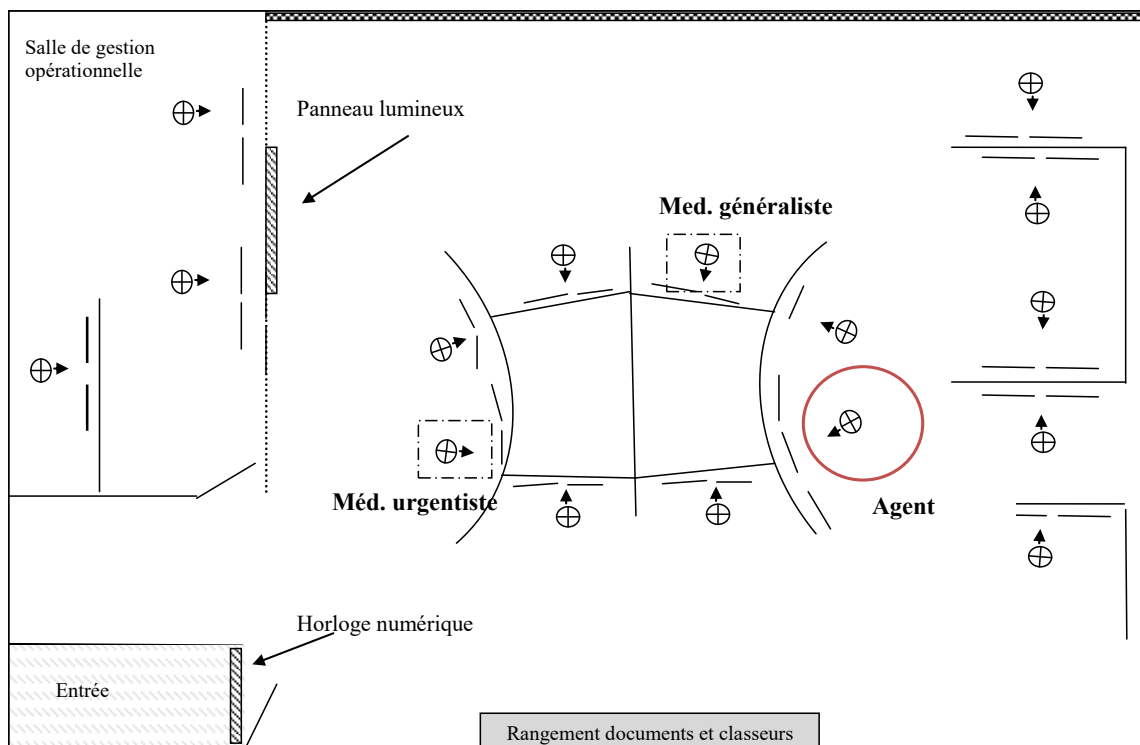


Figure 3 - Illustration schématique, d'après observation, de la distribution des postes et de l'organisation matérielle d'un Centre 15.

L'examen de la photographie (Figure 2) permet maintenant de détailler son environnement immédiat, celui qui se trouve à portée de main. Rapidement, nous constatons qu'elle fait face à trois écrans d'ordinateur. Devant elle, au centre, un écran affiche l'interface d'un logiciel de gestion des appels couramment utilisé dans les Centre 15. En plus de donner accès à la fiche d'appel¹⁰ (Figure 4), il sert à la gestion et au suivi des dossiers-patients et donne accès à une main courante électronique permettant de saisir d'un coup d'œil l'activité des équipes d'intervention. L'agent navigue dans ce logiciel à partir de la souris et du clavier de l'ordinateur. Le

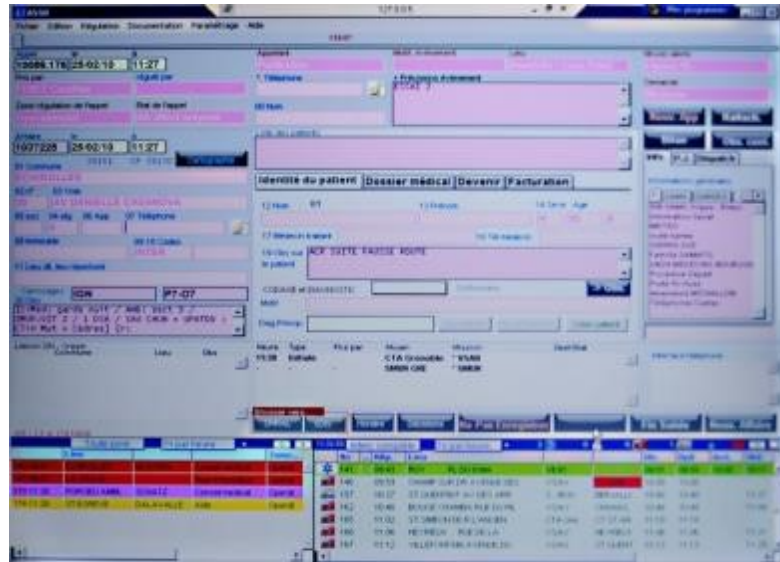


Figure 4 - Fiche d'appel électronique.

deuxième écran, situé légèrement à droite du premier, est utilisé pour accéder au système intranet de l'hôpital sur lequel sont mises à la disposition des agents et des médecins différentes ressources, par exemple les procédures ou l'annuaire des numéros internes. Cet écran donne également accès à Internet, principalement utilisé pour accéder aux logiciels de cartographie servant à la géolocalisation des appelants et des équipes de terrain. L'écran de gauche, uniquement présent au poste des coordinateurs, rend compte de l'activité de l'équipe opérationnelle composée, dans ce centre, d'un médecin urgentiste et de deux agents chargés de *dispatcher* les secours pour reprendre le terme communément utilisé. Un surlignement rouge indique ainsi un ordre de départ « non transmis », un surlignement jaune une équipe « au départ », un surlignement vert l'arrivée de l'équipe « sur les lieux », etc. Des étiquettes collées sur le pourtour de l'écran rappellent ce code couleur.

¹⁰ Pour une version pleine page de la fiche d'appel, se référer à l'Annexe 2.

Devant cet écran, à la gauche de l'agent, se trouve un téléphone auquel est branché un boîtier noir auquel se connecte ensuite le casque d'appel. Les mains de l'agent sont posées, l'une sur le clavier de l'ordinateur, l'autre sur la souris ; instruments essentiels pour naviguer dans les logiciels, saisir les données et passer d'un écran à l'autre. Derrière le clavier sont posés un stylo et des papiers brouillons qui, en cas de besoin, seront utiles pour prendre des notes. Un porte-vues sur pied contenant différents documents, dont une liste de numéros de téléphone utiles (comme les numéros du centre antipoison et du SAMU social), une carte du territoire et des fiches procédures, est posé derrière



Figure 5 - Porte-vues sur pied.

l'écran de droite afin d'être accessible lorsque deux agents sont installés à ce poste (Figure 5). Un deuxième porte-vue est posé à plat à la droite de l'agent. Il sert à classer les procédures importantes, leurs mises à jour et les notes de service adressées spécifiquement aux coordinateurs. À l'extrémité gauche du bureau, hors-champ, se trouve un deuxième téléphone fixe, plus petit, dédié aux appels extérieurs qui peuvent ainsi être passés tout en conservant l'appelant en ligne ou sans occuper la ligne dédiée aux appels d'urgence.

Quittant les objets situés à proximité, nous pouvons maintenant observer l'espace matériel visuellement accessible. Ainsi, le poste de travail est encadré de deux cloisons rembourrées en tissu qui réduisent l'intensité sonore et l'isole visuellement des autres agents. Le long de ces cloisons, à la hauteur du bureau, ont été installés de nombreuses prises électriques et branchements Internet qui autorisent l'ajout de matériel. Les cloisons délimitent l'organisation de huit postes de travail, plus ou moins occupés selon le moment de la journée et l'affluence des appels. Cinq autres postes de travail sont également répartis au fond de la salle. Depuis son poste, lorsqu'elle fait face à ses écrans, l'agent ne voit pas ses collègues. Il lui est donc nécessaire, à minima, de tourner la tête, voire de se lever, de faire rouler sa chaise vers l'arrière ou de tendre le cou pour établir un contact visuel. Un peu plus loin au fond de la salle, elle aperçoit les baies vitrées qui cloisonnent la salle dédiée aux activités opérationnelles, c'est-à-dire au traitement des appels très urgents, à l'envoi des moyens et à la coordination des équipes de terrain. Elle voit également le panneau lumineux installé au-dessus des vitres sur lequel défile une série d'informations : nombre d'agents en poste, nombre d'appels entrants et temps d'attente. Deux affiches de carton accrochées au plafond au-dessus des postes dédiés aux médecins urgentistes et rappelant leur numéro de

ligne directe lui sont également facilement visibles. De la même manière, chacun des postes de travail du plateau d'appel possède son affiche. Elle peut également facilement consulter le deuxième panneau lumineux situé à gauche au-dessus de la porte d'entrée et indiquant l'heure, remarquer les deux affichettes « PARM en grève » collées sur un des piliers de la salle ou regarder par l'une des grandes fenêtres situées à sa droite.

1.2. Centre 15, bonjour. Ce que veut dire « accueillir, localiser et prioriser les appels »

Ayant planté le décor, nous poursuivons avec la description du traitement de l'appel qui se déroule alors que l'activité sur le plateau s'est intensifiée au cours de la dernière heure ; heure à laquelle de nombreux cabinets médicaux ont fermé leurs portes en ce samedi après-midi. Les bruits émanant du plateau révèlent le rythme soutenu des activités : les six agents présents sont engagés dans une interaction avec un appelant, les trois médecins généralistes interrogent leur patient et le cliquetis des claviers ne semble jamais s'arrêter. Cette activité est caractéristique de la période hivernale, d'autant plus que la ville est confrontée à une épidémie de grippe. L'horloge numérique placée bien en évidence dans un coin de la salle indique 00 : 14 : 10. Le téléphone de l'agent que nous accompagnons aujourd'hui émet un léger *tut-tut* dans le casque d'appel. Automatiquement, une fiche d'appel s'ouvre sur l'écran central de l'ordinateur. Le numéro de téléphone et le nom de l'appelant y sont déjà inscrits. L'agent décroche en cliquant sur un petit pictogramme représentant un téléphone et entame l'échange par une phrase combinant salutations et identification :

Appel n° 1¹¹

1. Agent (A) : Centre 15, bonjour.
2. Appelante (Ap) : ((Oui, bonjour.))

Elle fournit sans attendre le motif de son appel. Le ton de sa voix, légèrement couvert par le bruit du moteur d'une voiture, est rapide et saccadé. La panique qu'elle ressent est donc perceptible à l'oreille. L'appelante explique que sa petite fille de six mois a chuté de la table à langer et est tombée tête première sur le carrelage de la chambre. Inquiets, les parents ont pris la voiture et « roulent en direction de l'hôpital sur la route nationale entre Salis et Bannes ». La mère ne réussit plus à maintenir sa petite fille éveillée et appelle le 15 pour demander ce qu'ils doivent faire.

3. A : Est-ce qu'elle a pleuré tout de suite madame ?
4. Ap : ((Oui, mais...))
5. A : D'accord...

¹¹ Les noms de l'appelante, des localités et des rues ont été entièrement modifiés, de même que certains détails de l'événement afin de respecter l'anonymat des personnes concernées.

6. Ap : ((Elle ne pleure plus, maintenant elle s'endort.))
7. A : D'accord.
L'agent place son curseur dans la fenêtre « Commune » de la fiche d'appel.
8. A : Vous êtes sur quelle commune ?
9. Ap : ((Gravières. Je peux la laisser dormir ?))
L'agent tape « Gra ». Un menu déroulant apparaît et affiche une liste de noms de commune débutant par ces trois lettres. L'agent parcourt la liste en tournant la molette de sa souris et sélectionne Gravières tout en poursuivant son interaction.
10. A : Non, non, vous la stimulez pour la garder réveillée, hein ?
Elle fait glisser son curseur jusqu'à la fenêtre « Sexe », tape « F ». Le curseur se place de lui-même dans la fenêtre suivante « Âge ».
11. A : Elle a huit mois ?
12. Ap : ((Non, six mois.))
L'agent écrit « 6 m »
13. A : Bon, prenez-la contre vous, pincez-lui un petit peu le dos de la main.
14. Ap : (([Elle est dans son siège], je ne peux p))
15. A : [Si elle est dans] (.) Vous pouvez pas vous arrêter là ?
L'appelante discute avec son mari. Leur conversation est audible par l'agent qui comprend que le mari ne veut pas s'arrêter et qu'il préfère continuer jusqu'à l'hôpital. Rapidement, l'agent reprend la parole pour mettre fin à leur échange.
16. A : Vous êtes loin de l'hôpital ?
17. Ap : ((Dans 20 minutes, on y sera dans environ 20 minutes.))
18. A : Bon, alors, vous êtes dans quelle voiture madame ?
19. Ap : ((Une Clio bleue.))
Dans la fenêtre « Obs sur le patient » elle note « Clio bleue. ». Tout en remontant son curseur dans la fenêtre « Nom », elle demande :
20. A : Le nom de l'enfant c'est comment ?
Elle inscrit le nom, appuie la touche « Entrée », le curseur se place dans la case suivante dans laquelle est écrit le prénom de l'enfant.
21. A : Vous êtes sur la route qui mène de Salis à Bannes ?
22. Ap : ((Oui.))
L'agent note cette information à côté du type de voiture : « Clio bleue. Route nat. Salis à Bannes ».
23. A : C'est elle que j'entends ?
24. Ap : ((Oui.))
25. A : D'accord, vous la gardez réveillée, hein ? D'accord ?

L'appelante confirme qu'elle essaie de la maintenir éveillée. L'agent se tourne vers l'écran droit pour regarder la carte sur laquelle s'est automatiquement affichée la commune de Gravières.

26. A : La route nationale, vous pouvez demander à votre époux c'est la combien ?

L'appelante repose la question à son mari qui lui répond la N124 ; l'appelante répète N124.

L'agent met l'appelante en attente. Un message tourne en boucle annonçant que l'appel sera traité dans les meilleurs délais ; il confirme ainsi de manière réitérative que le lien communicationnel est maintenu.

Cet échange nous permet de préciser ce que les verbes *accueillir, localiser et prioriser les appels téléphoniques* engagent en terme d'action et d'interaction. Les interactions téléphoniques d'urgence sont des interactions dont la forme spécialisée est une réorganisation des interactions téléphoniques ordinaires adaptées au cadre communicationnel de l'urgence. Les séquences d'ouverture sont dites spécialisées car elles s'orientent vers une reconnaissance rapide des identités mutuelles qui projette le type d'interaction à venir (M. R. Whalen & Zimmerman, 1987) tout en respectant les contraintes rituelles. Dans la plupart des cas, les appelants ratifient cette organisation en enchaînant, sans transition et sans que l'agent le leur demande, leur salutation et la raison de leur appel. C'est à ce moment que les agents effectuent leur premier tri qui consiste à réorienter ou à clôturer rapidement les appels ne correspondant pas aux missions de leur service, par exemple les demandes d'hébergement d'urgence, ce qui désengorge la ligne téléphonique. C'est également ce premier tri qui fait exister les « vraies » urgences (Hénault-Tessier & Dalle-Nazebi, 2012; J. Whalen, 1995a). Dans l'exemple ci-dessus, le premier tri ne nécessite pas de travail supplémentaire de la part de l'agent et la demande est immédiatement catégorisée en tant qu'urgence. L'agent peut dès lors s'attacher à identifier la gravité, c'est précisément ce qu'elle fait lorsqu'elle demande : « Est-ce qu'elle a pleuré tout de suite madame ? » La gravité participe de l'organisation de l'interaction puisqu'elle influe sur sa temporalité et sur les actions à engager. La petite fille ayant pleuré tout de suite, l'agent conclut que sa vie n'est pas en danger et qu'elle peut poursuivre l'interaction sans engager de réponse immédiate. Elle entame donc un travail de localisation alors que de son côté l'appelante oriente l'interaction en vue d'obtenir des renseignements sur ce qu'il lui faudrait faire dans cette situation. Les perspectives de l'agent et de l'appelante sont donc différentes et plusieurs cours d'action sont en tension dans cette séquence. L'agent tente de résorber cette tension en entremêlant son travail de localisation à des conseils de premiers

secours. Nous constatons cependant qu'elle maintient sa perspective puisque l'obtention d'une adresse est un préalable à l'envoi de moyens. À plus forte raison que ce préalable est rappelé par la fiche d'appel qui ne peut être transférée à un médecin si le champ de l'adresse est incomplet. Après avoir renseigné toutes les fenêtres obligatoires, l'agent précise le type et la couleur de la voiture dans l'éventualité où il faudrait envoyer une équipe de secours à leur rencontre bien que ces informations ne soient pas *demandées* par la fiche. Le travail de localisation va donc bien au-delà de l'obligation de situer un appelant sur un territoire puisque, comme nous pouvons le constater, il demande aux agents d'anticiper la chaîne des actions possibles que peut engager chacun des appels.

La collecte des renseignements et leur mise en forme dans la fiche d'appel sont des processus qui construisent une information standardisée sans laquelle il serait impossible, sauf certaines exceptions bien définies¹², d'envoyer les secours. La fiche d'appel constitue donc une trame, nous y reviendrons à plusieurs reprises au cours de ce travail, qui guide l'interaction. Le travail des agents consiste donc, pour partie, à maintenir la qualité de la relation et à orienter l'interaction afin de pouvoir remplir toutes les fenêtres obligatoires de la fiche et, plus largement, obtenir tous les renseignements nécessaires à l'organisation d'une intervention de secours. Dans l'exemple ci-dessus, l'agent interrompt la discussion entre les parents afin de réorienter l'interaction vers la recherche d'informations, c'est ce que les agents appellent « recadrer l'appelant ». Une fois la fiche d'appel complétée, et selon la procédure spécifique des Centre 15, l'agent transfère l'appel à un médecin urgentiste qui effectuera une qualification plus approfondie afin de pouvoir prononcer un diagnostic. Ce dernier est un élément essentiel de l'acte de régulation médicale qui articule ce diagnostic, les caractéristiques de la situation et la disponibilité des ressources afin d'aboutir à la prescription du juste soin par le médecin¹³.

¹² La procédure de « départ réflexe » permet l'envoi d'une équipe de secours sur seule décision d'un agent « sans avis du médecin régulateur avec information immédiate de celui-ci suivie d'une régulation prioritaire » dans le cas de certaines situations reconnues comme d'urgence vitale extrême, par exemple un « accident à cinétique élevée (défenestration, projection...) ». Cf. Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15, 2^e édition – 2009, SFEM éditions, p. 63.

¹³ Dans certains Centre 15, les agents sont autorisés à déclencher eux-mêmes certaines procédures de secours et à les faire valider *a posteriori* par un médecin. Ce choix organisationnel est pris en compte dans les critères d'embauche. Les agents travaillant dans ces centres ont donc une expérience de terrain, ce sont par exemple d'anciens ambulanciers ou aides-soignants. Les critères pour identifier les situations lors desquelles les agents sont autorisés à prendre ce type de décision sont standardisés et transmis lors des formations. Pour ne donner qu'un exemple, les appels pour des fractures bénignes (un doigt, un orteil) sont des situations où, comme le mentionne un médecin, les agents « sont suffisamment compétents et ont le droit d'envoyer ».

1.3. L'urgence, un cadre temporel inhérent et contraignant

Reprenons maintenant le cours de notre appel. Le médecin urgentiste auquel l'agent a transféré la fiche est déjà en ligne. L'agent profite de ce temps d'attente pour compléter et enrichir les informations qui y sont inscrites. Elle ajoute « somnolente » dans la fenêtre dédiée aux observations, puis elle se penche vers l'écran de géolocalisation et observe la carte. Elle repère la route nationale indiquée par l'appelante, se retourne vers l'écran central et ajoute « N124 » dans la fenêtre d'observation, ce qui donne : « Clio bleue. Route nat. Salis à Bannes. N124. » Elle se tourne à nouveau vers la carte et calcule le temps de transport jusqu'à l'hôpital : 20 minutes. Cette information corrobore la réponse donnée par l'appelante. Le médecin est toujours occupé à traiter un appel. L'agent se lève, se rassied, contrôle sa fiche, se relève, afin de vérifier ce que fait le médecin et, surtout, rendre visible le caractère urgent de l'appel. Le temps d'attente s'étirant, l'agent reprend l'appel :

- 27. A : Elle répond toujours à la stimulation madame ?
- 28. Ap : ((Comment ? (surprise)))
- 29. A : Elle répond toujours à la stimulation ? Elle réagit toujours à la stimulation ?
- 30. Ap : ((Pas beaucoup.))
- 31. A : D'accord. Quittez pas.

L'agent transfère une nouvelle fois l'appel au médecin dont la qualification s'éternise. L'agent s'impatiente, murmure « putain... » en soupirant et tapote son bureau avec ses doigts. De manière générale, dans les centres d'appel d'urgence, le temps est un paramètre important dans l'organisation du travail. Il est à la fois inhérent aux types d'appel – ils sont urgents et une intervention rapide facilite la stabilisation de l'état du patient et diminue les risques d'aggravation – et un critère de qualité qui permet de juger l'efficacité d'un service et celle des agents. Ainsi, les appels entrants doivent être décrochés en moins de 60 secondes afin d'éviter les débordements, c'est-à-dire le trop grand nombre d'appels en attente. Cette règle impose conséquemment un rythme soutenu pour le traitement des appels. Le temps fixé pour leur traitement par les agents est de 90 secondes. La durée de l'interaction agent-appelant décrite ci-dessus, de la prise de l'appel par l'agent jusqu'à sa première mise en attente, est de 74 secondes. Cependant, au lieu de traiter un autre appel, l'agent conserve celui-ci en attente afin de le reprendre pour vérifier que tout va bien. Cette mise en attente prolonge considérablement son « temps de traitement de l'appel », dépassement que pourra lui reprocher plus tard son superviseur. En effet, dans ce Centre 15,

des contrôles mensuels sont effectués à partir du calcul des moyennes du « temps de décroché » et du « temps de traitement des appels ¹⁴ ». Lorsque ces moyennes sont au-dessus de la norme, l'activité du mois est examinée afin tenter de trouver d'où viennent les problèmes de rendement. Les agents sont parfois interrogés et appelés à s'expliquer sur les raisons d'un dépassement occasionnel. Il arrive également que l'analyse de ces indicateurs révèle des régularités dans les dépassements qui interrogent plus particulièrement le travail de certains agents. Dans ces situations, la réponse diffère selon les centres et les stratégies mises en place par la direction : cela peut être une simple remarque, un avertissement ou encore une écoute des enregistrements avec un coordinateur afin d'en identifier les causes et de trouver des solutions. La vitesse est ainsi construite et réactualisée en tant que norme institutionnelle et participe de l'organisation endogène des interactions. Elle est un principe organisateur fort, ce que notre analyse croisée des deux écologies de travail nous montrera avec acuité, qui oriente certains choix des agents ainsi que certaines pratiques. Dans le cas détaillé ci-dessus, l'agent juge l'état de santé de la petite fille suffisamment stable pour ne pas envoyer de véhicule de secours à leur rencontre, tout en trouvant la situation suffisamment critique pour déroger à la norme de rapidité. Cette décision que l'agent prend seule repose sur des indicateurs spécifiques qu'elle articule entre eux : « chute sur la tête » et « somnolence », mais également sur sa propre subjectivité. À la fin de cet appel, l'agent a mentionné s'être sentie touchée par cette situation et avoir vivement ressenti l'angoisse de la mère puisqu'elle a une fille du même âge. Nous verrons dans la Partie II comment, dans certains centres, des efforts sont déployés afin de réduire la part subjective du travail de qualification.

1.4. Articuler les interactions

Après un temps d'attente de près de 5 minutes, le médecin urgentiste prend finalement l'appel. L'agent lui détaille la situation par téléphone :

32. A : Oui, Elizabeth, je te passe la maman d'une petite fille de six mois, ils sont...

33. Médecin urgentiste (MU) : Un instant !

34. A : Argh:!!

35. MU : ((désolée))

¹⁴ Le traitement rapide des appels est une pratique généralisée dans tous les centres d'appel. Cependant, l'utilisation d'indicateurs temporels dans une démarche de contrôle qualité est appliquée à des degrés divers selon les centres. Certains centres ne calculent que le « temps de décroché », la durée de traitement s'ajustant alors au flux des appels : lors des périodes creuses les agents peuvent prendre leur temps lorsqu'ils le jugent nécessaire.

36. A : Pas de souci, [pas de souci] cent
37. MU : (([Oui ?]))
38. A : Une petite fille de six mois, elle a chuté de la table à langer sur le carrelage, elle a pleuré tout de suite, par contre, là, les parents sont en route sur la route de Bannes, elle est plus que somnolente, elle a du mal à la maintenir éveillée. Pour les conseils, ben lui dire quel hôpital quoi !
39. MU : Il faut les envoyer à la pédiatrie du CHU.
40. A : Ouais.
41. MU : ((Quelle fiche ?))
42. A : C'est la fiche 234, en bas à gauche.
43. MU : ((Tu les contactes ?))
44. A : Merci, ouais, je les appelle.

Nous avons commencé à détailler en quoi la fiche d'appel participe de la fabrication de l'information. Elle est également le moyen par lequel cette information circule, ce qui soutient la coordination des activités. Nous constatons cependant qu'elle ne supprime pas les échanges entre les différentes personnes travaillant sur le plateau d'appel. Ainsi, alors même que la fiche d'appel contient toutes les informations nécessaires au médecin pour qu'il puisse entreprendre son travail de qualification, l'agent préfère lui expliquer la situation de vive voix. Elle attire l'attention du médecin sur certains éléments qui lui paraissent importants : « elle a du mal à la maintenir éveillée ». Elle amplifie même certaines informations : « elle est plus que somnolente », ce qui est une stratégie pour orienter indirectement la qualification du médecin et s'assurer d'une prise en compte de la gravité de la situation à la hauteur de ce qu'elle perçoit. Nous verrons au chapitre VII que les informations transmises par les agents ainsi que la manière dont elles sont transmises participent en effet du diagnostic des médecins et, plus largement, de la solution de secours qui est envoyée. Les communications orales sont donc un des moyens mobilisés par les agents pour contourner les rigidités de la fiche d'appel. Nous observons dans la suite de la séquence présentée ci-dessous qu'elles servent également à préciser le sens de certaines informations contenues dans la fiche et qu'elles sont également l'outil principal du travail coopératif. Par ailleurs, une des caractéristiques de ces communications est qu'elles sont souvent articulées à d'autres communications, médiatisées ou non, internes et externes, ce qui demande aux agents l'habilité de passer de l'une à l'autre et de les agencer. Ce qui signifie aussi parfois savoir changer rapidement de registre discursif comme c'est le cas lorsqu'un agent s'adresse séquentiellement à un appelant, à un médecin puis à un élu, ce qui

se produit, par exemple, lors du traitement d'un appel pour une Hospitalisation à la Demande d'un Tiers (HDT).

L'agent qui a accès aux numéros de téléphone des hôpitaux par le biais de sa fiche d'appel consulte sa base de données et compose le numéro de la pédiatrie sur le deuxième téléphone destiné aux appels extérieurs. Au même moment, le médecin généraliste assis à sa droite se lève, s'approche et lève un index interrogateur et, sans voir qu'elle est au téléphone, lui pose une question :

45. Médecin généraliste (MG) : Pour la personne qui a appelé à Luez, ça vous dit quelque chose ?

L'agent obtient les urgences pédiatriques et, tout en faisant un signe de la main au médecin pour lui indiquer d'attendre, leur explique le motif de son appel :

46. A : Oui, bonjour, c'est la permanencière au SAMU.

47. A : Oui, c'est pour vous informer, eu:h (.) En fait, y'a des parents qui vont arriver avec leur petite fille de six mois, ils sont sur la route, la petite elle a chuté de la table à langer sur un sol dur, elle a pleuré de suite, par contre, là, elle est très somnolente donc ils sont en route, eu:h pour chez vous.

48. A : Merci à vous, bon courage, au revoir.

Elle complète les informations dans la fiche d'appel : « Clio bleue. Route nat. Salis à Bannes. N124. Urgences contactées » tout en se tournant légèrement vers le médecin qui attend debout à côté d'elle.

49. A : Pardon Docteur. Vous vous en êtes sorti ?

Elle cherche sur son écran la fiche qui correspond à l'appel mentionné par le médecin.

50. A : Luez ?

L'agent trouve la fiche et l'ouvre pendant que le médecin explique sur quoi il bute :

51. MG : « Le problème c'est que, voilà, j'ai un petit problème. C'est-à-dire que j'ai commencé à faire (.) et puis tout d'un coup ça m'a viré sur un VSAV à Luez. C'est madame Massin. »

Au même moment, le médecin urgentiste qui a orienté les parents de la petite fille vers la pédiatrie a un doute à la lecture des informations inscrites sur la fiche d'appel. Elle se lève, regarde l'agent et lui demande des précisions sur « Urgences contactées » :

52. MU : Les urgences pédiatriques, hein ?

53. A : Ouais, j'ai eu:::, oui, mais elle m'a passé après en pédiatrie.

54. MU : D'accord.

55. A : Par contre, j'ai eu que l'auxiliaire parce que l'interne était à l'étage. Mais elle a dit OK [ça marche euh::

56. MU : [C'est pas si catastrophique] que ça. Ils sont un peu paniqués mais euh::

57. A : OK, ça va, tant mieux.

Tout en discutant avec le médecin urgentiste, l'agent cherche, trouve et consulte la fiche problématique dont lui parle le médecin généraliste. Elle identifie rapidement le problème et saute sans transition d'une interaction à l'autre afin d'expliquer au médecin l'origine de son problème.

Fin de la séquence.

2. Les protocoles de coordination dans les environnements de travail complexes

Nous avons pu remarquer à travers cette première description du traitement d'un appel d'urgence que l'agent parle et note de manière quasi simultanée des informations sur la fiche d'appel ; surveille et s'impatiente du temps de décroché trop long du médecin, rend visible son impatience, puis reprend l'appel ; profite de cette indisponibilité pour compléter la fiche d'appel ; écoute la question du médecin généraliste tout en parlant au téléphone et en lui faisant signe d'attendre ; trouve et consulte la fiche problématique tout en discutant avec le médecin urgentiste ; contacte les pompiers, etc. Il apparaît ainsi que les tâches des agents, c'est-à-dire le processus de tri, de collecte et de formalisation des renseignements, l'évaluation du degré d'urgence et le transfert de l'appel à l'interlocuteur approprié, sont réalisées à travers une fine « intrication des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription » (S. Grosjean, 2008, p. 103). La compréhension de cette intrication, y compris dans sa dimension matérielle, nous semble donc un élément primordial d'une réflexion sur les pratiques professionnelles en situation de communication médiatisée, ce qui pose dès lors un premier jalon méthodologique.

Ces dix minutes de la vie d'un centre d'appel d'urgence rendent ainsi visible en quoi « l'activité des répartiteurs ne se résume pas à la simple exécution d'un scénario ou d'un protocole, mais bien à une action située (Suchman, 1987) s'ajustant aux circonstances, traitant les contingences, agissant au bon moment en saisissant les occasions favorables » (S. Grosjean, 2008, p. 104). Fortement communicationnelle, cette activité implique une relation téléphonique, point de passage obligé pour obtenir les secours, qui « n'est pas seulement le cadre du travail, elle est le travail » (Borzeix, 2001, p. 75). Les opérations de coopération et de coordination reposent elles aussi, nous avons pu le constater, sur des pratiques interactionnelles qui engagent des pratiques langagières mais également des pratiques gestuelles, des regards et des déplacements. Plus avant, cette séquence d'appel montre que l'interaction téléphonique est une activité fortement équipée et qu'elle se fait avec et au travers d'outils et de ressources informationnelles qu'il est important d'incorporer dans l'analyse. La carte géographique ou la liste des numéros de téléphone d'autres centres d'urgence constituent en effet autant de ressources à mobiliser et à articuler avec l'interaction médiatisée par téléphone, le travail d'inscription et les différents échanges ayant cours sur le plateau d'appel. Par ailleurs, cette séquence laisse également entrevoir comment ces environnements professionnels sont des espaces dans lesquels se réactualisent des perspectives propres au monde social des urgences, notamment au travers des outils et

des ressources informationnelles. La fiche d'appel est ainsi un des moyens par lequel cet univers est représenté puisqu'elle inscrit et matérialise les besoins informationnels des médecins, des équipes de terrain ainsi que des autres services de secours. De cette manière, elle participe de la circulation et la réactualisation de choix et de pratiques antérieurs et contribue à la construction de perspectives communes. En établissant et en rappelant les priorités de l'institution, elle vient cadrer l'organisation de l'interaction agent-appelant. Elle supporte également le processus de « traduction » (Callon, 1986) de l'histoire singulière d'un appelant en catégories administratives. Elle est donc à la fois le moyen et le support d'une version stabilisée et standardisée d'un événement, ce qui permet de qualifier les besoins des appelants et de les associer à une procédure de secours autorisant le déclenchement d'une réponse institutionnelle. La fiche d'appel, bien plus qu'une trame, constitue ainsi une grille d'analyse, un « *coding scheme* » qui oriente et organise le *regard* que portent les agents sur la situation des appelants selon un point de vue institutionnel (C. Goodwin, 1994). Les agents apprennent cependant à contourner les prescriptions de la fiche et jouent de ses catégories lorsque la réponse de secours standardisée leur semble inadéquate. Les outils et les ressources relient les agents à un corps de pratiques, de standards et de conventions propre à l'institution des urgences qui se rejoue et se réinterprète dans les interactions, qu'elles soient médiatisées ou non, ce qui participe autant que les spécificités techniques du téléphone à l'organisation des pratiques professionnelles.

Encadré 2 - Traduction et médiation, des notions cousines

Nous utilisons dans ce travail deux notions issues du même courant de recherche et ayant été développées au sein du Centre de Sociologie de l'Innovation (CSI) : la traduction et la médiation.

Nous convoquons la première pour insister sur le fait que le travail des agents ne consiste pas simplement à recueillir des renseignements mais bien à construire l'information. Interactions téléphoniques, ressources informationnelles, interactions en coprésence, écrit d'écran s'enchevêtrent en effet au cours d'une journée de travail et doivent être assemblés de manière cohérente. La description de l'activité des téléopérateurs donnée par J. Boutet redonne de l'épaisseur aux pratiques et dénote du caractère fondamentalement plurisémiotique de leur activité :

« Elle implique de traiter, de comprendre, de faire la synthèse en temps réel d'informations distinctes, plus ou moins compatibles entre elles et provenant en même temps de plusieurs canaux : le canal de la voix, central pendant l'appel ; le canal visuel par lequel les opérateurs prennent des informations sur les écrans, ou dans la documentation écrite ; le canal moteur de l'écriture. C'est donc un travail qui suppose un maniement constant et simultané de systèmes de signes : comprendre oralement ce que dit l'abonné, comprendre oralement ce que dit le collègue appelé à l'aide, lire des écrans, les traduire en petites notes, etc. » (J. Boutet, 2005, p. 28).

La notion de traduction invite à observer cet entremêlement en s'arrêtant « sur les passages, sur le fait qu'il faut des liens, un travail, des épreuves, pour qu'une vérité se diffuse » (Hennion, 2013, p. 5). Bien que le travail de construction de l'information se réalise ici dans la temporalité très courte de l'urgence, éloignée de la temporalité longue du travail scientifique étudié par M. Callon, B. Latour et S. Woolgar, nous retrouvons dans ces deux activités de nombreux points communs. Le traitement des appels de secours, tout comme les activités de recherche et de conception, est une histoire de relations parsemée de points de passage obligés, de processus d'intéressement et d'enrôlement (Callon, 1986). « Mais traduire, c'est également exprimer dans son propre langage ce que les autres disent et veulent, c'est s'ériger en porte-parole » (*op.cit.*, p. 204). La notion de traduction souligne donc les divers déplacements que ce processus entraîne ; déplacements de buts ou d'intérêts qui trahissent des intentions initiales, celles d'un chercheur comme celles d'un appelant ou d'un agent.

La notion de médiation est une notion cousine de la traduction utilisée par A. Hennion afin de faire apparaître que si les choses « associent », elles « arrêtent » aussi (2013). Elle sert donc à interrompre le processus de mise en relation que pointe la notion de traduction et à le « faire déborder » (*op.cit.*, p. 6). Dans un réseau de relations, elle met en lumière la « performance » de l'objet, c'est-à-dire ses effets imprévisibles et les transformations qu'il entraîne (Hennion, 1993, 2013). La notion de médiation nous servira donc à saisir ce qui se passe dans le cours des interactions médiatisées et à nous amener au-delà de l'idée de transmission encore souvent associée à l'activité de communication. Elle permet de rendre compte de la part de résistance des objets, de s'intéresser à ce que les choses font faire et comment cela organise et transforme les pratiques.

La plurisémiotité évoquée dans l'encadré ci-dessus ainsi que l'organisation des activités sur le plateau d'appel relie notre étude à l'abondant corpus de travaux ayant porté sur les « systèmes d'action complexe » (Joseph, 1994) et les écologies professionnelles qualifiées de « centres de coordination » (Suchman, 1997). Ce terme distingue en effet des environnements de travail au sein desquels sont mis en relation des équipements et des acteurs dont les rôles et les responsabilités sont distribués et clairement dissociés tant au niveau des tâches à réaliser que de leur localisation spatiale. Une autre des caractéristiques des centres de coordination est la prégnance d'un cadre temporel contraignant prescrivant la rapidité des actions et des interactions¹⁵. De nombreux travaux inspirés de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle inscrits dans des modèles théoriques variés – théorie de l'activité, cognition distribuée, action située – se sont intéressés à ce type d'environnement professionnel. Ils se sont plus particulièrement attachés à analyser « l'organisation sociale des activités d'une équipe dont le travail est technologiquement médiatisé » (Heath & Luff, 1994, p. 524) et ont notamment pris pour objets les salles de commande du métro¹⁶ et du RER¹⁷, le poste de contrôle des activités au sol dans un aéroport¹⁸ ainsi que les centres d'appel d'urgence¹⁹. Ces travaux ont pour point commun de

¹⁵ Cf. « Centers of coordination are characterizable in terms of participants' ongoing orientation to problems of space and time, involving the deployment of people and equipment across distances, according to a canonical timetable or the emergent requirements of rapid response to a time-critical situation. » (Suchman, 1997, p. 41).

¹⁶ Heath, Luff, 1992

¹⁷ Heath, Joseph, 1995 ; Joseph, 1994

¹⁸ Suchman, 1997 ; Goodwin, Goodwin, 1996

porter une attention particulière à l'équipement technologique et artefactuel des environnements de travail, d'interroger son rôle dans la coordination des activités et de souligner le caractère émergent et situé du sens de ces objets. Ils ont plus particulièrement démontré que, bien que les objets matérialisent un ensemble de pratiques, de perspectives et de priorités socialement constituées qui forment un ensemble de ressources mais aussi, parfois, de contraintes, leur pertinence et leur intelligibilité se construisent à travers un travail d'orientation mutuelle des acteurs. Ce dernier repose pour partie sur leurs interactions²⁰ et le recours à d'autres objets (Brassac *et al.*, 2008; C. Goodwin, 1994; C. Goodwin & Goodwin, 1996; Mondada, 2008; Vinck, 1999).

Avant de poser la question du rôle et de la place des dispositifs techniques de communication dans l'organisation des pratiques professionnelles, il importe donc de prendre en compte ce que ces travaux nous disent de l'activité dans les centres de coordination et des mécanismes du travail collaboratif. Nous décrivons donc brièvement ci-dessous leurs acquis puisque cela clarifie les bases sur lesquelles nous développons cette analyse. De là, nous verrons en quoi ils participent « à penser la dimension matérielle de la communication, faite d'objets, de corps et de pratiques existant dans le temps et l'espace » (Dalle-Nazébi & Hénault-Tessier, 2012, p. 79) que nous plaçons au cœur de notre enquête. Nous en pointerons cependant aussi les limites. Cette mise à plat nous permettra ensuite de discuter du renouvellement et du prolongement de ces travaux au regard de l'évolution actuelle des environnements professionnels et d'une prise en compte élargie de la matérialité des pratiques communicationnelles.

2.1. Les mécanismes du travail collectif

Les travaux portant sur les centres de coordination ont notamment permis de souligner que l'agencement d'une diversité de ressources plurisémiotiques est l'un des savoir-faire spécifiques des agents (S. Grosjean, 2008). En effet, ils mobilisent, assemblent et interprètent de manière située des informations disparates se présentant sous différents formats : le discours de l'appelant, une note de service, l'heure qui s'affiche sur l'horloge numérique, etc. Le sens des données qu'ils contiennent est variable, émergeant de leur

¹⁹ Grosjean, 2008 ; Whalen M., Zimmerman, 1987, 1990 ; Whalen J., Zimmerman, 1998, 2005 ; Whalen, Zimmerman, Whalen, 1988 ; Zimmerman, 1992

²⁰ Cf. « [...] the material environment is invoked and rendered relevant and intelligible in and through interaction ; it gains its sense and significance with regard to the collaborative conduct of the participants in concert with each other. As one examines such domains, it becomes increasingly clear, and that to separate language, bodily conduct, and interaction from the physical environment, or vice versa, for analytic purposes can be problematic because the very production and intelligibility of social actions and activities is embedded in and simultaneously constitutes material features of the local milieu » (Heath, Hindmarsh, 2000, p.102).

articulation par les agents. Comme le remarquent ces études, cet assemblage situé est néanmoins institutionnellement organisé et la fabrication de l'information est guidée par un ensemble de normes, de procédures et de règles transmis au cours des formations, réactualisé dans divers documents institutionnels telles les notes de service. Ce cadre institutionnel est également inscrit dans les outils de travail, notamment la fiche d'appel (C. Goodwin & Goodwin, 1996; Heath & Luff, 1994; Suchman, 1997). Cette traduction dans le dispositif technique d'un ensemble de règles institutionnelles, historiquement construites renvoie à la notion d'inscription (Latour & Woolgar, 1979) développée par la sociologie des sciences et des techniques.

Ce que ces travaux ont également montré est que « la notion de participation à la communication n'est pas simple à saisir ; elle oblige à dépasser le cadre de l'interaction (individu-individu ou individu-machine) pour atteindre les dimensions collectives et rituelles des processus communicationnels » (Magli & Winkin, 1999, p. 15). Ainsi, l'activité individuelle d'assemblage est fortement enchâssée dans les mécanismes interactionnels de coaction interactionnellement organisés (Heath & Luff, 1994). L'information produite est constamment rendue accessible par les agents afin d'être mobilisée par d'autres qui la transforment et portent à leur tour cette nouvelle information à l'attention des membres de leur équipe. Cette circulation continue de l'information repose sur des processus communicationnels tacites et non intrusifs qui sont regroupés sous la notion d'*awareness* ; notion définie comme étant la « capacité des participants à rester sensibles à leurs conduites réciproques tandis qu'ils sont engagés dans des activités distinctes²¹ » (Heath, Svensson, Hindmarsh, Luff, & Lehn, 2002, p. 317). Les agents distribuent ainsi leur attention et demeurent vigilants à l'activité visuelle et sonore de l'espace de travail partagé. Ces pratiques d'*overseeing* et d'*overhearing* (Heath & Luff, 1994) supposent que les informations sont rendues publiques, c'est-à-dire visibles ou audibles par les agents, pour tous les agents. Pour ce faire, ils utilisent leurs positions corporelles, des mimiques faciales, des gestes, différents effets prosodiques, des mots-clés et même des jurons. De la sorte, ces travaux ont contribué à mettre au jour la multimodalité des processus communicationnels soutenant les mécanismes de coopération et de coordination rappelant que leur analyse ne peut faire l'économie d'une attention sensible à toutes les ressources communicationnelles disponibles et utilisées par les agents, c'est-à-dire « toutes les ressources sonores et visuelles, langagières et corporelles mobilisées par les

²¹ Traduction personnelle : « rests on the participants' abilities to remain sensitive to each other's conduct whilst engaged in distinct activities. »

participants (prosodie, phonétique, syntaxe, lexique, gestes, regards, mimiques faciales, mouvements de la tête, postures du corps, etc.) » (Mondada, 2012).

Ils ont également contribué à détailler et à valoriser les compétences sociocommunicatives, souvent invisibles et peu reconnues, que déploient les acteurs dans le cours de leurs activités, et démontré qu'elles s'appuient souvent sur des pratiques communicationnelles informelles et ordinaires qui une fois mobilisées dans le cours de l'activité deviennent accessibles à tous, circulent, sont réactualisées par d'autres et se standardisent (Heath & Joseph, 1995; Joseph, 1994; J. Whalen & Zimmerman, 2005). Ces mécanismes sont donc une transposition dans un environnement professionnel de pratiques communicationnelles de la vie de tous les jours dont les règles d'organisation ont fait l'objet des nombreux travaux d'E. Goffman. Les centres d'appel d'urgence sont ainsi des espaces matériels au sein desquels se réalisent des interactions « centrées » (*focused*) telles que les nomme Y. Winkin à la suite d'E. Goffman ; c'est-à-dire des interactions où des personnes coopèrent pour maintenir un foyer d'attention commun. Ils sont aussi le lieu d'interactions « diffuses » (*unfocused*) qui se reconnaissent à leur caractère non intrusif (Goffman, 1963b, p. 24; Winkin, 1996, p. 172) et qui sont largement mobilisées dans la mise en œuvre des mécanismes d'*awareness*. Ils sont également le lieu d'un « rassemblement multifocalisé » puisque surviennent simultanément de multiples interactions (Goffman, 1963a, p. 80). La mise au jour des mécanismes de l'*awareness* a par ailleurs porté à l'évidence « la nature sociale et interactive des tâches traditionnellement considérées comme individuelles » (Heath & Luff, 1994, p. 543) telles que lire une carte ou un tableau, inscrire des informations dans un fichier numérique ou parler au téléphone. De ces travaux, nous pouvons également mobiliser la notion de *protocole* proposée par I. Joseph. Sous leur dehors chaotique, ces mécanismes s'organisent en effet selon des protocoles qui ne sont « ni une norme, ni un plan mais la règle d'un accord possible » (Joseph, 1994, p. 568). Ils sont une traduction en termes pratiques d'interprétations singulières des règles du cadre de référence qui sont, dans les Centre 15, à la fois institutionnelles et déontologiques mais relèvent aussi, entre autres choses, d'une casuistique métier construite par les agents. Ces interprétations circulent et s'actualisent au travers des interactions, ce qui participe de leur ratification et de leur standardisation. Laisser traîner une oreille ou encore « veiller à ce que l'autre veille » (Heath & Joseph, 1995, p. 266), pour ne citer que ces deux exemples, sont des pratiques qui font partie d'un répertoire de manières de faire standardisées à la disposition des agents et qui contribue à organiser la coopération et la coordination. Tout manquement à ces protocoles se voit souligné, voire réprimandé. Cette notion, parce qu'elle

pointe des repères qui se coconstruisent dans l'action, rend compte du caractère dynamique des règles du travail collectif.

2.2. Ce que le multimédia et la multiactivité font aux protocoles de coordination

Si nous avons observé et reconnu ces règles et ces protocoles dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, il nous semble que l'évolution actuelle de la communication *au* travail et *comme* travail à travers la montée en puissance et la diversification des outils (téléphones, ordinateurs fixes et portables, tablettes numériques, etc.), des modes (vidéo, e-mail, SMS, tchat, etc.) et des modalités (audio-phonatoire, visuo-scriptuel) de communication appelle toutefois à un renouvellement des problématiques de la coopération et de la coordination. Les pratiques communicationnelles sur lesquelles reposent ces mécanismes s'articulent en effet de plus en plus à des communications médiatisées, voire se réalisent à travers elles. Pour ne prendre que l'exemple des centres d'appel d'urgence, en plus de communiquer par téléphone avec un appelant, les agents communiquent désormais aussi par téléphone avec les médecins qui se trouvent pourtant assis dans la même pièce. Ceci ne supprime cependant pas les interactions à haute voix ou l'expression gestuelle. Dans certains centres, la circulation de l'information complémentaire peut également se faire sous forme écrite en utilisant des Post-it® électroniques qui accompagnent les fiches et sur lesquels les agents notent les informations qui ne trouvent pas leur place dans la grille standardisée de la fiche d'appel : ce sont parfois des données contextuelles ou encore l'expression d'un doute sur la qualification effectuée. La notion de « dispersion au travail » proposée par C. Datchary enrichit ces problématiques puisqu'elle invite, au-delà des protocoles de l'activité collective, à se pencher sur le « surtravail d'articulation » qu'effectuent les salariés afin de faire face aux engagements multiples qui s'entremêlent dans le cours de leurs activités quotidiennes (2011).

Dans le contexte des centres d'appel d'urgence, cela suppose de porter attention aux savoir-faire des agents qui consistent non seulement à agencer et construire du sens à partir de ressources sémiotiques variées mais également à articuler entre eux différents modes et modalités de communication. Cette dispersion induit en effet une pluralité et une diversité d'engagements se réalisant dans des temps très courts qui demandent, d'une part, aux agents de savoir changer rapidement de « cadre de participation » (Goffman, 1981). Les agents, d'une interaction à l'autre passent, par exemple, d'une position d'autorité « il faut cadrer les appelants » à une position de subordonné « ici, les médecins ont toujours raison ». Ils doivent conséquemment ajuster leurs interactions aux contraintes rituelles de chacun des

cadres. D'autre part, l'observation de ces engagements multiples met en évidence combien « les tiraillements de la dispersion affectent les corps » (Thévenot, 2011, p. 5), c'est le cas notamment des gestes préparatoires « qui orientent cognitivement et ancrent temporellement la personne dans une tâche à venir, ou les étirements et torsions corporels qui permettent de constituer et rendre visibles des engagements différenciés dans les tâches en cours » (Datchary, 2011, p. 156). La notion de dispersion au travail encourage une meilleure prise en compte de la corporalité dans l'observation des pratiques professionnelles. Cette dernière est en effet peu appréhendée par les travaux qui mobilisent l'analyse conversationnelle que nous avons précédemment évoqués. Lorsqu'ils le font, le corps est alors pris en compte en tant qu'élément intervenant avec les objets dans le processus de construction du sens de l'interaction. À la suite des travaux portant sur la dispersion, nous pourrions découvrir le corps comme une ressource également utilisée pour agencer des cours d'action et d'interaction, pour marquer des engagements, pour négocier les contraintes des dispositifs techniques ou, au contraire, endosser des usages prescrits qui ne vont pas de soi. L'attention qui a été portée au sein de ces travaux à la matérialité des pratiques de communication a permis par ailleurs de distinguer deux types de coordination. D'une part, un processus de coordination intra-individuelle et d'autre part un processus de coordination interindividuel. Au sein des centres d'appel d'urgence, le premier renvoie à l'organisation des actions et de l'interaction de secours. Le deuxième concerne les protocoles de la coopération entre agents et l'organisation des pratiques collectives. Ces deux processus sont en frottement constant, ce qui pose la question de leur interrelation à laquelle les travaux sur les centres de coordination ont apporté une première réponse. Toutefois, la multiplication des outils, des modes et des modalités de communication dans les environnements professionnels la renouvellent puisque les rapports entre les acteurs et leurs équipements se resserrent, se densifient et se diversifient ; de même que les rapports des acteurs entre eux. La multiplicité et la diversité des écrans, des ressources informationnelles, des modes et des modalités de communication, dont l'ampleur se révèle avec encore plus d'acuité au sein du centre d'appel expérimental REACH112, appellent de cette façon à un nouvel examen des mécanismes de coordination au regard des caractéristiques des dispositifs techniques de communication.

3. Dispositif, corps, objets et espace : un rapport à explorer

Afin de suivre la voie ouverte par ces travaux et d'appréhender la dimension plurielle des mécanismes de coordination en situation de communication médiatisée, nous nous recentrons quelques instants sur le dispositif technique de communication afin de souligner la place centrale qu'il occupe au sein des activités de secours d'urgence. Même si cela semble une évidence, il est cependant utile de rappeler en quoi le téléphone constitue la pierre angulaire des activités de secours d'urgence. C'est en effet à travers lui que se construit l'interaction qui fait exister les demandes de secours (J. Whalen, 1995a). La relation téléphonique est donc le passage obligé pour obtenir une aide d'un des trois services de secours français. L'appelant, en se saisissant de son téléphone, s'oriente vers ce processus interactionnel. Lorsque l'identité du service qu'il souhaite contacter est confirmée, il doit encore « convaincre » l'agent de la légitimité de son appel ce qui le conduit à verbaliser l'évènement ou la situation qui constitue pour lui un problème²². Son appel ne devient cependant véritablement une demande d'aide que lorsqu'elle est traduite en termes administratifs par l'agent. L'interaction téléphonique permet ainsi la fabrication de l'information nécessaire à l'envoi des secours mais elle peut aussi ralentir ou bloquer cet envoi ; c'est le cas lorsque l'interaction ne se déroule « pas comme il le faut » ou que la légitimité de l'appel n'est pas ratifiée par l'agent (nous préciserons davantage ces deux éléments dans la deuxième partie de ce travail). À travers l'interaction avec l'appelant qu'il oriente et réoriente au besoin, l'agent collige donc des renseignements qu'il transforme, avec l'aide de la fiche d'appel, en informations écrites et standardisées. C'est l'information produite dans le cours de cette relation qui circule et qui est la condition *sine qua non* d'une intervention.

L'appel n° 1 présenté ci-dessus a, de plus, fait apparaître l'interaction téléphonique comme étant le pivot autour duquel s'organise le travail individuel et collectif ; en d'autres termes les pratiques interactionnelles et les coordinations intra-individuelle et interindividuelle. Le processus de standardisation s'effectue, comme nous l'avons constaté, à partir des seules ressources sonores et langagières auxquelles le téléphone donne accès. Ses spécificités sont ainsi à la fois des ressources mobilisables dans le cours de l'interaction et des obstacles à anticiper ou à prendre en compte par les agents afin de les contourner, les négocier ou les surmonter. À ce titre, nous le démontrerons plus largement dans le chapitre IV, le téléphone – au travers de ses spécificités et de la manière dont elles sont reconnues comme des

²² C'est ce qui se produit dans la plupart des cas, même s'il arrive occasionnellement que l'appelant cache la raison de son appel.

pertinences par les acteurs – participe de l'organisation endogène de l'interaction. Par ailleurs, la relation téléphonique autorise certains rapports aux objets et à l'environnement et en proscriit d'autres. Les agents peuvent regarder un collègue qui les interpelle, écouter et écrire en même temps, mais ils doivent tenir compte du fait qu'ils seront entendus par l'appelant s'ils communiquent oralement avec un collègue, ce qui les oblige à développer d'autres stratégies pour communiquer. Nous constatons de la sorte que les caractéristiques du téléphone peuvent également être appréhendées par les agents comme des ressources pour la coordination intra-individuelle ou interindividuelle permettant de remplir la fiche d'appel sans délai ou de mettre en œuvre le principe de vigilance visuelle. Selon le cours d'actions, ces mêmes ressources peuvent être appréhendées comme des obstacles que les agents anticipent ou avec lesquels ils doivent trouver un moyen *de faire avec*. Ainsi, à la suite de L. Mondada, nous notons qu'à partir « du moment où les acteurs eux-mêmes structurent leur action en se préoccupant du fait qu'elle est rendue visuellement et auditivement disponible pour d'autres acteurs, pour que ceux-ci y interviennent de façon critique et/ou collaborative, on peut dire que le cours de l'action incorpore réflexivement les contraintes que les acteurs attribuent à la médiation technologique » (2004a, p. 122). À ce stade de l'analyse, nous observons donc que l'*effet* des dispositifs techniques de communication « dépend de la manière dont le cadrage est repris, modifié ou laissé tel quel dans le cours de l'action qui s'ensuit » (Vinck, 2009, p. 62). Leur rôle dans le cours de l'action sera néanmoins interrogé encore davantage dans les deux parties suivantes.

Au bout de ce cheminement théorique, c'est-à-dire après avoir démontré la prégnance des processus communicationnels au sein de ces écologies professionnelles ; soulignés qu'ils s'appuient sur des protocoles qui sont des règles d'un accord possible et qu'ils ne sont conséquemment pas aussi chaotiques qu'une simple visite dans un centre d'appel d'urgence le laisse penser ; après avoir pointé en quoi dans ces environnements la coordination engage un travail d'articulation des pratiques langagières, gestuelles et d'expression ; et, finalement, après avoir fait apparaître que les caractéristiques des dispositifs techniques de communication participent de l'organisation des cours d'action, nous atteignons le cœur de notre problématique. La question que nous posons alors est de savoir comment le téléphone participe avec les autres éléments de cadre, de l'organisation des coordinations. Par ailleurs, passant en revue ces différents travaux, nous remarquons que la question de l'environnement matériel reste encore ouverte. Sa prise en compte dans les études portant sur les objets dans l'action ou dans le corpus d'analyses centré sur les dispositifs techniques de communication a en effet principalement été orientée vers la description des manières dont il est mobilisé dans l'interaction et participe de la construction de l'intelligibilité de

cette dernière. Partant de ce constat, d'autres études telles que celle conduite par C. Heath sur les interactions à distance par vidéo se sont alors penchées sur les processus d'orientation mutuelle et de reconstruction de cette intelligibilité dans le cours d'interactions médiatisées (2000). Cependant, force est de constater que le cadre matériel est tenu pour acquis et qu'il apparaît le plus souvent comme une donnée fixe car les processus de sa mise en forme ne sont pas discutés au sein de ces travaux.

Ces dernières questions relèvent encore de l'ergonomie, discipline qui s'attache à l'évaluation et l'élaboration de solutions afin d'accompagner la conception et l'aménagement des postes et de l'environnement de travail. L'organisation de la communication au sein de l'écologie professionnelle, notamment la prise d'informations sonores et visuelles, y est discutée sous l'angle de la santé et de la sécurité²³ ou de l'optimisation de l'activité (Desnoyers, 2004). Nous intéressent davantage à la part sociolinguistique des activités de travail, nous nous inspirons du regard porté par la sociolinguistique urbaine sur l'espace. En effet, elle remet en cause la « valeur sociétale acquise, inéluctable » de la notion de *territoire* (Bulot, 2001, p. 6) et affirme « la nécessité de continuer à questionner les rapports entre les langues ou entre les différentes formes d'une même langue [...] mais sous l'angle des contraintes du terrain urbain » (*loc.cit.*). Nous adoptons pour partie cette posture afin d'interroger la dimension construite de l'espace de travail dans son rapport avec les pratiques interactionnelles et plus spécifiquement encore les modalités de communication. Il s'agit donc de penser l'agencement de la *parole-en-interaction*, des dispositifs de communication et des gestes dans un rapport dynamique à l'environnement, ce qui implique de rendre compte du façonnage de ce dernier dans le cours de ce processus. Cette approche renouvelle la réflexion sur les dispositifs techniques de communication qui pourront être appréhendés comme des éléments participant de l'organisation sociolinguistique des environnements de travail. Cette question reste peu explorée jusqu'alors mais devient pertinente au regard d'une politique intégrative fondée sur une conception environnementale du handicap.

3.1. La notion opérationnelle d'espaces interactionnels

Nous avons en introduction de ce chapitre souligné notre intérêt pour la matérialité des pratiques communicationnelles, ce qui nous a amenés à intégrer la corporalité des agents dans l'analyse et conduit à la prise en compte de deux formes de coordinations particulières.

²³ À titre d'exemple, la fiche pratique de sécurité *Conception et aménagement des postes de travail* publiée par l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS). <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%2079>

Ceci expliquant la mise au pluriel du terme coordination. D'autre part, nous formulons désormais le souci d'observer ces coordinations en situation de communication médiatisée dans un rapport dynamique à l'environnement. Nous nous retrouvons donc avec deux foyers d'attention, la coordination intra-individuelle et la coordination interindividuelle, que nous souhaitons explorer dans leurs dimensions organisationnelle, matérielle et spatiale.

Ces deux coordinations engagent donc le corps des agents : la voix, les yeux, les mains, les oreilles et même les jambes lorsqu'il s'agit de faire reculer sa chaise ou se lever pour regarder un collègue. Les relations que le corps permet de nouer actualisent dans les cours d'action des espaces interactionnels « à la fois matériel et configuré à travers l'action des participants » (Mondada, 2004a, p. 99). Depuis le point de vue de l'agent, la coordination intra-individuelle dessine un espace de proximité qui peut être appréhendé à la manière des ergonomes comme le *site* privilégié de ces activités. Le travail d'articulation des objets, des ressources et des outils entre eux effectué par l'agent au travers de leur manipulation mais aussi par le biais du regard, au cours d'une interaction médiatisée centrée et sonore, crée ainsi un espace plus ou moins vaste qui correspond peu ou prou au poste de travail (identifié par le tracé « A » sur la Figure 6). La forme des bureaux, la présence de roulettes sur les chaises, la disposition des écrans, la possibilité d'utiliser un casque d'appel et la longueur du fil de ce dernier, ou encore la présence de cloisons qui obstruent la vue sont autant d'éléments qui contribuent de la taille, de la forme et de la souplesse de cet espace. La coordination interindividuelle entre les personnes travaillant sur le plateau d'appel crée un deuxième espace plus large, protéiforme selon qu'il est visuel, tactile ou sonore, fait de relations diffuses ou centrées (tracé « B »).

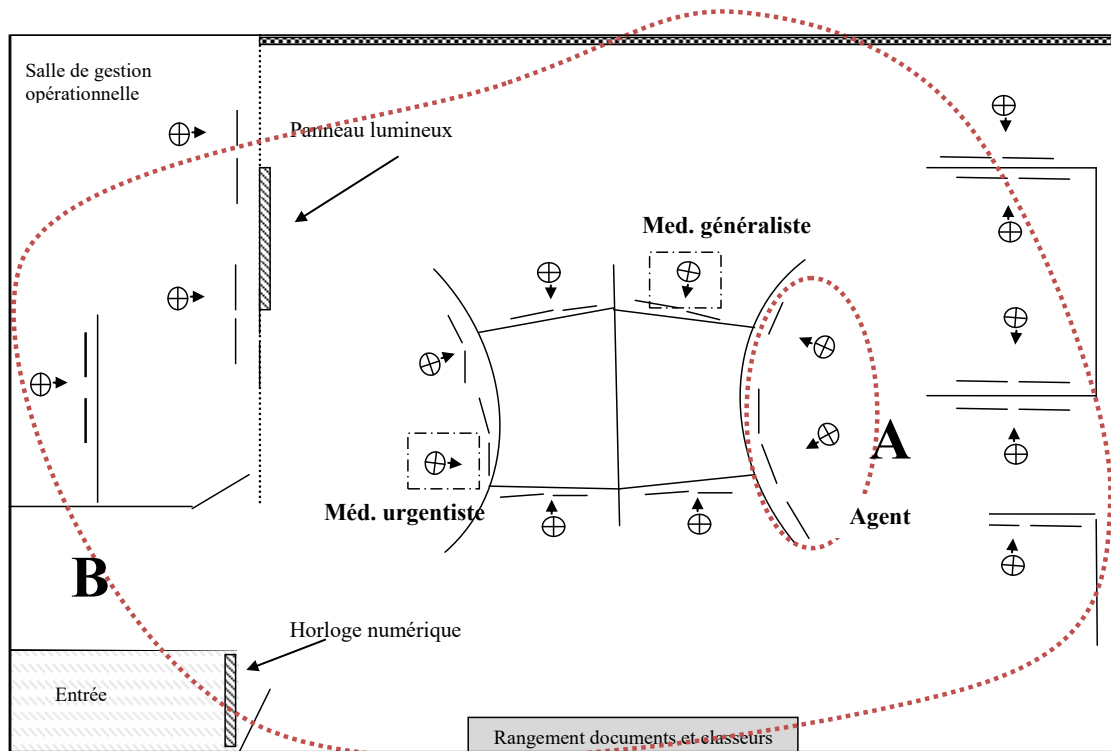


Figure 6 - Les espaces interactionnels dessinés par les activités de coordination intra-individuelle et interindividuelle.

Avant d'aller plus loin dans cette direction, nous souhaitons porter à l'attention deux réserves que nous émettons à l'endroit de ce schéma. La première est le côté factice de découpage marqué. Ces espaces interactionnels étant le résultat de relations (visuelles, sonores, tactiles), ils sont donc à géométrie variable. Un agent dont le casque d'appel est équipé d'un long fil pourra, par exemple, se lever et aller consulter un classeur dans l'étagère prévue à cet effet alors qu'il est toujours engagé dans l'interaction centrée de secours ; ce que ne pourra réaliser un agent dont le combiné est relié au téléphone par un fil de taille standard. Le découpage de ces espaces instille par ailleurs l'idée de frontières bien définies alors qu'au contraire leur porosité est facilement repérable en situation : c'est le cas notamment lorsqu'un agent quitte son poste, s'appuie sur le bureau d'un autre agent, attend qu'il termine son appel afin de discuter les détails d'une intervention. De plus, les relations visuelles, sonores et tactiles étant démultipliées et équipées dans ces environnements, elles ouvrent une multitude d'autres espaces (Mondada, 2004a) dont nous ne rendons pas compte ici. L'espace de coopération avec l'appelant, l'espace de la géolocalisation, l'espace de coordination ouvert par les radiocommunications avec les équipes de terrains sont autant d'espaces susceptibles d'être activés et désactivés, et de s'enchevêtrer. La seconde réserve est qu'à travers ce schéma nous effectuons un mouvement qui nous fait quitter le regard de l'agent pour adopter une posture surplombante qui actualise un espace qui ne sera jamais

expérimenté comme tel par les personnes qui l'habitent. Ce point de vue définit donc l'espace comme étant un cadre matériel qui conditionne ce qui *peut être fait* et non pas comme étant le résultat de ce que *nous faisons* avec les objets et les éléments qui composent ce cadre. Or, c'est précisément cette dernière perspective que nous souhaitons explorer. Nous prenons donc ici le risque d'une approche schématique forcément réductrice qui nous permettra, plus loin, d'explorer la relation objets/espaces/pratiques de communication et de montrer que l'espace n'est pas donné mais construit, négocié et façonné à travers cette mise en relation et le processus d'agencement qu'il entraîne.

Dans une démarche pour répondre de manière concomitante aux questions de l'organisation des coordinations en situation de communication médiatisée et de leurs rapports à l'environnement, nous les appréhendons en tant qu'*espaces interactionnels*. Nous proposons donc cette notion pour comprendre et cerner les espaces produits par les interactions découlant du travail de coordination intra-individuelle et interindividuelle. Un rapprochement avec les situations d'activités instrumentées détaillées par P. Rabardel peut ici être effectué. Il propose en effet une modélisation tripolaire afin de faire « apparaître la multiplicité et la complexité des relations et des interactions entre les différents pôles » engagés dans les situations d'utilisation d'un instrument (1995, p. 52). Ce modèle rend visible les relations entre un *sujet*, l'*objet* de son activité et un *instrument* qui fait écho à l'espace de proximité dessiné par les activités de coordination intra-individuelle réalisé par l'agent. À partir de ce premier modèle, il en développe un deuxième, quadripolaire, en y ajoutant un pôle *autres sujets* qui fait apparaître les relations de collaboration et de coopération. Ces modèles encouragent une analyse dépassant l'observation des relations bipolaires sujet-objet et contribuent à la mise au jour de la diversité des rapports : sujet-instrument ; instrument-objet ; sujet-objet médiatisés par l'instrument ; sujet-sujet ; sujet-sujet médiatisés par l'instrument, etc. Ce que nous souhaitons souligner ici est que nous nous inspirons de ces modèles en ce qu'ils constituent des ressources pour saisir des situations de multiactivité et examiner l'activité des agents en centre d'appel « à la fois comme activité individuelle et collective » (*op.cit.* p. 56). La notion opératoire d'espaces interactionnels que nous proposons a cependant pour objectif d'adresser dans le même temps la question de la spatialité et de l'environnement matériel qu'elle recouvre et qui ne se trouve pas prise en compte dans ces modélisations.

3.2. Observer le travail des configurations

La question de l'interrelation des cours d'action et de l'environnement n'est toutefois pas nouvelle. Elle a été abordée dans différents travaux où les caractéristiques physiques et

matérielles de l'environnement sont observées en tant qu'elles constituent un cadre pour les actions et interactions qui s'y dérouleront. Le cadre matériel prescrit ainsi – de manière toutefois assez souple – un certain type d'activités et de relations qui pourront être réactualisées au travers des interactions (Lebaron & Streeck, 1997). Une des approches a consisté à observer quelles « *compétences interactionnelles* sont en mesure de se développer et sont naturellement favorisées²⁴ » (J. Whalen & Zimmerman, 2005, p. 317, en italique dans le texte) dans un type d'environnement matériel particulier. Cette voie a notamment été empruntée par M. R. Whalen et D.H. Zimmerman qui ont ainsi mis au jour en quoi les protocoles collaboratifs d'un centre d'appel d'urgence téléphonique avaient pour partie été façonnés par l'organisation matérielle de l'espace de travail. Plus précisément, ils ont démontré que les mécanismes d'engagement-désengagement rapides ainsi que les mécanismes regroupés sous la notion d'*awareness* avaient pu se développer grâce au positionnement côte à côte des agents, assis sur des chaises pivotantes au sein d'une petite pièce. De manière générale, ils ont donc contribué à pointer que les pratiques « sont à la fois liées et mises en forme par l'espace matériel et la nature des activités qui s'y déroulent²⁵ » (*op. cit.*, p. 326). D'autres travaux se sont penchés sur l'environnement matériel en tant qu'il constitue une ressource interactionnelle soutenant la construction et l'intelligibilité du sens de l'interaction ; observant comment les interactions se construisent *avec* celui-ci. Dans un article dans lequel ils analysent un interrogatoire de police se déroulant dans une pièce exigüe sans autre ouverture que la porte y donnant accès et simplement meublée d'une table et de trois chaises, C.D. Lebaron et J. Streeck détaillent comment la forme de la pièce et ses éléments matériels sont dans le cours de l'interrogatoire articulés aux positionnements corporels pour créer un jeu de configurations mobilisé et réactualisé dans l'interaction verbale afin d'en construire et d'en soutenir le sens : « *The bodily appropriation of the physical locale are subsequently formulated by talk and thereby used as a metaphorical resource to frame the participant's situated experience* » (1997, p. 3). L'espace matériel est ainsi subjectivé et participe de la mise en forme des interactions, tout comme il est lui aussi mis en forme par ces dernières, ce qui souligne la présence d'un rapport dialogique entre l'environnement matériel et l'interaction.

L'espace et les objets qui l'occupent peuvent dès lors être appréhendés comme des traces « *of past acts of meaning* » (Lebaron & Streeck, 1997, p. 4) qui constituent des ressources et cadrent des usages potentiels. Cette dimension potentiellement structurante de

²⁴ Traduction personnelle : « the set of *interactional competencies* that are able to develop and are naturally fostered by this sort of environment » (Whalen, Zimmerman, 2005, p. 317)

²⁵ Traduction personnelle : « are closely tied to and indeed shaped by the ecology of the setting and the nature of task activities within it. »

l'organisation spatiale et matérielle des écologies professionnelles nous intéresse dans la mesure où, pensons-nous, elle contribue de l'organisation des coordinations. Les centres d'appel d'urgence ont, en effet, ceci de spécifique qu'ils sont des environnements *ad hoc*, matériellement délimités et conçus pour que se réalisent de manière concomitante certains types de communication choisis. La communication prédominante étant une interaction médiatisée, centrée et sonore. Un retour sur la photographie montrant l'agent à son poste (Figure 2) nous amène à remarquer que l'agent ne peut communiquer avec les agents opérationnels installés dans la salle radio que s'il se lève et réussit à accrocher leur regard, le lien visuel étant toutefois partiellement obstrué par une série de cloisons. La solution la plus facile est donc de les contacter par téléphone. L'organisation de l'espace oriente donc, dans cet exemple précis, les pratiques de coordination interindividuelle, voire il renouvelle et préserve un type de communication particulier : sonore, centrée, et médiatisée.

Le rapport dynamique entre la spatialité, la corporalité et les éléments de l'environnement immédiat a aussi fait l'objet d'un certain nombre de travaux entrepris par Y. Winkin en anthropologie de la communication. Observant de manière attentive la communication interpersonnelle, non verbale, au travers de l'analyse des corps en mouvement dans le cours d'interactions centrées et diffuses ainsi que dans le cours de rassemblements multifocalisés, il a notamment soumis « l'idée d'un répertoire fini de formes groupales mises à la disposition des acteurs sociaux » pour inclure ou exclure des acteurs, marquer leur type d'engagement dans l'interaction ou encore gérer les situations de transit (Winkin, 1996, p. 177). Il remarque, et c'est surtout cela qui nous intéresse, un processus d'articulation des corps, des objets et de l'espace qui contribue à définir le statut des interactions. Plus avant, il souligne, tout comme le pointent également C.D. Lebaron et J. Streeck, la diversité de ces agencements et démontre en quoi ils construisent des « propriétés situationnelles » (Goffman, 1963a) elles aussi variées. Ces propriétés, entendues comme les règles opérantes en situation, créent des engagements différents pour les participants. Prenant l'exemple d'une table, il s'attache à montrer en quoi elle peut participer de la structure d'un rassemblement et du sens de ce dernier. Une table à café sur laquelle sont posés breuvages, gobelets et sucres organise un rassemblement multifocalisé auquel les participants peuvent librement participer et facilement quitter. *A contrario*, une table autour de laquelle plusieurs personnes se regroupent pour y déposer leur café et discuter structure un groupe qu'il sera plus difficile de quitter. L'engagement produit par cet agencement, ne pouvant pas être expliqué en termes fonctionnels, les participants devront œuvrer de plus de stratégie pour se désengager.

Ce qui nous intéresse dans cette approche est qu'elle montre que nous sommes engagés diversement dans l'interaction selon une articulation complexe et variable entre les configurations que dessinent les corps, les objets et l'espace. Ramené à notre terrain, cela nous invite à observer ces agencements et les engagements interactionnels qu'ils produisent, ce qui apportera un nouvel éclairage sur le processus d'organisation des pratiques et des protocoles de la coopération et de la coordination. En termes pratiques, cela suppose de porter attention à la manière dont les relations actualisent le l'environnement matériel et comment celui-ci rend possible certaines pratiques et en exclu d'autres, soutient certaines manières de faire et en marginalise d'autres, etc. Par ailleurs, cela pointe l'intérêt de dépasser l'approche traditionnellement centrée sur le poste de travail pour examiner également comment les murs, les cloisons, les portes, la configuration des bureaux ou encore l'éclairage participent aussi de la *grammaire interactionnelle* du rassemblement multifocalisé qui se met en scène sur le plateau d'appel. Souhaitant cependant maintenir dans l'analyse la question du dispositif technique de communication, nous enrichissons cette approche par sa prise en compte. Cela suppose donc de porter attention aux pratiques interactionnelles qui lui sont associées, notamment les pratiques de publicisation de l'information.

3.2.1. Une première orientation méthodologique

L'interaction téléphonique étant une communication centrée et sonore, elle nécessite en effet un travail de publicisation pour que les informations jugées pertinentes par les agents recevant les appels soient rendues accessibles aux autres agents et circulent. Cette circulation qui s'appuie pour partie sur les mécanismes de l'*awareness* crée une interrelation constante entre les deux *espaces interactionnels* détaillés ci-dessus. Leurs frontières sont ainsi constamment négociées dans la pratique. Les difficultés rencontrées dans le cours de l'analyse pour maintenir ces limites soulignent encore davantage leur enchevêtrement. À ce stade de l'analyse, il apparaît donc maintenant nécessaire de s'interroger aussi sur leur interrelation. Plus précisément, la question que nous nous posons ici est de savoir en quoi dans le cas de l'introduction d'un nouveau dispositif de communication dans un environnement de travail, les agencements qui se construisent dans l'un de ces espaces interactionnels modifient les agencements de l'autre. Cette question suppose d'avoir préalablement acquis une connaissance précise des agencements dans l'un et l'autre de ces espaces, ce qui, de la sorte, nous amène à formaliser une première orientation d'ordre méthodologique.

Nous retournons donc à nos deux espaces interactionnels décrits ci-dessus qui deviennent outil de problématisation et d'organisation ; notions opératoires servant de balises au travail d'investigation. Le premier espace qui fera l'objet de notre attention sera ainsi celui dessiné par le travail de coordination intra-individuel qui s'accomplit dans le cours de l'interaction téléphonique. Pour les besoins de l'analyse, nous proposons d'appréhender cet espace en tant qu'*espace d'interaction médiatique*. Nous utilisons cette notion opératoire afin de rendre compte de la présence d'un rapport entre le dispositif technique de communication, l'interaction centrée et l'espace. Elle a donc une visée exploratoire, pointant la question de la dynamique des liens entre l'engagement interactionnel des acteurs, les mécanismes de coordination, l'organisation spatiale et les règles de l'organisation sociale. Par ailleurs, lorsqu'un agent regarde l'horloge numérique, fait signe à un collègue ou laisse traîner ses oreilles, il entre en relation avec une portion de ce que nous nous nommons, à la suite d'E. Goffman et Y. Winkin, *l'espace interactionnel multifocalisé* des centres d'appel d'urgence téléphonique. Cette notion, elle aussi opérationnelle, nous permet de reconnaître et de prendre en compte la dimension matérielle et institutionnelle qui pèse *a priori* sur l'organisation des pratiques de communication tout en soulignant la densité interactionnelle de ces environnements. L'analyse de l'organisation endogène de chacun de ces espaces – en nous attardant dans un premier temps sur l'espace d'interaction médiatique et, dans un deuxième temps, sur l'espace interactionnel multifocalisé – nous permettra dans un dernier et troisième temps de développer la question de leur interrelation.

CONCLUSION CHAPITRE I

Nous nous sommes jusqu'à présent attachés, à travers une plongée à même notre terrain de recherche et en faisant appel à un ensemble de travaux d'inspiration ethnométhodologique traitant de la place et du rôle des objets dans les cours d'action, à détailler notre questionnement théorique. À la lumière de cette description et des différentes questions que nous avons soulevées dans le cours de ce chapitre, nous pouvons dès lors avancer que notre travail consiste avant tout à comprendre comment les dispositifs de communication participent d'une organisation qui fait système. Cette compréhension fournira des clés afin de mieux appréhender ce qui est en jeu lors de l'introduction de nouveaux dispositifs techniques de communication dans les environnements de travail. L'envergure de ce programme appelle cependant une réflexion d'ordre méthodologique afin de poser des balises guidant le travail d'analyse. À cette fin, nous nous sommes équipés des notions opérationnelles d'*espace d'interaction médiatique* et d'*espace interactionnel multifocalisé* comme outil de problématisation et d'organisation. En identifiant certains espaces comme étant les *sites* principaux d'activités spécifiques (sans en être les sites uniques), nous nous sommes dotés de cadres afin de mieux explorer les processus d'agencement des corps, des objets, de l'espace et du dispositif technique de communication dans leurs différents rapports aux règles de l'organisation sociale. Ces *espaces interactionnels* sont en cela des outils puisqu'ils nous permettent d'explorer en quoi les dispositifs techniques de communication participent de la mise en forme des relations qui se nouent et qui se dénouent entre les acteurs, entre les acteurs et leur environnement et entre les objets. Ces cadres équipent par ailleurs nos observations en nous permettant de faire jouer deux niveaux d'analyse. Le premier niveau est centré sur les interactions d'une personne – engagée dans une communication médiatisée – avec les éléments qui composent son poste de travail. Le deuxième est dirigé vers les relations qu'établit cette personne en interaction avec son équipement avec son environnement élargi.

Nous avons déjà évoqué les questions que les frontières de ces cadres soulèvent. Nous souhaitons cependant faire un retour sur ce découpage conceptuel afin d'en pointer un autre élément qui pourra être mobilisé pour enrichir l'analyse. Ces deux espaces interactionnels font écho et matérialisent deux logiques de prise en compte du handicap avec d'une part un « modèle individuel » centré sur la réadaptation des personnes et d'autre part le « modèle social » tourné vers l'environnement et son aménagement. Cette opposition qui est le résultat d'une histoire sociopolitique et d'un choix stratégique ayant permis la

transformation des représentations, des pratiques et des politiques dans le champ du handicap a néanmoins « conduit à scinder l'expérience des personnes, avec d'un côté leur expérience singulière de la déficience, de l'autre leur expérience sociale du handicap » (Winance, 2010, p. 118). Au travers d'une étude portant sur les processus d'ajustements corporels et d'arrangements des pratiques mis en œuvre par les personnes en fauteuil roulant, M. Winance repère ainsi une discontinuité « dans l'expérience de la personne, qui est décrite soit comme une personne en interaction avec une prothèse, soit comme une personne (d'emblée comprise avec son fauteuil) en interaction avec un environnement » (*loc.cit.*). Les espaces interactionnels que nous mobilisons réitèrent de la sorte ce partage et cette rupture. Ils constituent donc également une notion opérationnelle encourageant la mise à l'épreuve dans le cours de l'analyse de cette structuration en opposition.

Il semble maintenant évident que dans ce travail il est question de relations. Relations entre des approches théoriques, relations se nouant au sein des centres d'appel d'urgence et relations se nouant à distance au travers d'interactions médiatisées. Comme l'a démontré l'ensemble des travaux évoqué dans le cours de ce chapitre, le sens émerge en situation au travers d'un processus d'agencement complexe. Il importe donc de s'intéresser non pas à des objets mais à des processus dynamiques et d'aborder les dispositifs techniques de communication à la manière d'Y. Winkin, c'est-à-dire en tant que « mode de reformulation des relations » entre acteurs (Magli & Winkin, 1999, p. 5). Une des approches conceptuelles développées pour rendre compte de cette dynamique consiste à prêter attention au jeu d'*ajustement réciproque* de l'outil et des pratiques. Plus précisément, il s'agit de s'intéresser de manière sensible à la façon dont « la configuration même de l'objet technique impose ou non un certain nombre de contraintes sur les relations que les actants entretiennent entre eux et avec l'objet, et, réciproquement, comment la nature de ces actants et les liens qui existent entre eux peuvent (re-)former l'objet et ses usages » (Akrich, 1987a, p. 161). S'intéresser aux ajustements réciproques nous amène à observer, par exemple, que les agents peuvent écouter l'appelant et saisir les renseignements de manière quasi simultanée dans la fiche d'appel, que les champs de la fiche guident et organisent toutefois l'interaction téléphonique mais que certains agents mobilisent aussi le champ « observations » qui autorise la saisie libre pour noter les renseignements au fur et à mesure qu'ils sont fournis par l'appelant afin de ne pas lui couper la parole. Les renseignements étant ensuite « rangés » par l'agent dans les cases appropriés lorsque l'appelant a terminé d'explicitier sa situation. Le jeu des ajustements ne s'arrête cependant pas là et l'étude attentive des pratiques montre également que les agents « s'investissent dans une casuistique et une typologie officieuse et évolutive des événements et des appelants »

(Dalle-Nazébi, Hénault-Tessier, & Vinck, 2012). Elle nuance ou renforce les catégories administratives proposées par la fiche d'appel et renvoie à un *travail d'équipement* et aux manières d'organiser le travail collectif par rapport à certaines caractéristiques des outils ou de l'environnement matériel. D'aucuns auront cependant noté que nous sommes passés, ici tout comme dans le cours de ce premier chapitre, d'une approche par laquelle les dispositifs techniques de communication sont appréhendés comme des ressources et des contraintes pour l'action à un questionnement où ils apparaissent comme des acteurs « pleinement agissant » (Latour, 2006, p. 86). Cette aporie souligne les tensions qui traversent nos rapports aux objets. Les acteurs, qui sont ici les agents des centres d'appels de secours mais aussi les personnes ayant participé du processus de conception du nouveau dispositif sociotechnique, les appréhendent en effet comme des « objets commissionnaires », c'est-à-dire des véhicules neutres et fidèles de leurs intentions (Vinck & Jeantet, 1995). Les pratiques, les ajustements et le travail d'équipement que nous observerons dans les prochains chapitres servent pour partie à assujettir l'objet aux intentions initiales. Dans l'analyse, les appréhender comme des acteurs permet cependant de demeurer attentif à la manière dont ils trahissent parfois ces intentions, occasionnent des déplacements et participent de la distribution des rôles et des tâches au même titre que, par exemple, les règles institutionnelles. Cette perspective symétrique nous assure de ne pas privilégier un cadre au détriment d'un autre. Ces deux approches se croiseront donc de manière récurrente dans notre travail puisqu'elles permettent, tour à tour, de caractériser différents types de relations.

Or, pour en revenir aux processus d'ajustement réciproque et au travail d'équipement, ces derniers rencontrent rapidement leurs limites dans les écologies où les processus de façonnage sont stabilisés et où les pratiques, ainsi que l'organisation matérielle, sont admises et transparentes²⁶. La question qui se pose alors est de savoir comment étudier cet environnement, celui des centres d'appel d'urgence téléphonique, dont les acteurs ne questionnent plus, ou peu, la pertinence. C'est au travers de notre méthodologie que nous réussirons à dépasser cette difficulté ; elle fait l'objet du prochain chapitre.

²⁶ À l'exception, nous le verrons, des périodes de réaménagement, de déménagement ou de changement de matériel informatique qui ouvrent de rares épisodes de discussions, négociations et appropriations.

CHAPITRE II – HISTOIRE ET RESEAUX D'UN PROJET DE RECHERCHE

Nous nous attarderons dans ce chapitre à la description de la genèse de la problématique précédemment exposée. L'objet de cette recherche – le travail en situation de communication médiatisée – ainsi que sa problématisation sont les résultats d'un processus de construction foncièrement situé et ils portent la marque de notre parcours scientifique et professionnel. Le questionnement qui traverse cette recherche, tout comme le sont les projets menés au sein des laboratoires scientifiques, « ne peut donc être assimilé ni aux intentions initiales, ni aux intérêts des groupes sociaux, ni à la logique scientifique, ni à la nature » (Vinck, 1995, p. 145). Il en est cependant pétri et « est le *résultat de la trajectoire réalisée* » (*loc.cit.*). Pour comprendre nos motivations, nos choix et nos méthodes, il convient ainsi d'explicitier les intentions initiales, la diversité des acteurs s'étant croisés, la multitude d'intérêts et de perspectives ainsi rencontrés et leur agencement progressif. Nous détaillerons donc dans ces pages comment notre objet de recherche et l'approche par laquelle nous l'abordons ont été construits « au travers des échanges et des interactions avec des matériaux, des textes, des individus et des appareils » (*op.cit.*, p. 173).

Ce travail de thèse dirigé par Dominique Vinck²⁷ fut réalisé au sein d'une entreprise grâce à une Convention Industrielle de Formation par la REcherche (CIFRE). Au sein de l'entreprise d'accueil, il fut encadré par la sociologue-anthropologue Sophie Dalle-Nazébi²⁸. La recherche fut conséquemment marquée par la découverte de différents mondes sociaux²⁹. En plus d'être positionnés à la charnière du monde de l'entreprise et du monde académique, nous avons également rencontré les mondes sociaux du secours d'urgence et celui des sourds signants dans lesquels nous fûmes immergés grâce à cette étude, à notre participation au projet européen REACH112 et à notre insertion dans le pôle R & D de Websourd, l'entreprise d'accueil. Ce travail s'inscrit donc dans un paysage complexe fait de réseaux enchevêtrés que nous retracerons et expliciterons de manière substantielle. Nous commencerons par poser le contexte plus général en nous attachant à la description du projet européen REACH112 qui est à l'origine du présent travail de thèse et qui y occupe

²⁷ PACTE Politique - Organisations (UMR CNRS), Université de Grenoble.

²⁸ Websourd, Pôle Recherche, Développement & Évaluation.

²⁹ La notion de « mondes sociaux » que nous mobilisons dans le cours de cet ouvrage renvoie au courant de l'interactionnisme symbolique et s'appuie sur l'approche conceptuelle développée par A. Strauss (1978). La définition qu'en donnent P. Trompette et D. Vinck rend compte de cet ancrage sociohistorique et correspond à l'usage que nous en faisons : « Les mondes sociaux se réfèrent à des groupes d'activité n'ayant ni frontière claire ni organisation formelle et stable. Ils se constituent au travers de la relation entre les interactions sociales qui dérivent de l'activité primaire et la définition de la réalité pertinente » (Trompette & Vinck, 2009, p. 7).

une place centrale. Observant l'histoire de ses réseaux et de leur interrelation, nous apporterons des éléments à la compréhension de ses objectifs et la manière dont la mise en accessibilité d'un service public participe aussi d'une stratégie de développement d'outils technologiques. Après ce retour sur son contexte sociopolitique, nous soulignerons les spécificités du projet REACH112 français en nous attardant sur les différents acteurs y ayant participé, le contexte institutionnel et les enjeux techniques. Nous démontrerons ainsi en quoi notre analyse est une traduction en termes sociologiques d'un projet technique qui inscrit une certaine vision de l'accessibilité. À la lumière de ce récit, nous pointerons comment les débats au sein de l'équipe française du projet REACH112 ainsi que les choix organisationnels effectués réorientèrent notre projet initial de recherche. Nous nous arrêterons finalement assez longuement sur le fait que cette recherche s'est déployée dans un cadre militant, conceptuellement et théoriquement équipé, dont il est nécessaire de rendre compte. Nous décrirons ses influences théoriques et comment elles participèrent à faire du projet REACH112 un outil heuristique.

Plus largement, le récit sociohistorique et sociopolitique des différents réseaux s'entrecroisant à travers le projet REACH112 participera de notre réflexion sur les dispositifs techniques de communication employés à des fins d'accessibilité puisqu'il met au jour les logiques par lesquelles ils s'insèrent dans nos écologies professionnelles. Il apporte aussi un contrepoids à ces logiques en montrant que, en s'attardant par exemple à l'émergence des Unités d'accueil et de soins pour les Sourds et au rôle des « intermédiaires » sourds à l'hôpital, l'accessibilité *par* les dispositifs techniques de communication n'est qu'une solution parmi un large éventail d'actions possibles.

1. Contexte de la recherche : un projet technique d'accessibilité

Ce travail de thèse et l'enquête ethnographique dont il est issu sont une traduction en termes sociologiques d'un projet technique du nom de REACH112. Ce projet, porté par l'association européenne *European Emergency Number Association* (EENA) et cofinancé par la Commission européenne dans le cadre du programme ICT-PSP-CIP, avait pour principal objectif de développer des solutions de communication s'appuyant sur le concept « Total Conversation » (TC) et les standards de communication numérique auxquels il renvoie afin :

- 1) d'améliorer la communication de personne à personne (P2P) ;
- 2) d'améliorer l'accessibilité des services d'urgence 112 pour les personnes handicapées³⁰.

Du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2012, REACH112 a ainsi rassemblé vingt-deux partenaires européens, dont des associations d'utilisateurs, de grandes entreprises de télécommunication et cinq pays pilotes autour d'un projet d'« implémentation » des standards communicationnels de la TC dans des outils de communication d'usage courant. Ces standards devaient être à la fois adaptés à un contexte de communication ordinaire et pour donner l'accès au numéro européen d'urgence (112) à toutes les personnes ne pouvant utiliser le téléphone.

Développé par la société suédoise Omnitor³¹ spécialisée dans les solutions de communication pour les sourds et malentendants, le concept de TC repose sur l'idée de communication totale qui « implique qu'on ne néglige aucun moyen permettant d'améliorer la communication » et qui avait été introduite comme méthode pédagogique dans les écoles américaines dès 1969 (Mottez, 1996, p. 242). Appliquée aux dispositifs techniques, cette idée prend la forme d'un protocole de communication standardisé qui permet au cours d'une même interaction d'utiliser, selon la combinaison répondant le mieux aux besoins de l'appelant, le canal vidéo, le canal audio ainsi que le Texte en Temps Réel (TTR)^{32 33}. La

³⁰ Nous reprenons et traduisons un extrait de la présentation du projet REACH112 : « The REACH112 project ended in June 2012. During three years, 22 partners and pilot countries implemented Total Conversation solutions to:

- improve person-to-person communications
- improve accessibility of 112 emergency services for people with disabilities. »

Cf. <http://www.reach112.eu/view/fr/afterproject/aboutREACH112.html>

³¹ <http://www.omnitor.se/en/about-us/>

³² Le protocole de communication désigné par le terme Texte en Temps Réel (TTR) utilise le protocole Internet pour les communications texte (*Text over IP*). Il est défini par la Recommandation T.140 émise par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT). Ce protocole fait apparaître les messages lettre

Communauté européenne dont la volonté d'utiliser les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) comme solutions aux problèmes d'exclusion s'est développée de manière marquée depuis les années 2000³⁴ a rapidement appréhendé ce concept comme une solution pour rendre accessibles les services de secours d'urgence³⁵. Le traitement des appels d'urgence s'organisant principalement autour d'une interaction téléphonique et d'un échange de modalité audio-phonatoire, de nombreux citoyens européens étaient, et sont toujours, exclus des services de secours, malgré quelques initiatives locales proposant d'autres types de communication, notamment par fax (Annexe 3). Par ailleurs, la création, par les différents pilotes, de dispositifs techniques de communication s'appuyant sur les mêmes standards devait, à terme, favoriser l'échange et la circulation des données entre pays participants à partir des réseaux IP mobiles et fixes.

Pour l'EENA dont la mission est l'amélioration des services d'urgence européens grâce au développement et la promotion du 112³⁶, le projet REACH112 participait d'une stratégie favorisant son perfectionnement, sa valorisation et son adoption au sein des pays de l'Union à travers la consolidation d'un réseau de secours à l'échelle européenne et la mise en application de normes permettant l'interopérabilité des systèmes d'information des

par lettre au fil de leur saisie sans avoir à appuyer sur la touche « entrée » ou sur l'icône « envoyer » ce qui favorise une communication synchrone.

³³ Un détour par la *toile* nous amène à constater que le terme Total Conversation désigne à la fois « une interface de raccordement fondée sur le protocole IP entre terminaux dit "TC" et une plate-forme de Conversation Totale, une interface d'interconnexion entre plates-formes de Conversation Totale, une interface d'appel multimédia vers les services d'urgence comprenant des services de transport, de géolocalisation et de partage d'information entre services d'urgence ».

Cf. http://fr.wikipedia.org/wiki/Conversation_totale#cite_note-1

³⁴ En 1999, la Commission européenne lançait l'initiative eEurope puisque « Le passage à une économie numérique fondée sur la connaissance est appelé à être un puissant facteur de croissance, de compétitivité et de création d'emplois. Il permettra également d'améliorer la qualité de vie des citoyens et l'environnement ».

Cf. http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124221_fr.htm

³⁵ La résolution B4-0985/98 du Parlement européen parue au Journal officiel en 1998 « invite la Commission à présenter une proposition de législation cadre pour garantir, dans l'ensemble de l'Europe, la compatibilité des équipements de télécommunication par texte et par vidéophone conçus pour les sourds ».

Cf. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:51998IP0985&from=EN>

En 2009, le Parlement européen publie la Directive 2009/136/EC qui spécifie que l'accessibilité des appels téléphoniques pour les personnes handicapées doit se réaliser à travers la TC :

« Publicly available telephone services also include means of communication specifically intended for disabled end-users using text relay or total conversation services ».

Cf. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0011:0036:en:PDF>

³⁶ « EENA, the European Emergency Number Association, is a Brussels-based NGO set up in 1999 dedicated to promoting high-quality emergency services reached by the number 112 throughout the EU. EENA serves as a discussion platform for emergency services, public authorities, decision makers, researchers, associations and solution providers with a view to improving the emergency response in accordance with citizens' requirements. EENA is also promoting the establishment of an efficient system for alerting citizens about imminent or developing emergencies. »

Cf. <http://www.eena.org/pages/what-we-do#.VUyPjZORT6k>

différents pays. Il était également un moyen d'encourager le développement de technologies permettant le traitement multimodal des appels pour toutes les situations d'urgence.

1.1. Les TIC comme outil d'intégration

La perspective adoptée par l'Union européenne et orientant ses politiques concernant les TIC s'est développée à la suite des premiers constats dans les années 1990 d'une « fracture numérique ». Cette expression sert alors à mettre en évidence la présence de laissés pour compte qui « ne disposent pas de l'équipement indispensable (à la maison, à l'école) pour accéder à la “société de l'information”, à savoir un ordinateur et une connexion internet » (Groupe de travail sur l'inclusion numérique, 2013). Cette première définition renvoyait à une vision binaire d'une société partagée entre ceux vivant dans le monde numérique et ceux y étant exclus (CNNum, 2013, p. 9). Elle a peu à peu évolué et le concept de fracture numérique a gagné en épaisseur. Selon un rapport de l'OCDE publié en 2001, l'expression pointe certes la présence de disparités « entre citoyens, ménages, entreprises et régions géographiques en ce qui concerne l'accès aux TIC et l'utilisation d'Internet » (Organisation de Coopération et de Développement Economiques, 2001, p. 35) mais s'élargit afin de prendre en compte « les questions concernant le développement des compétences nécessaires pour utiliser ces technologies lorsqu'elles sont disponibles. La fracture numérique traduit des écarts entre pays mais également entre classes sociales à l'intérieur d'une même économie » (*loc.cit.*). Elle est donc utilisée pour pointer « les risques d'exclusion des plus pauvres et des minorités communautaires des technologies de communication du point de vue de la participation à la vie démocratique » (Rallet & Rochelandet, 2003, p. 3). Toutefois si la question des compétences fait son apparition dans les discours, nombre de dispositifs publics donneront la priorité à la question de l'accès, et notamment aux équipements individuels ou collectifs, plus facile à traiter que celle de la formation « ouvrant ainsi de nouveaux marchés aux équipementiers et FAI³⁷ » (Groupe de travail sur l'inclusion numérique, 2013, p. 5).

La question de l'accès est finalement dépassée par la question de la participation citoyenne et l'amélioration globale de la qualité de vie. Il s'agit désormais de « penser le changement par le numérique » (CNNum, 2013, p. 10). En d'autres mots, d'utiliser les technologies de l'Internet afin de favoriser l'inclusion sociale et culturelle, ce qui recouvre une grande variété de domaines : l'éducation, la culture, les services publics, etc. ; ainsi que de publics : les enfants, les personnes âgées, les femmes, les handicapés, etc. (Kaplan, 2005). L'Union

³⁷ Fournisseurs d'Accès Internet (FAI).

européenne introduit ainsi au début des années 2000 le concept d'« e-inclusion » qui renvoie non plus à une question d'équipement mais à ce processus dynamique intimement lié à des enjeux d'*empowerment*³⁸ (Dalle-Nazébi, 2008 ; Kaplan, 2005). Dans ce contexte, l'amélioration globale de la qualité de vie des citoyens demande la mise en œuvre de solutions pour prévenir l'exclusion numérique et la prise en compte de leurs besoins et la mise en place d'actions favorisant le développement de leurs capacités et compétences (Kaplan, 2005). Conséquemment, la participation des utilisateurs dans les projets est encouragée puisque les « communautés, qu'elles soient locales ou autres (ethniques, professionnelles, etc.) sont souvent le lieu où les besoins réels sont exprimés, évalués et traités³⁹ » (*op.cit.*, p. 22). Dans cette logique d'*empowerment*, de nombreux projets européens ont ciblé de manière prioritaire les personnes handicapées et les personnes âgées, ainsi que les zones rurales et éloignées (Kaplan, 2005). Comme l'évoque S. Dalle-Nazébi, « la transformation, à partir du milieu des années 1990, de la conception du handicap au sein des organisations et déclarations européennes a préparé la prise en compte de la problématique des personnes handicapées au sein de cette politique d'e-inclusion "active" » (2008, p. 3). Dégagée de l'idée que le handicap ne concerne que l'individu, cette nouvelle conception, qui a émergé aux États-Unis dans les années 1970, l'appréhende au regard des facteurs environnementaux qui génèrent des situations de handicap (voir l'encadré 3 ci-dessous). Cette reconfiguration encouragea la diversification des actions en faveur des personnes handicapées (*op.cit.*).

³⁸ Le numérique est un outil mobilisé « pour reconquérir l'estime de soi, sortir de l'exclusion, retrouver des sociabilités, stimuler des comportements créatifs, inventer des actions solidaires et des reconfigurations démocratiques, outiller des projets personnels ou collectifs, recréer de la proximité et du lien humain sur les territoires » (CNNum, 2013, p. 16).

³⁹ Traduction personnelle : « Communities, both local and otherwise (ethnic, professional, etc.) are often the place where real needs can be expressed, assessed and addressed. »

Encadré 3 - Les Disability Studies et le « modèle social » du handicap

« Décideurs politiques, organisations de personnes handicapées, chercheurs s'accordent aujourd'hui à considérer que le handicap n'est pas une caractéristique de la personne, mais le résultat de l'interaction entre une personne ayant une déficience et les obstacles environnementaux, physiques et sociaux, auxquels elle est confrontée » (Barral, 2007, p. 233).

Cette définition du handicap s'oppose aux notions de déficiences et d'incapacités qui fondent le modèle de la réadaptation qui a longtemps prévalu en Europe et en Amérique du Nord (Albrecht, Ravaud, & Stiker, 2001). Elle est le résultat d'un processus de dénaturalisation de la catégorie des handicapés qui a émergé aux États-Unis au cours des années 1970 (Barral, 2008). L'évolution conceptuelle dont elle rend compte a été impulsée par l'action conjointe d'associations militantes américaines luttant pour la reconnaissance des droits des personnes handicapées et le nouveau courant de recherche pluridisciplinaire portant sur le handicap, les Disability Studies. Ce processus s'inscrit dans le prolongement du mouvement pour les droits civiques ayant secoué les États-Unis dans les années 1950-1960 (Albrecht *et al.*, 2001; Barral, 2008). C'est en effet en s'appuyant sur l'outillage théorique et conceptuel développé au travers de ce mouvement que des groupes de personnes handicapées, notamment l'Independent Living Movement né aux États-Unis au début des années 1970, ont construit une perspective sociopolitique du handicap et ont pu centrer leurs revendications sur la citoyenneté et l'exercice des droits de la personne (Barral, 2008). S'inspirant également des revendications formulées par le mouvement consumériste américain réclamant le contrôle sur les prestations leur étant fournies et soulignant la nécessité d'être consultés sur la pertinence et l'adéquation des services à leurs besoins (Barral, 2000, 2008), les associations de personnes handicapées réclament un droit de regard sur les affaires qui les concernent.

Le champ des Disability Studies qui émerge et se structure en convergence de ce mouvement donne la parole aux personnes handicapées « considérées comme détentrices de savoirs propres que le chercheur extérieur n'a pas » (Albrecht *et al.*, 2001, p. 44). Ce parti pris méthodologique transféra l'attention autrefois accordée aux déficiences individuelles sur les facteurs environnementaux reconfigurant l'acceptation commune du handicap et le redéfinissant comme le résultat des relations d'un individu avec son environnement (Albrecht *et al.*, 2001). Il devint ainsi

« situationnel, relatif, évolutif, lié à des points de vue ou constructions subjectives de sens » (Fougeyrollas & Ravaud, 2005). Les Disability Studies ont donc introduit cette nouvelle approche mentionnée dans les travaux de recherche sous l'appellation « modèle social » du handicap – développée et formalisée au Québec par P. Fougeyrollas à travers le modèle théorique de Processus de Production du Handicap (PPH) – qui déconstruit l'approche individuelle traditionnelle. La dimension politique du champ des Disability Studies est incontestable à la fois par ses origines, ses méthodes et ses principes de recherche. Tout autant que par ses objectifs affichés puisqu'il « tente non pas de nier ou de dépasser les singularités corporelles ou mentales mais de mobiliser les pouvoirs publics et la société tout entière, valides et non-valides, sur une question considérée comme transversale » (Chauvière, 2003, p. 104). L'émancipation des personnes handicapées est par ailleurs un principe structurant de ce champ de recherche qui participe de son organisation. La légitimité du « modèle social » du handicap introduit par les Disability Studies a été consolidée par de nombreux travaux de recherche et la publication en 2001 par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) de la Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) qui reconnaît, notamment à la suite de l'important engagement des chercheurs québécois, la place des facteurs environnementaux dans la production de situations de handicap (Fougeyrollas & Ravaud, 2005).

Il est néanmoins important de rappeler que beaucoup de sourds prennent du recul vis-à-vis de la notion de handicap dans laquelle ils ne se reconnaissent pas. Elle échoue, nous disent-ils, à identifier les problématiques qui leur sont propres puisque la surdité ne signifie pas tant « ne pas entendre » qu'une différence culturelle et linguistique (Delaporte, 2002; Lachance, 2006; Schmitt, 2010). La reconnaissance de la LS dans une loi sur le handicap a, par exemple, pour conséquence de faire qu'elle « n'est pas perçue comme une production culturelle collective à même de résorber le handicap en plaçant l'enfant sourd dans des conditions d'égalité d'être parlant – et d'apprenant dans le cas des écoles bilingues – mais bien plus comme une expression de la déficience [...] » (Schmitt, 2010, p. 9). Le champ académique des Deaf Studies se distingue donc des Disability Studies en s'attachant à la description de cette différence sociolinguistique et à la compréhension de l'organisation des communautés sourdes et de leur culture.

L'idée de mobiliser les ressources d'Internet à des fins d'accessibilité a également émergé chez ses utilisateurs, notamment chez les utilisateurs sourds et malentendants. L'utilisation des possibilités offertes par le protocole Internet pour leurs pratiques interactionnelles et informationnelles quotidiennes leur a en effet permis d'entrevoir de nouvelles utilisations potentielles (Dalle-Nazebi, 2008). Ainsi, l'utilisation de la vidéo et du texte par Internet est peu à peu apparue comme une solution pour remplacer le téléphone et rendre accessibles de nombreux services *via* la création de *centres relais téléphoniques*⁴⁰. L'impossibilité d'accéder au téléphone constitue en effet un « sur-handicap majeur pour les sourds » (ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville ; secrétariat d'État chargé de la Famille et de la Solidarité, 2010, p. 30), ce qui, au quotidien, génère une multitude d'obstacles et de freins à surmonter :

« Ils ne peuvent pas appeler leur enfant, resté chez eux ou parti en vacances chez des amis. En panne au bord d'une route, il leur est impossible de solliciter une dépanneuse. En difficulté à l'étranger, leur compagnie d'assurance restera inaccessible. Ils sauront le soir en allant chercher leur enfant que celui-ci était malade, ou apprendront, de manière lacunaire, par l'un de leur collègue, qu'un de leur proche ne va pas bien. Prendre des nouvelles d'un ami implique de se rendre chez lui. Quant au monde des administrations, des services sociaux ou de soins, ils sont marqués par de multiples déplacements. Comment faire autrement, lorsqu'on n'entend pas, pour prendre rendez-vous ? pour s'informer de l'état de traitement de son dossier ? pour demander une précision pour remplir un formulaire ? Le quotidien des sourds est ainsi marqué par la lenteur des échanges impliquant soit des médiations, soit des déplacements » (Dalle-Nazebi, 2008, p. 5).

L'inaccessibilité du téléphone, alors que celui-ci est encore utilisé dans toutes les activités de la vie quotidienne, entraîne donc de nombreux déplacements pour les sourds et les conduit à demander l'aide d'une tierce personne pour téléphoner. Cette dernière solution, comme dans le cas des consultations médicales, soulève l'enjeu de la confidentialité et du droit à la vie privée. Elle limite de plus grandement l'autonomie des personnes sourdes puisqu'elle réduit considérablement l'interaction et bouscule les places et les rôles de chacun en redistribuant par exemple la gestion des communications extérieures – rôle habituellement dévolu aux parents – sur les enfants entendants d'un couple de sourds ; dans le cas d'un couple sourd-entendant, cette responsabilité est reportée entièrement sur l'un des conjoints (Dalle-Nazebi, 2009; Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille,

⁴⁰ Les centres relais téléphoniques permettent grâce à la mise en réseau de professionnels de la communication adaptée (interprètes LS, codeurs LPC et techniciens de l'écrit) et l'utilisation d'une interface de raccordement fondée sur le protocole IP accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone de joindre les services publics, les commerces et tous autres services de la vie courante. En France, ces revendications ont mené, en 2014, à la création et à l'expérimentation d'un Centre Relais Téléphonique (CRT) national. Cette expérimentation s'est terminée en juin 2015.

de la Solidarité et de la Ville; Secrétariat d'État chargé de la Famille et de la Solidarité, 2010). Les associations de sourds et malentendants en Europe et en France, notamment l'*European Union of the Deaf* (EUD), le Mouvement des Sourds de France (MDSF) et l'Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficiant Auditif (UNISDA), ont ainsi entamé un travail militant afin de promouvoir la création de centres relais téléphoniques.

Les revendications sur l'accès aux services de secours d'urgence téléphonique s'insèrent dans cet ensemble de revendications plus large concernant l'accès général au téléphone. Dans le cas des appels d'urgence, ce manque d'autonomie induit de plus des risques sécuritaires puisque la rapidité, qui est un facteur clé dans le succès des interventions de secours, est freinée lorsqu'il faut trouver une tierce personne et lui expliquer la situation. Pour préserver leur autonomie, certains sourds préfèrent encore se rendre d'eux-mêmes aux urgences. D'autres choisissent malgré tout d'appeler le centre de secours, ce qui les oblige à oraliser leur problème. Cette situation génère beaucoup d'incertitude puisqu'ils ne sont pas en mesure de vérifier que l'appel a bien été décroché par un agent, que ce dernier les comprend ou qu'il ne considère pas cet appel comme un appel malveillant (*op.cit.*). Dans un contexte sociopolitique où l'Europe oriente ses politiques vers la réduction des inégalités au travers de solutions numériques, les revendications des sourds et malentendants ont permis de poser l'accès au téléphone, et surtout aux urgences (112), comme des chantiers prioritaires (Dalle-Nazebi, 2008, p. 3). Par ailleurs, le concept de TC développé par les Suédois s'inscrit dans ce mouvement d'appropriation et d'élargissement des contextes d'utilisation des technologies par les sourds, tout comme il rencontre les directives européennes en termes de réduction des inégalités.

Ce retour sociohistorique nous aura donc permis de montrer en quoi le projet REACH112 se situe à la confluence de différentes logiques. C'est ainsi, à travers la convergence d'un mouvement de mobilisation des TIC comme outils d'inclusion sociale par l'Europe avec un mouvement de revendication d'un droit d'accès au téléphone par les associations de sourds et malentendants et un mouvement de promotion et de valorisation du 112, se mêlant par ailleurs à des logiques marchandes que ce projet a pu émerger (Dalle-Nazébi, 2014b). Si nous nous sommes attachés à cette description, c'est également parce qu'elle nous permet de discerner que le projet REACH112 inscrit une certaine vision de l'accessibilité qui engage de manière forte un investissement dans des solutions techniques. Ce travail nous apporte donc l'occasion d'observer la mise en définition pratique de cette vision et, plus loin, d'apporter des éléments de réflexion concernant ses limites.

1.2. Le projet européen REACH112

Aux vues des objectifs de REACH112, l'idée initialement partagée par tous les pilotes était de donner l'accès aux services de secours à tous les usagers ne pouvant utiliser le téléphone, en permettant aux utilisateurs de joindre les services de centre relais en TC depuis des outils de communication usuels. D'un point de vue technique, l'enjeu principal du projet REACH112 était donc l'intégration des protocoles de communication de la TC, préexistants et standardisés par différents organismes⁴¹, dans des dispositifs d'usage courant, monétairement et « ergonomiquement » accessibles. Les nouvelles solutions de communication permettant une communication par vidéo, texte et voix développées devaient être expérimentées en situation de communication à distance P2P ainsi qu'en situation réelle d'urgence au sein des pilotes nationaux mais également entre les pilotes. L'interconnexion entre les différentes plateformes TC développées par les différents projets pilotes et l'interopérabilité des données était donc également un enjeu important. Chacun des pilotes nationaux devait réunir des partenaires techniques, des associations d'usagers et des urgentistes et s'engager à suivre les principes de *conception centrée sur l'utilisateur*⁴² afin de développer une solution de communication répondant aux besoins, aux attentes et aux habitudes des utilisateurs finaux. Ces solutions, bien que développées à des fins d'accessibilité, devaient également prouver un usage pour tous puisque les utilisateurs *mainstream* demeurent le cœur de cible des stratégies relatives au déploiement, sur le marché, de ces solutions. Comme nous l'avons déjà souligné, ces premiers développements devaient aussi favoriser l'évolution des services de secours vers la réception et le traitement d'appels multimodaux pour tous les types de situation d'urgence.

La France avec l'Angleterre, l'Espagne, les Pays-Bas et la Suède était l'un des pays pilotes à concevoir et tester une solution de communication s'appuyant sur le concept TC. Le pilote français était composé de quatre partenaires :

- 1) le Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble (CHU)⁴³

Parallèlement engagé dans un projet de création d'un centre relais national chargé de la réception et de l'orientation des appels d'urgence des personnes sourdes et malentendantes financé par le gouvernement français. Ses missions et ses modalités

⁴¹ Les protocoles de communication TC sont aujourd'hui standardisés par plusieurs agences et institutions : 3GPP, ITU, IETF, ETSI.

⁴² Le terme de « conception centrée sur l'utilisation » est la traduction française de l'expression anglo-saxonne *User Centered Design* parfois simplement désignée par son acronyme UCD.

⁴³ Les CHU de Toulouse et Marseille sont également impliqués dans le projet REACH112 à travers un partenariat avec le CHU de Grenoble.

d'accès sont fixées par le décret du 16 avril 2008⁴⁴. Son développement était organisé en deux phases : une première phase initiale restreinte donnant un accès au service de secours par SMS et par fax et une deuxième phase menant à la création d'un dispositif sociotechnique permettant de traiter les appels vidéo, texte et voix. Inauguré le 25 novembre 2011, ce centre national relais, connu sous le nom de CNR 114⁴⁵, est aujourd'hui géré par le CHU de Grenoble et financé par le ministère des Affaires Sociales et de la Santé ainsi que le ministère de l'Intérieur. L'ouverture aux appels TC est en cours de préparation ;

2) la société grenobloise de communication à distance IVèS

Développant des solutions techniques de communication selon les standards de la TC pour une utilisation industrielle (visioconférence), dans le domaine de la télésanté ou à des fins d'accessibilité (visio-interprétation français/LS⁴⁶ et relais téléphoniques) ;

3) l'opérateur de télécommunication Orange

Également engagé dans la recherche et la mise en marché de services accessibles ;

4) la Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) Websourd

Gérant un service de visio-interprétation en partenariat avec la société IVèS et le service d'interprètes en LS Interprétis ainsi que des sites Internet d'accès à l'information et à l'emploi en LS.

La solution d'accessibilité initialement proposée par le pilote français reposait donc sur la mise en place d'un service de centre relais, s'appuyant sur celui conçu et géré par IVèS et Websourd, spécifiquement dédié au traitement des appels de secours. Toutefois, le pilote français s'est rapidement démarqué des autres projets car, contrairement à l'idée initiale, le projet a donné lieu à la création d'un centre d'appel d'urgence expérimental prenant modèle sur l'organisation des SAMU Centre 15⁴⁷. La création de ce centre a par ailleurs nécessité la conception d'un dispositif sociotechnique de communication *ad hoc*. Le projet de mise en place de ce centre fut dans son ensemble coordonné par Orange et les tâches furent partagées entre les quatre partenaires à travers la création de trois comités : Technique, Communication et Usages. Le comité Technique fut dirigé par IVèS et les tâches relevant

⁴⁴ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000018650276&categorieLien=id>

⁴⁵ <http://www.urgence114.fr/>

⁴⁶ « Le principe de la visio-interprétation est de solliciter un interprète à distance, permettant de la sorte qu'une bonne communication soit établie entre une personne sourde et une personne entendante. Ces interlocuteurs peuvent être distants l'un de l'autre, et avoir une communication de type téléphonique » (Dalle-Nazébi, 2008, p. 10).

⁴⁷ La création d'un centre relais fut la solution privilégiée par les équipes des pilotes suédois et hollandais. L'Angleterre développa à la fois un service de centre relais ainsi qu'un centre d'appel *ad hoc*.

de la communication attribuées à Websourd. Les tâches du comité Usages furent quant à elles réparties entre Orange, le CHU de Grenoble et Websourd. Nous nous arrêtons succinctement sur le rôle joué par cette dernière entreprise puisque c'est en son sein que la thèse fut réalisée, ce qui éclaire pour partie notre participation à ce projet.

L'implication de Websourd dans le projet REACH112 tient notamment au fait que l'entreprise propose et gère un service de centre relais. Elle possède donc une expertise singulière en matière de processus d'appropriation et d'utilisation des dispositifs de communication vidéo par les sourds et dans l'organisation d'expérimentations à grande échelle avec ces utilisateurs. Websourd fut donc chargée de l'organisation et de la coordination des expérimentations. Par ailleurs, le fort ancrage de la société dans les réseaux de sourds fait qu'elle possède également des connaissances et des compétences de communication spécifiques l'aidant à bien communiquer avec les sourds, ce qui explique que lui ait aussi été attribuée la responsabilité du comité Communication. Le travail de recrutement des usagers-testeurs fait par Websourd donna ainsi lieu à une campagne de communication et de vulgarisation du fonctionnement du dispositif sociotechnique mais également de l'organisation des services de secours français. Outre l'important travail de gestion et d'organisation, les expérimentations induisaient également le recueil et l'analyse des retours des utilisateurs. La bonne connaissance de leurs repères sociolinguistiques permit de traduire les besoins et les pratiques des usagers en spécifications fonctionnelles, guidant le développement technique et l'organisation du centre d'appel. Ce rôle n'étant originellement pas prévu a donc été construit et négocié dans le cours du projet.

1.2.1. Un projet doté de sens par les acteurs : la figure de l'intermédiaireur

La solution initialement proposée ne fut donc pas menée à terme. L'un des points décisifs ayant conduit les partenaires à privilégier une autre solution fut le refus des services d'interprètes de participer à un service relayant les appels de secours d'urgence qui aurait nécessité un engagement conséquent en termes de formation et d'organisation que la temporalité courte du projet REACH112 venait freiner⁴⁸. Ce refus a conduit à la recherche d'autres solutions. À la faveur des arguments présentés par le CHU afin que les appels des usagers sourds signants soient reçus et traités par des agents également sourds signants, et après l'expérimentation du traitement des appels de secours vidéo-LS par des interprètes et des agents sourds signants, il fut alors convenu de développer une solution centrée sur la présence de ces derniers.

⁴⁸ Nous explicitons au chapitre VII les causes de ce refus et les enjeux soulevés par la participation des services d'interprètes à un projet de mise en accessibilité des secours d'urgence.

Mobiliser des agents sourds signants pour traiter les appels vidéo-LS et des appels textes écrits par des sourds réactualise la figure de l'« intermédiaireur ». Ce dernier est un professionnel sourd travaillant notamment au sein des Unités d'accueil et de soins pour les Sourds dans les hôpitaux et dont le rôle est de faire « la médiation entre le monde soignant et le monde Sourd » (Dagron, 2008, p. 163). Avant d'aller plus loin, il est utile de préciser ce que sont ces unités ainsi que le rôle des intermédiaeurs sourds puisque ces organisations et ce nouveau métier ont servi de modèle pour définir le rôle et la place des agents sourds signants au sein du centre expérimental REACH112. Le détour sociohistorique que nous effectuons en détaillant les motifs ayant justifié la création de ces unités, leur organisation bilingue et la place accordée aux intermédiaeurs sourds contribue à éclairer les choix organisationnels faits par les partenaires du projet REACH112. La description du métier d'intermédiaireur apporte également des précisions sur la singularité de cette situation communicationnelle entre soignants et soignés ; situation que seront amenés à rencontrer les agents sourds signants. D'autre part, l'histoire de la création de ces unités de soins et du métier d'intermédiaireur permet dès à présent de pointer une autre vision de l'accessibilité que celle qui est incarnée par le Projet REACH112. Nous découvrons alors que ces deux visions se rencontrent au sein d'un même projet, ce qui nourrira encore davantage notre réflexion.

La création des Unités d'accueil et de soins pour les Sourds

La spécificité des Unités d'accueil et de soins pour les Sourds est que les patients y sont reçus et traités par une équipe médicale bilingue français/LS. L'approche interactionnelle habituelle est ainsi renversée puisque, comme l'explique un article paru sur le site Internet *L'actu des CHU*, « ce n'est plus au patient de s'adapter à la langue des professionnels, mais bien au système de santé d'utiliser la langue dans laquelle le patient est le plus à l'aise » (2013). La première Unité de soins pour les Sourds fut créée en 1995 à l'hôpital Salpêtrière à Paris. Elle est une réponse institutionnelle aux problèmes d'inégalité d'accès aux soins de santé expérimentés par la population sourde dont l'épidémie du SIDA a révélé l'acuité (Dagron, 2008; Mongourdin & Blanchard, 2008). Les sourds sont en effet « globalement ignorés, jusque dans les années 1990, de toutes les campagnes d'informations sanitaires et des services d'accueil hospitaliers » (Dalle-Nazebi & Lachance, 2008, p. 82) et évoluent dans un contexte permanent d'asymétrie informationnelle. Ils sont en effet privés des informations sonores qui circulent aussi bien à la radio qu'à travers les interactions

ordinaires et une grande partie d'entre eux sont également en difficulté devant les informations écrites puisque de nombreux sourds maîtrisent mal le français⁴⁹.

Les professionnels de santé qui, dans bien des cas, ne sont pas sensibilisés à cette situation d'asymétrie informationnelle tiennent pour acquis un bagage de connaissances partagées et n'adaptent pas leurs pratiques interactionnelles aux besoins informationnels spécifiques de leurs patients sourds. De plus, cette asymétrie est intensifiée par les consultations se déroulant en français parlé ou écrit. Cela provoque souvent des situations dans lesquelles les sourds subissent les soins sans les comprendre. Par conséquent, il leur est difficile de prendre des décisions libres et éclairées et il est également courant que les traitements soient mal suivis, ce qui entrave leur parcours de soins (Mongourdin, Blanchard, 2008). Par ailleurs, l'inaccessibilité des soins oblige de nombreux sourds à se faire accompagner d'un tiers lors des consultations médicales, ce qui met à mal la confidentialité. Dans le cas d'une maladie telle que le SIDA, ce manque d'autonomie et la perte d'intimité qu'il entraîne ont notablement freiné les consultations médicales. En 1989, fut donc créé le groupe Sourds de l'association AIDES⁵⁰ afin de tirer la sonnette d'alarme et d'éveiller les pouvoirs publics à ces problèmes de désinformation et d'accès aux soins (Dagron, 2008; Mongourdin & Blanchard, 2008).

Soutenues par de nombreuses associations militant pour la reconnaissance de la LS depuis les années 1970 et participant d'une dynamique sociale appelée le Mouvement Sourd, les actions de ce groupe de l'association AIDES s'organisaient autour de la revendication d'un droit d'accès aux soins en LS. Ses membres se sont donc employés à faire reconnaître la LS comme seul moyen garantissant à la fois la compréhension réciproque, le respect de la confidentialité et la sécurité sanitaire d'une population qui en était jusque-là exclue (Dagron, 2008). L'Association Nationale de Recherche contre le Sida (ANRS) ayant accepté en 1995 un projet de recherche concernant l'accès aux soins pour les sourds, la première consultation expérimentale associant un médecin et une assistante sociale utilisant la LS ainsi qu'une professionnelle sourde eut lieu à la Salpêtrière ; cette première unité fut officiellement pérennisée en 1996. À partir de 2001, treize Unités d'accueils et de soins pour les Sourds furent progressivement mises en place au sein de différents hôpitaux à travers le territoire français (Dagron, 2008; Dalle-Nazebi & Lachance, 2008; Mongourdin & Blanchard, 2008).

⁴⁹ Pour plus de précisions, se reporter à l'encadré « Le français écrit des sourds » au chapitre VIII.

⁵⁰ <http://www.aides.org/en/node/1647>

Une circulaire gouvernementale publiée en 2007 précise les deux principes par lesquels les équipes des Unités d'accueils et de soins pour les Sourds lèvent les obstacles d'accès aux soins que rencontrent les patients lors de leur parcours hospitalier : le transfert de l'exigence linguistique sur les équipes et le bilinguisme de ces dernières (*Circulaire DHOS/E1 n° 2007-163*, 2007). La présence de professionnels sourds au sein des équipes, en plus de favoriser l'accessibilité linguistique du service pour les patients, « permet le maintien et le développement du niveau linguistique de l'ensemble des professionnels et de l'appropriation par l'ensemble de l'équipe des habitudes de communication et des préoccupations des patients. Il est donc nécessaire que toutes les réunions de travail se fassent en LSF » (*Circulaire DHOS/E1 n° 2007-163*, 2007, p. 17). Il est ainsi reconnu que les professionnels sourds possèdent des savoir-faire communicationnels qui profitent à tous les membres du personnel des unités dans lesquelles ils travaillent. Plus encore, la présence de sourds en blouse blanche au sein des hôpitaux est mobilisée afin d'agir sur le registre des représentations sociales. Elle participe de la construction et de la diffusion de nouvelles perspectives sur les sourds comme professionnels compétents, autonomes, pleinement intégrés dans une équipe. Les relations entre professionnels sourds et entendants au sein des unités de soins servent en outre d'appuis aux professionnels extérieurs pour appréhender de manière positive la relation sourd-entendant, c'est ce que souligne cette même circulaire :

« Elle rassure également les professionnels soignants extérieurs à l'unité, qui, découvrant que la relation professionnelle entre un professionnel sourd et entendant est possible s'engagent avec d'autant plus de confiance dans la relation thérapeutique avec le patient » (*loc.cit.*).

Les intermédiaires sont donc des référents linguistique et culturel qui mettent en relation deux mondes sociaux, le monde médical et le monde des personnes sourdes signantes. Ce métier, encore jeune, est toujours en cours de construction mais s'institutionnalise peu à peu, notamment à travers la création récente de deux diplômes spécifiques⁵¹. Ce processus de formalisation amène par ailleurs une réflexion sur le cadre déontologique de cette profession actuellement dotée d'un cadre provisoire qui fait encore l'objet de négociations et d'échanges au sein des formations, sur le terrain et lors des rencontres annuelles

⁵¹ En 2013, l'Université Paris 8 en partenariat avec l'association Sourds Entendants Recherche Action Communication (SERAC) a ouvert un diplôme d'études supérieures d'université (DESU) « Médiateur relais sourds/entendants ». Depuis 2014, la licence professionnelle en intervention sociale de l'Université Aix-Marseille offre également la spécialisation « Travailleurs sociaux et soignants signeurs ».
<http://www.fp.univ-paris8.fr/Nouveau-Un-diplome-d-etudes>
<http://allsh.univ-amu.fr/lc/licence/t3s>.

d'intermédiaires. Les intermédiaires ont donc aujourd'hui des profils et une formation initiale variés : certains sont diplômés de ces nouvelles promotions, d'autres sont éducateurs spécialisés ou aides-soignants, et certains ont un diplôme de professeur de LS. Les rôles et les tâches impartis sont encore en discussion et varient d'un centre hospitalier à l'autre et entre les différentes unités (médecine générale, psychiatrie, etc.). Bien que la définition en pratiques de ce métier soit variable, il n'en demeure pas moins que le rôle et la place des intermédiaires au sein des équipes hospitalières comportent un ensemble de spécificités communes que nous pouvons détailler.

En plus d'assurer le maintien et le développement de la LS au sein des équipes hospitalières, de permettre au personnel entendant de se familiariser avec les repères communicationnels propres aux échanges visuo-gestuels et de s'appropriier les habitudes sociolinguistiques des patients, la présence de professionnels sourds au sein de ces unités favorise la création d'une relation de confiance avec les patients. Les intermédiaires représentent en effet un repère familier au sein d'une institution que les patients maîtrisent souvent mal. Leur présence au cours des consultations rassure « les patients sur le fait qu'ils pourront communiquer et s'exprimer à partir de "là où ils en sont" sur le plan linguistique » (Dodier, 2013, p. 168). Selon les patients et selon leurs besoins, les intermédiaires interviennent donc aussi bien au cours des consultations médicales avec un médecin signant de l'Unité d'accueil et de soins pour les Sourds ou lors de leurs consultations avec des praticiens et des spécialistes non signants se déroulant avec la présence d'un interprète français/LS. Professionnels diplômés, les interprètes travaillent sur le sens afin d'obtenir une restitution fidèle du message de chacun des interlocuteurs. La fidélité du message fait partie de leur code déontologique, de même que le secret professionnel et la neutralité⁵². Ils ne peuvent donc intervenir dans la communication même s'ils constatent des malentendus ou des incompréhensions. Dans certaines situations, l'organisation tripartite de la communication patient-médecin-interprète français/LS ne réussit pas à lever les obstacles communicationnels et les incompréhensions persistent ; c'est ici que les intermédiaires interviennent.

Ils travaillent en binôme avec un interprète afin d'adapter le contenu de l'échange aux spécificités socioculturelles et sociolinguistiques des patients mais aussi de l'équipe soignante. Ces incompréhensions peuvent également survenir dans le cas d'une consultation avec un médecin signant. Leurs origines sont multiples, elles surviennent parfois lorsque le

⁵² Cf. Code éthique des membres de l'Association Française des Interprètes et traducteurs en Langue des Signes (AFILS). <http://www.afils.fr/index.php/code-ethique>

patient utilise une langue des signes ancienne, régionale ou mal maîtrisée qui rend difficile sa compréhension. Elles sont souvent le fait de repères qui ne sont pas partagés. Le rôle des intermédiaires consiste alors à fournir les clés interprétatives⁵³ nécessaires à l'intercompréhension, ce que, nous le rappelons, ne peuvent faire les interprètes. Il faut en effet garder en mémoire que « dans leurs contacts avec des professionnels de santé, au long de leur vie, les Sourds ont été la plupart du temps accompagnés par un proche ou un éducateur, qui parle à leur place, et leur restitue ce qui a été dit à l'issue de la consultation (“Il dit quoi, le médecin ?” “Attends, je t'expliquerai après”) » (Mongourdin & Blanchard, 2008, p. 46). Dans ce contexte, les règles interactionnelles propres à la consultation médicale sont souvent mal maîtrisées par les patients sourds et une prise de parole par soi-même peut être malaisée. De plus, de nombreux patients n'ayant jamais été en prise directe avec les échanges les concernant et ayant toujours reçu une information transformée, adaptée, simplifiée, il arrive qu'ils ne saisissent pas tout à fait le sens de ce que dit le médecin (*op.cit.*).

Le rôle des intermédiaires est donc de s'assurer que les patients comprennent les informations transmises par les professionnels de santé ainsi que les questions qui leur sont posées. Pour cela, ils font appel à leurs compétences sociocommunicatives. Comme l'explique un intermédiaire sourd : « Je reformule les questions en variant le registre de signes, j'explique, je donne des exemples, je mime, je dessine » (Salhi, 2009, p. 12). Le rôle des intermédiaires est également d'aider les patients à gagner en autonomie en leur montrant, par exemple, que lors d'une consultation ils peuvent poser des questions au médecin. Inversement, les intermédiaires fournissent également des clés interprétatives aux professionnels de santé. La plupart d'entre eux, en effet, ne partageant pas les repères communicationnels et sociolinguistiques de leurs patients. Pour les intermédiaires, il s'agit alors de savoir repérer ce qui, pour ces professionnels, peut générer de l'incompréhension et d'intervenir chaque fois que la situation le demande. Leurs explications désamorcent des tensions et assurent la construction et le maintien d'un espace commun de communication. C'est le cas notamment lorsqu'un intermédiaire explique au médecin que lorsque le patient

⁵³ Nous mobilisons la notion de clés interprétatives pour désigner les significations construites par les acteurs et qui leur permettent d'interpréter les situations ou les phénomènes qu'ils rencontrent. Nous appréhendons ces significations selon l'approche développée par le courant de l'interactionnisme symbolique et nous nous appuyons sur la définition qu'en fournit J.M. Chapoulié résumant la pensée de G.H. Mead : « Ces significations sont construites au cours des interactions entre les acteurs, et ne sont pas immanentes aux “objets” qui composent la société – institutions, groupes sociaux, lois, activités, etc. Au contraire, ces “objets” sont soumis à un processus continu d'interprétation, qui détermine la manière dont les acteurs sociaux agissent envers eux » (Chapoulié, 1985, p. 16). Pour les sourds, ces clés émergent et s'actualisent au sein d'une communauté qui partage un univers perceptif visuel ce qui explique, pour partie, leur singularité.

tape du poing ou du pied c'est qu'il émet des vibrations pour attirer l'attention et que ce n'est en aucun cas une familiarité (*loc.cit.*). La maîtrise de la LS et la connaissance des repères sociolinguistiques des sourds par les intermédiaires sont donc, dans ce contexte spécifique, reconnues comme de véritables compétences profitables aux patients sourds ainsi qu'aux professionnels.

Établissant un parallèle entre les enjeux interactionnels rencontrés par les sourds lors de leur parcours de soins et ceux pouvant être rencontrés lors des communications d'urgence, le CHU de Grenoble, avec les CHU de Toulouse et Marseille, a donc fait valoir l'intérêt de s'appuyer sur des agents sourds signants pour adapter l'interaction de secours à ces nouveaux usagers. Il a également attiré l'attention sur le fait que les difficultés précédemment énoncées risquaient d'être exacerbées par un contexte communicationnel induisant souvent de l'anxiété. La LS d'un sourd stressé, blessé ou malade pouvant par ailleurs être altérée, il est apparu que les sourds signants étaient le plus à même de comprendre, voire de décoder les propos des appelants. Ce qui est également valable pour les communications de secours par écrit. Libérant les appelants des contraintes linguistiques et les rassurant sur la situation d'intercompréhension, le CHU a ainsi argumenté que les agents sourds signants aideraient à réduire l'anxiété ressentie par les appelants.

Cette proposition a été rapidement validée par les services d'interprètes ainsi que par la société Websourd qui partage avec le CHU, pour des raisons sociohistoriques que nous détaillons en section 3.1, la position sur la pertinence de professionnels sourds dans les équipes de travail. Il a cependant été nécessaire de convaincre les autres partenaires, ce qui s'est fait, comme nous l'évoquons ci-dessus, au travers de la mise en expérimentation de différentes situations de traitement d'appels, avec et sans les interprètes, puis de leur analyse afin d'en dégager les enjeux. Ce processus de négociation du projet initial par les différents intervenants, le travail de traduction en termes pratiques des problématiques liées au traitement des appels d'urgence *via* un interprète ainsi que les arguments apportés par les CHU en faveur des agents sourds signants ont mené les partenaires du projet REACH112 français à adopter cette proposition. Étant désormais entendu que les appels vidéo-LS seraient traités par des agents sourds signants, l'utilisation d'un service de centre relais n'a dès lors été envisagée qu'en terme d'équipement permettant aux agents sourds signants de contacter les urgences locales.

1.2.2. En France, la création d'un centre d'appel d'urgence expérimental

Pour comprendre le choix fait par les partenaires de créer un centre d'appel d'urgence *ad hoc*, il est également important de l'appréhender au regard de la spécificité du contexte français. L'organisation des services d'urgence étant propre à chaque pays, les cinq pilotes nationaux ne se sont en effet pas développés dans les mêmes contextes. Contrairement aux autres pays où les centres d'appel d'urgence sont accessibles à l'aide d'un numéro unique et où leur nombre est restreint, l'organisation des centres de secours sur le territoire français dessine un paysage autrement plus complexe. Ce dernier est caractérisé par la présence d'une multitude de centres qui s'explique par une division du travail sectorielle (les urgences médicales, les pompiers et la police) et leur répartition sur tout le territoire selon une distribution départementale⁵⁴. En outre, les procédures de travail, l'équipement technique, la taille, le budget, le statut des salariés, ou encore les territoires sont extrêmement variés d'un centre à l'autre. À titre d'exemple, certains centres ruraux ou périurbains n'utilisent pas encore de logiciel de traitement d'appel, ces derniers étant consignés à la main dans le registre prévu à cet effet.

Le très grand nombre de centres d'appel d'urgence sur le territoire français ainsi que la diversité de leur organisation et de leurs équipements ont influé en faveur de la création d'un centre d'appel *ad hoc*. La mise en forme conjointe d'un dispositif sociotechnique de communication et d'un nouveau centre d'appel d'urgence apparaissant moins ardue que l'installation dans chacun des centres de secours français d'un service de traitement des appels vidéo-LS par des agents sourds signants. La diversité des équipements était, de plus, un obstacle important à la conception d'un logiciel de traitement des appels TC. La création d'un nouveau centre avait par ailleurs l'avantage de ne pas perturber, *a priori*, l'organisation des urgences locales. La concomitance du projet de création d'un centre relais national initié par le gouvernement français et mis en œuvre par le CHU de Grenoble permit le partage de ressources humaines⁵⁵ et matérielles, ce qui soutint également cette redéfinition du projet REACH112 par les partenaires français.

⁵⁴ Cette division en trois grandes familles de services de secours est une particularité française et se concrétise par trois numéros d'urgence distincts ; la répartition sectorielle de chacun de ces services sur le territoire ; une gestion et une organisation spécifique à chacun des centres d'appel selon leur taille, le territoire couvert, leur équipement et les priorités managériales.

Les trois numéros attribués à ces services sont : le 15 pour les services de secours médicaux ; le 17 pour les services de la police ; le 18 pour les pompiers.

Le SAMU répond du Ministère des Affaires sociales et de la Santé, les pompiers et la police du Ministère de l'Intérieur ; les budgets attribués à chacun des services ne sont conséquemment pas les mêmes.

⁵⁵ Certains des agents du CNR114 ont été formés à travers leur participation au projet REACH112.

Nous détaillerons longuement au fil de ce travail le nouveau dispositif sociotechnique de communication développé, mis en place et testé dans le cadre du projet REACH112. Nous apportons cependant dès à présent quelques précisions sur son organisation technique et humaine qui nous permettront de poursuivre notre analyse. Le schéma apparaissant ci-dessous (Figure 7 et Annexe 4), issu du document « Dossier de spécifications fonctionnelles » faisant partie des livrables à remettre par chacun des pays pilotes, donne une vue générale du rôle et de la place du centre d'appel expérimental REACH112 au sein de l'institution des urgences françaises.

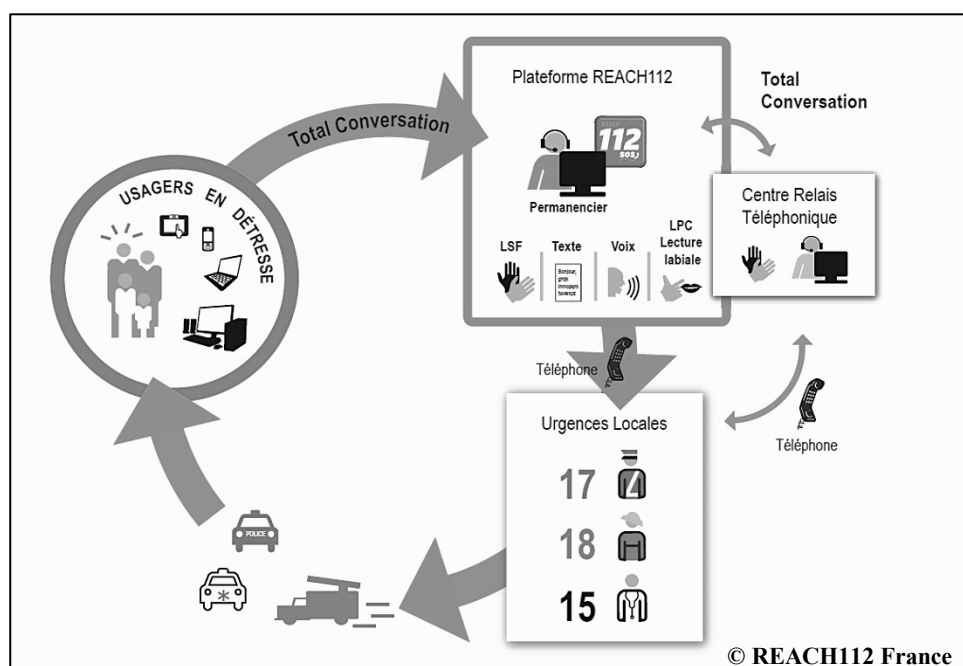


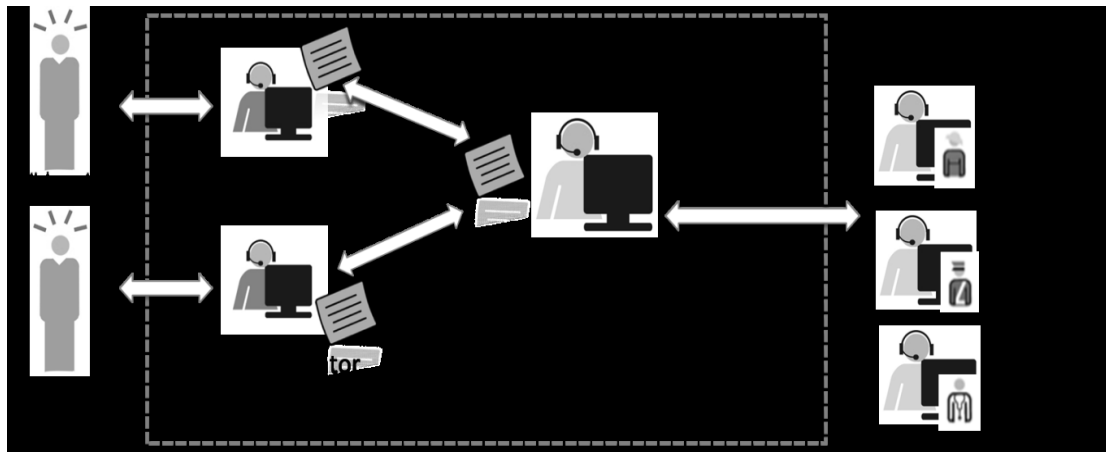
Figure 7 - Vue générale de la place et du fonctionnement du centre expérimental REACH112 développé par le pilote français.

Le schéma montre également que la solution d'accessibilité aux services de secours développée par le pilote français laisse aux appelants le choix du ou des modes de communication qu'ils souhaitent utiliser pour contacter un agent : le canal vidéo, le canal audio et/ou le canal texte. Ces possibilités techniques donnent aux utilisateurs une souplesse dans le choix de la modalité ou des modalités interactionnelles utilisées au cours de la communication. Selon leurs habitudes et leurs besoins, ils peuvent ainsi agencer une communication visuo-gestuelle, audio-phonatoire et visuo-scriptuelle. Les interactions en LS, par la voix complétée par le code LPC⁵⁶ ou la lecture labiale ainsi que les interactions écrites sont ainsi supportées par le dispositif sociotechnique. De plus, les modalités de

⁵⁶ Le Langage Parlé Complété (LPC) est un code phonétique gestuel qui permet de visualiser les sons de la langue parlée et d'éviter les confusions provoquées par les sosies labiaux. Il est utilisé par des personnes sourdes communiquant oralement pour faciliter la lecture sur les lèvres. Il s'agit d'un code et non d'une langue.

communication choisies peuvent être différentes pour l'émission et la réception. Pour mieux comprendre les possibilités offertes par le dispositif sociotechnique, il est possible de s'imaginer un appelant contactant le centre d'appel expérimental par vidéo afin de s'exprimer en LS ou, encore, un autre appelant choisissant l'utilisation conjointe des trois modes de communication proposés afin de s'exprimer par la voix et de recevoir une réponse écrite tout en établissant un contact visuel avec l'agent. Ce sur quoi nous insistons n'est cependant pas la difficulté technique liée à ce type de dispositif mais le fait qu'il offre aux utilisateurs la possibilité de choisir et de moduler l'échange selon leurs pratiques de communication usuelles. Le dispositif sociotechnique contribue donc à définir ses utilisateurs comme des personnes connaissant leurs besoins, autonomes et dotés de facultés discrétionnaires (Moser & Law, 2003).

L'organisation interne du centre a, quant à elle, fait l'objet de nombreuses schématisations au cours du projet. Nous mobilisons ci-dessous un schéma issu d'un document projeté lors de la conférence REACH12 finale s'étant tenue à Saint-Jacques-de-Compostelle les 28 et 29 juin 2012. La représentation schématique de l'organisation finale du centre d'appel expérimental présentée ci-dessous (Figure 8) permet d'observer que les appels émis en vidéo-LS sont reçus et traités par des agents sourds signants. Une fois les renseignements colligés et la fiche d'appel complétée, et contrairement à l'organisation d'abord envisagée, elle est transmise à un agent entendant qui relaie les informations aux centres d'appel d'urgence locaux. Les appels textes et voix/texte sont reçus et traités par des agents entendants qui, comme leurs collègues sourds, transmettent la fiche d'appel à un deuxième agent responsable du transfert des informations. Les agents traitant les appels sont reconnus comme étant des agents Niveau 1 (N1) et les agents entendants en relation avec les urgences locales sont appelés agents Niveau 2 (N2).



© Websourd/CHU de Grenoble

Figure 8 - Schéma de l'organisation finale du centre d'appel d'urgence expérimental REACH112. Les appels vidéo-LS sont traités par des agents sourds signants, les appels texte et voix-texte par des agents entendants. Ces agents sont qualifiés d'agents Niveau 1 (N1). Les informations consignées dans la fiche d'appel sont ensuite relayées aux services locaux d'urgence par un agent entendant de Niveau 2 (N2).

Au-delà d'un dispositif technique, c'est aussi un dispositif sociotechnique qui fut créé et testé au cours du projet REACH112 français, puisque la solution de communication fut pensée dans son articulation aux pratiques professionnelles, aux compétences des agents et à l'organisation sociale du centre d'appel. Le projet pilote français s'est ainsi démarqué des autres pilotes puisqu'il ne suffisait plus de créer des outils de communication intégrant les standards de la TC et de construire un réseau de relations entre les interprètes, les concepteurs techniques et les urgentistes, mais plutôt de concevoir et de mettre en place une écologie professionnelle.

2. Une proposition de recherche initiale pétrie par le terrain

Nous avons longuement détaillé le projet REACH112 car il constitue le cadre opérationnel de ce travail de thèse. Il est désormais nécessaire de préciser davantage la singularité du contexte de cette recherche qui a été soutenue par l'entreprise Websourd et construite, au sein de son pôle Recherche & Développement, par une sociologue-anthropologue. Nous détaillerons comment le travail de traduction effectué par cette dernière firent émerger plusieurs axes de recherche, dont celui qui est à l'origine de notre étude. Ces différents axes s'entrecroisèrent et s'alimentèrent au cours des trois années du projet et au-delà. Nous décrirons également en quoi ce contexte singulier a participé de notre approche théorique, du choix de notre point de vue et de notre méthodologie. En outre, il est également nécessaire de développer les conditions de notre participation au projet REACH112 afin de montrer en quoi elles ont aussi façonné notre trajectoire de recherche.

Selon le principe de conception centrée sur l'utilisateur adopté par Websourd, reposant notamment sur l'attention fine portée aux pratiques et processus d'appropriation, la gestion des activités liées au projet REACH112 a été attribuée à une sociologue-anthropologue travaillant au sein du pôle R & D de l'entreprise. Par-delà ses activités de gestion et en s'appuyant sur ce cadre opérationnel, S. Dalle-Nazébi a négocié et construit un espace de recherche permettant la mise en œuvre d'une recherche empirique à visée normative nourrissant, par ailleurs, un travail d'analyse sociologique de portée générale. Les expérimentations conduites par le pilote français dans le cadre du projet REACH112 devaient ainsi permettre de répondre aux questions suivantes :

« Comment s'effectue le traitement d'appel utilisant la voix, le texte et/ou l'image, comme alternative à la voix seule, jusqu'aux urgences locales ?
Comment faciliter l'appel des services d'urgence par l'utilisateur en détresse (numérotation, choix du profil d'accessibilité, configuration du terminal) ?
Quels postes de travail, quelles formations, quelle organisation des flux mettre en place pour les agents recevant des appels 112 type "*Conversation Totale*" ?⁵⁷ »

Si nous citons ces lignes, c'est que cette traduction du projet REACH112 en termes de pratiques professionnelles et d'ergonomie qui figure dans un document intermédiaire permet de montrer en quoi le façonnage et le découpage du projet technique ont été orientés vers un travail de recherche empirique. Plus précisément, trois axes de recherche furent identifiés : les pratiques interactionnelles en situation d'urgence au prisme de différents modes et modalités d'échange ; les usages et les besoins des usagers sourds en ce qui

⁵⁷ Dossier de Spécifications fonctionnelles, version 4.2, mise à jour le 23/10/2012, p. 14.

concerne les dispositifs techniques de communication ; l'organisation du travail au sein du nouveau centre d'appel et la transformation des pratiques professionnelles. Le projet d'une thèse soutenue par une Convention Industrielle de Formation par la REcherche (CIFRE) portant sur l'organisation des urgences locales s'inscrit dans cette dynamique de construction d'un espace de recherche et d'une meilleure compréhension de l'action en train de se faire.

2.1. Des mondes sociaux à l'analyse du travail en situation de communication médiatisée

Afin d'apporter une meilleure compréhension du contexte français dans lequel devait s'insérer le centre d'appel d'urgence expérimental développé par le pilote français du projet REACH112, l'embauche d'un doctorant en sociologie pour soutenir le travail de recherche au sein du pôle R & D de Websourd a été proposée par S. Dalle-Nazébi. Accepté par l'entreprise, les partenaires du projet pilote français et les responsables du projet au niveau européen, un projet de recherche a ainsi été développé et a fait l'objet d'un appel à candidature auquel nous avons répondu. Un partenariat entre le laboratoire PACTE Politique – Organisations (UMR CNRS) de l'Université de Grenoble et Websourd a par la suite été formalisé à travers la signature d'une convention industrielle. Nous revenons sur notre proposition de recherche initiale puisque cela révèle comment notre objet de recherche a été pétri par le terrain, négocié au fil des découvertes et des rencontres (humaines et théoriques).

Dirigée par D. Vinck et encadrée au sein de l'entreprise par S. Dalle-Nazébi, notre thèse de sociologie a débuté en février 2010. Afin d'appréhender les manières dont le contexte sociopolitique participerait de la mise en forme et de la réalisation du projet, l'objectif initial de la thèse était la réalisation d'une analyse contextuelle articulant une compréhension sensible de l'organisation des urgences française, des politiques publiques d'accessibilité et des revendications des associations militant en faveur d'une meilleure accessibilité des services publics, plus particulièrement des services de secours. Pour le formuler autrement, il s'agissait de faire une cartographie des acteurs et de leurs perspectives pour comprendre en amont les différents enjeux, freins et ressources qui seraient rencontrés au cours de ce projet. C'est à cette fin que nous avons entamé une enquête ethnographique dans les centres d'appel d'urgence médicale, des pompiers et de la police dans différentes villes de France. L'objectif d'origine étant de « rendre compte de leur histoire et de leurs interrelations ; d'apporter un éclairage sur l'organisation du travail de chacun de ces groupes ; et d'explorer leurs rapports aux nouvelles technologies de

communication⁵⁸ ». Cette première proposition était fortement ancrée dans la sociologie des groupes professionnels abordée d'un point de vue interactionniste et nous avons pénétré l'univers des centres d'appel d'urgence en nous intéressant de manière marquée – nos notes de terrain en témoignent – aux processus d'organisation et de défense des groupes professionnels, à l'interdépendance des processus biographiques et des mécanismes d'interaction ainsi qu'à la réactualisation des normes et des identités-métier au travers de ces derniers (Dubar & Tripier, 1998). D'autant que cette approche s'est trouvée renforcée par les événements, puisque nos observations ont coïncidé avec le début d'un mouvement de grève des Permanenciers Assistants de Régulation Médicale (PARM).

À la croisée de différents mondes sociaux, celui de l'université, de l'entreprise, des usagers sourds et des centres d'appel d'urgence, notre rôle au sein de Websourd et du projet REACH112 a cependant largement surpassé celui du transfert des connaissances au sujet de « l'univers des urgences françaises ». Les différents rôles qui nous ont été attribués nous ont en effet menés au cœur même du processus de conception du nouveau dispositif sociotechnique. Nous avons ainsi joué un rôle actif au sein des comités Usages et Communication participant à l'organisation et à la coordination des différentes phases de l'expérimentation et réalisant des photographies et des vidéos pour soutenir les activités de communication. Ce processus de prises de notes visuelles a permis de conserver des traces de chacune des étapes du projet facilitant sa reconstitution et son analyse. Notre rôle dans la seconde équipe était d'assurer le passage des informations issues de la recherche *en train de se faire*, à la fois des informations de terrain et des informations théoriques, dans des documents de communication, de valorisation ou encore à caractère pédagogique. En produisant des contenus pour différents publics, nous avons ainsi participé au processus de médiation des analyses effectuées dans le cours du projet mais également des savoirs construits au cours de nos observations dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Nous avons également diffusé des informations sur le déroulement des expérimentations.

En plus de nous donner l'occasion d'investir un terrain de recherche, celui des centres d'appel d'urgence téléphonique, notre participation au projet REACH112 nous a donné un accès complet au processus de conception, d'évaluation et d'ajustement d'un nouveau dispositif sociotechnique. Au-delà de notre participation à l'organisation et à la coordination des expérimentations, nous avons en effet pu participer aux différentes réunions de travail, accéder à l'ensemble des rapports, des comptes-rendus et des documents en cours de

⁵⁸ Cette citation est issue de notre proposition de projet de recherche rédigée en novembre 2009 et soumise lors de l'appel à candidature pour le contrat de financement de thèse CIFRE.

rédaction ou finalisés. Nous avons aussi contribué à l'écriture de certains d'entre eux. Cette observation participante nous a permis de relever que, d'un point de vue sociologique, les grandes difficultés du projet REACH112 étaient, d'une part, le respect, au cours du processus de conception, des besoins et des pratiques des utilisateurs mis en tension par des perspectives et des priorités divergentes. Comme c'est également le cas dans de nombreux autres projets, des perspectives budgétaires, techniques, temporelles et humaines entraînent en effet en concurrence et négociaient les modalités de la prise en compte de ces besoins et pratiques. D'autre part, la transformation d'un espace interactionnel de référence – celui des Centre 15 – par l'introduction d'un dispositif technique permettant les communications visuo-gestuelles et visuo-scriptuelles tout en conservant son organisation institutionnelle représentait également un défi majeur.

L'implication du CHU de Grenoble dans le projet REACH112, à travers la présence d'un médecin urgentiste du SAMU Centre 15, des médecins et des intermédiaires travaillant dans les Unités de soins pour les Sourds ainsi que l'intervention ponctuelle d'acteurs issus du milieu médical, a en effet contribué à créer une filiation forte avec les services de secours médicaux. L'organisation normative, protocolaire et matérielle des Centre 15 a ainsi été prise comme référent lors du processus de création du centre expérimental. Dès lors, en transformant les pratiques interactionnelles habituelles à travers l'installation d'un nouveau dispositif technique de communication, c'est un ensemble stabilisé de manières de faire qui concerne aussi bien les façons de conduire une interaction à distance que les protocoles de coopération et de coordination qui devait, à la fois, être réactualisé et négocié. Intéressés par les blocages et les enjeux liés au processus de (re)construction des pratiques professionnelles et de l'écologie de travail des Centre 15 occasionnés par l'introduction de ce nouveau dispositif mais aussi de nouveaux repères sociolinguistiques, nous avons alors réorienté notre projet de recherche. Nous nous sommes ainsi tournés vers l'étude des mécanismes de coopération et de coordination dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Plus précisément, nous nous sommes interrogés sur l'interrelation de l'organisation de l'interaction médiatisée de secours et des mécanismes de coopération et de coordination, ce qui présuppose d'accorder un intérêt à l'un comme à l'autre.

Les connaissances issues de notre étude empirique dans les différents centres d'appel d'urgence téléphonique ont été redéployées de manières variées au cours du projet REACH112. Par le biais de S. Dalle-Nazébi pilotant l'articulation et la coconstruction des travaux de recherches et des expérimentations, elles ont notamment servi d'appui au travail d'organisation de l'activité au sein du nouveau centre d'appel. Elles lui ont ainsi permis,

comme nous le verrons au chapitre VII, de s'appuyer sur des éléments d'organisation stabilisés, respectés et faisant sens dans les Centre 15 pour proposer des renégociations intelligibles et acceptables par les acteurs du projet, les agents ainsi que les services de secours locaux. Nous avons en retour puisé à même ce travail d'organisation pour enrichir notre analyse, c'est ce que nous explicitons dans la prochaine section. Ces connaissances ont également aidé à penser la reformulation des pratiques interactionnelles téléphoniques dans d'autres modes et modalités de communication. La relation téléphonique d'urgence fait en effet toujours figure de référence et les membres du projet pilote français, les agents eux-mêmes, les agents des centres locaux d'urgence et même les utilisateurs – qui n'en ont parfois aucune connaissance pratique – la mobilisent comme modèle pour orienter et adapter leurs pratiques, ou encore pour juger les nouvelles pratiques interactionnelles. Notre connaissance approfondie de la relation de secours téléphonique a donc permis d'accompagner la construction, ou la reconstruction, des pratiques de communication à distance de manière à ce qu'elles demeurent conformes aux règles et aux normes de référence ; processus qui a également été repéré et analysé par C. Licoppe au cours d'une recherche sur le traitement des appels de détresse par courrier électronique (2008). Par ailleurs, certaines pratiques interactionnelles des agents ayant été critiquées par les appelants et d'autres encore ayant entraîné des problèmes d'interprétation – et conséquemment de qualification de l'appel – la maîtrise des pratiques interactionnelles de référence a fourni une base solide pour comprendre ces problèmes et leur apporter des solutions.

Nous venons d'explicitier le contexte institutionnel, professionnel et académique dans lequel s'est déroulée notre recherche. Nous avons également décrit en quoi notre projet de recherche initial a rapidement évolué au regard de ce contexte et comment nos données d'analyse avaient été réinvesties dans le projet. Il nous reste encore à détailler et justifier certains choix d'ordre méthodologique et heuristique. En premier lieu, nous expliciterons le choix de centrer nos observations sur les agents. Nous préciserons ensuite pourquoi nous avons élargi notre terrain de recherche pour y inclure le centre d'appel d'urgence expérimental. Finalement, nous justifierons notre décision de faire dialoguer les observations *in situ* et les traces de l'activité de conception.

2.2. Une étude centrée sur les pratiques des agents

Comme dans les autres centres de coordination, le travail dans les centres d'appel d'urgence est distribué entre de nombreuses personnes aux activités et aux statuts distincts. Nous avons cependant fait le choix de centrer nos observations sur les agents qui traitent les

appels et dont le titre varie en fonction des services : PARM dans les Centre 15 ; opérateur dans les centres d'appel des pompiers ; stationnaire dans les centres de secours des services de la police. Ce choix oriente le regard au sein d'un environnement professionnel foisonnant et en apparence brouillon, ce qui évite l'éparpillement et permet une analyse approfondie. S'il se justifie aisément dans les centres d'appel de la police et des pompiers dans lesquels ce sont les agents qui traitent les appels, déterminent la solution de secours et déclenchent le départ des équipes d'intervention, ce choix peut néanmoins être interrogé pour ce qui est des Centre 15. Comme nous avons pu le distinguer dans l'appel n° 1 décrit au chapitre I, chaque appel est soumis à deux étapes : une première consistant à une qualification par un agent et une seconde à une régulation par un médecin généraliste ou un médecin urgentiste. Nous aborderons toutefois leurs pratiques professionnelles uniquement au travers de leurs interactions avec les agents. Cette entrée *via* les agents concerne également d'autres postes. C'est le cas par exemple des agents opérationnels coordonnant le travail des équipes de terrain, la montée en puissance des moyens et la circulation des informations entre les différents acteurs impliqués dans les interventions de secours ; ou encore des chefs de salle.

Le choix de nous intéresser aux médecins, aux agents opérationnels et aux chefs de salles uniquement par le biais de leurs interactions (verbales, kinésiques et proxémiques) avec les agents nécessite quelques explications. Plusieurs raisons motivent ce choix. Tout d'abord, les agents sont le point d'entrée pour obtenir une aide de secours d'urgence. Les appelants doivent en quelque sorte les convaincre de la légitimité de leur demande sans quoi ils n'obtiendront aucune aide. Les agents sont donc le point de passage obligé sans lequel rien n'advient. Une fois la légitimité de l'appel reconnue par les agents, la situation pour laquelle les appelants contactent les urgences doit encore être circonscrite. Sa définition fait parfois l'objet d'une négociation puisque les deux interlocuteurs ne partagent pas toujours les mêmes perspectives sur la situation. Dans les centres d'appel de la police et des pompiers, le processus de codéfinition de la situation aboutit directement à la proposition, par le logiciel de traitement des appels, d'une solution de secours qui doit cependant être validée par les agents. Dans les Centre 15, ce processus de codéfinition permet de définir l'étape suivante : une régulation par un médecin-urgentiste ou par un médecin généraliste. L'interaction avec l'agent est dans tous les cas déterminante dans le choix du type de réponse qui sera apportée au problème rencontré par l'appelant, ce qui rend d'autant plus prégnants les nombreux enjeux qui se concentrent au niveau du travail des agents. Ces derniers peuvent être définis en termes de qualité de service, ce qui se joue à la fois dans l'évaluation de l'interaction et du service rendu par les appelants et dans la capacité des

agents à traiter rapidement les appels ce qui désengorge les lignes. Ils peuvent également être définis en termes de compétences professionnelles et renvoyer au processus de construction de l'information ainsi qu'à sa circulation.

Nous justifions également notre choix de centrer notre analyse sur les pratiques professionnelles des agents par le fait qu'ils sont les interlocuteurs des agents travaillant au centre d'appel expérimental d'urgence pour les sourds et malentendants. Les agents du centre REACH112 se trouvent ainsi dans la même situation que les appelants qui doivent convaincre les agents des services d'urgence locaux de la légitimité de leur demande. Il apparaissait donc essentiel de cerner leurs besoins en matière d'information ainsi que la hiérarchisation de ces besoins selon les secteurs d'activités. En outre, il était également important de développer une bonne connaissance de leurs logiques d'action tout comme les référentiels participant à cadrer leur travail. La diversité des situations de communication dans lesquelles sont engagés les agents, le rôle de « premier maillon de la chaîne de secours » qu'ils occupent, les interrelations qu'ils entretiennent d'un centre à l'autre, la manipulation de ressources informationnelles variées et leur travail reposant sur une interaction médiatisée font qu'ils occupent une position charnière à la croisée de différents mondes sociaux : celui des urgences, celui des usagers, celui de la technique et de ses concepteurs. S'attarder sur le travail des agents de la sorte nous a amenés à observer comment s'agence dans l'interaction ces différents mondes et comment ces différents agencements participent de l'accomplissement et de l'organisation des différents espaces interactionnels.

En outre, le choix d'observer de manière ciblée le travail des agents plutôt que celui, par exemple, des médecins relève également de notre approche méthodologique. Nous avons mentionné ci-dessus qu'un des enjeux du projet était la transformation d'un espace interactionnel de référence – celui des Centre 15 – organisé autour de communications audio-phonatoires en un espace interactionnel orienté vers les communications visuo-gestuelles tout en conservant l'environnement organisationnel et institutionnel du premier. Cette transformation que nous décrivons et nous mobilisons tout au long de ce travail ne s'est pas faite sans freins et sans négociations. Elle intervient au terme d'un processus que nous avons rapidement exploité en tant qu'outil heuristique révélant les pratiques, les manières de faire et les logiques cristallisées, parfois invisibles, des Centre 15. Ce choix méthodologique que nous décrivons largement ci-dessous a participé de la définition de notre objet de recherche en prescrivant une méthode et en précisant les acteurs. Ce choix nécessitait donc, d'une part, de s'intéresser aux pratiques professionnelles dans les centres

d'appel d'urgence téléphonique mais également au sein même du centre d'appel expérimental. D'autre part, il prescrivait l'orientation de notre focale vers les pratiques professionnelles des agents travaillant au sein des Centre 15 afin de permettre l'analyse croisée de ces deux écologies de travail ; la compréhension de l'une nourrissant l'analyse de l'autre et inversement. En centrant nos observations sur les agents des centres d'appel d'urgence téléphonique, nous avons ainsi pu nous appuyer sur une solide compréhension du processus de construction, de circulation et de réactualisation des pratiques professionnelles pour analyser le processus de (re)formulation et de négociation de ces pratiques au sein du centre expérimental. Cette compréhension étant un préalable incontournable pour mener une analyse comparative de ces deux écologies, ils sont donc devenus les acteurs privilégiés de notre recherche.

3. L'adoption d'une approche par décentrement

Ce fut la décision de nous saisir du projet REACH112 comme outil heuristique pour comprendre les mécanismes de coopération et de coordination dans les centres d'appel d'urgence téléphonique qui a donné une nouvelle forme à notre recherche en lui apportant, au demeurant, son originalité. L'analyse croisée des données recueillies au cours des observations dans les centres d'appel téléphonique et au sein du centre d'appel expérimental ainsi que l'étude minutieuse de matériaux issus du processus de conception du nouveau dispositif sociotechnique a permis un décentrement du regard mettant en relief les pratiques et faisant apparaître des singularités jusqu'alors perçues comme allant de soi.

Le cadre militant, conceptuel et théorique que nous avons rencontré en intégrant le pôle recherche et l'entreprise Websourd explique en partie cette méthode d'analyse par décentrement puisqu'il y est entendu que « l'analyse des situations sociales relevant du "handicap", à l'instar d'autres différences, montre ce qui fonctionne ou dysfonctionne dans notre société » (Kerbourc'h, 2012, p. 13). La mise en visibilité de notre méthodologie ne peut conséquemment se priver d'un retour réflexif sur « l'engagement du chercheur dans les processus de communication qu'il prétend décrire » (Jeanneret, 2004) ainsi que sur les *effets* produits par l'enchâssement de notre recherche à son contexte singulier. Ce choix de méthode repose également sur la constatation faite au cours du processus de création du centre d'appel d'urgence expérimental de la persistance des acteurs à vouloir faire *comme d'habitude*. Interroger en termes pratiques cette persistance encourage la compréhension des pratiques de références, ce qui nous éclaire sur les pratiques dans les centres d'appel de secours téléphonique.

3.1. Websourd, une entreprise dans le prolongement d'un mouvement social

Nous ouvrons donc une parenthèse nécessaire afin d'explicitier en quoi le contexte professionnel atypique de la société Websourd matérialise un discours et des perspectives historiquement construits, engagés et militants. Nous démontrons comment ces perspectives sur la surdité, pouvant par ailleurs être adoptées pour penser plus généralement le handicap, ont été mises à profit afin d'enrichir notre recherche. Cette description sociohistorique d'un mouvement social permet en outre de saisir davantage les choix collectifs effectués dans le cours du projet REACH112.

Websourd est une entreprise dédiée à « la mise en œuvre de services d'accessibilité pour les personnes sourdes et le développement d'outils et métiers qui favorisent leur indépendance

et leur citoyenneté⁵⁹». Elle s'est construite sur un projet initial porté par Jacques Sangla, un sourd militant actif au sein d'associations locales et nationales dont la Fédération Nationale des Sourds de France (FNSF), avec la collaboration inédite de l'Union Régionale des Scop (URSCOP) au travers de l'engagement de Michel Dupoirieux (Dalle-Nazébi, 2005). Cofondée en août 2001 sous une forme associative par la FNSF et l'URSCOP, le projet qu'elle porte est celui d'une prise en main par les sourds des possibilités offertes par les dispositifs techniques de communication afin de développer des solutions d'accès à la connaissance et à la communication correspondant à leurs besoins et pratiques sociolinguistiques spécifiques. Projet d'innovation conduit par le public concerné, il rencontre les principes de gestion démocratique et d'utilité sociale qui structurent le mouvement coopératif et le marché de l'économie sociale et solidaire (ESS) dans lequel il s'insère (Dalle-Nazébi, 2009b). Deux ans plus tard, l'association prendra donc le statut de Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC).

Ce projet est le fruit d'un long parcours de revendication qui l'inscrit dans la continuité du Mouvement Sourd français ayant émergé à la fin des années 1970 (Mottez & Markowicz, 1980). Les origines de ce mouvement de « construction d'une parole publique » par les sourds remontent cependant bien au-delà puisqu'il réactualise d'anciennes revendications qui avaient émergé aux 18^e et 19^e siècles (Kerbourc'h, 2012, p. 25). Ce mouvement est donc « traversé par de vieilles tensions entre sourds et entendants, entre différentes catégories de personnes sourdes, comme entre différentes catégories de professionnels » (Dalle-Nazébi, 2006, p. 313). Le mouvement des années 1970 peut être caractérisé par un réinvestissement par les sourds de la LS qui cristallise un processus collectif au sein duquel sont travaillées de nombreuses problématiques : « production d'une différence culturelle génératrice d'une identité sociale » (Kerbourc'h, 2012, p. 10) ; mise en visibilité et reconnaissance de cette différence ; clarification des conditions du plein exercice professionnel et citoyen pour les sourds notamment à travers une réflexion portant sur les modalités d'accès à l'éducation, etc. La LS est alors collectivement construite comme seul moyen d'un accès égalitaire à l'éducation, à l'information, et plus largement à la pleine citoyenneté. Le projet d'un site Internet d'information en LS défendu par J. Sangla est de cette manière, tout comme l'était le projet REACH112 français, une traduction en termes pratiques du discours d'accès aux droits fondamentaux par la LS. Dans une présentation du futur site Internet, J. Sangla décrit en ces mots en quoi la prise d'informations visuelles, en images et en LS, est le préalable de

⁵⁹ <http://www.websourd-entreprise.fr/spip.php?rubrique1>

la construction d'un bagage culturel commun et, de là, d'un environnement informationnel égalitaire :

« Les entendants, ils peuvent comprendre la télé, suivre les conversations, entendre les gens dans la rue, et donc s'informer. Ensuite, lorsqu'ils lisent le journal, ils peuvent faire le lien entre ce qu'ils ont entendu et ce qu'ils lisent alors que les sourds, eux, n'ont pas le même bain d'information en images. Notre site va combler ce manque et leur apporter l'information en images et en langue des signes. Et à partir de là, lorsqu'ils liront le journal, ils pourront faire le lien entre ce qu'ils ont vu. Au même titre que les entendants⁶⁰. »

Ce projet matérialise le discours et les perspectives d'acteurs sourds et militants sur une situation d'exclusion et les solutions à y apporter. Il en renouvelle les principes fondamentaux, soit la valorisation de la LS, la prise en main de ces solutions par les personnes concernées à qui l'on accorde le statut d'expert, et une approche environnementale du handicap. La réduction de ce dernier ainsi que la pleine participation citoyenne ne sont donc plus, selon cette approche, le résultat d'un appareillage ou d'une rééducation linguistique des seules personnes présentant une déficience auditive. Au contraire, elles sont obtenues par la transformation même de l'environnement. La société Websourd, par le choix de la LS et la place centrale qu'y occupent les sourds, marque ainsi son positionnement dans un long débat entre les tenants de l'oralisme et les partisans d'une communication visuelle. Ce débat remonte aussi loin que le 18^e siècle où, à la suite du travail de rééducation réalisé par des précepteurs chargé de l'éducation de jeunes sourds, a été fait le « constat nouveau et heuristique de leur éducatibilité ou d'une réversibilité des effets de la surdité » (Dalle-Nazebi, 2006, p. 78). Ainsi, grâce à l'éducation, les sourds-muets, terme alors en usage⁶¹, pouvaient enfin sortir de leur situation d'« êtres humains en germe » (*op.cit.*, p. 82).

3.1.1. L'abbé de L'Épée ou l'apparition d'une controverse liée à l'utilisation des gestes comme outil pédagogique

Cette éducation passe alors par l'apprentissage de la langue orale qui est perçue comme la seule manière d'accéder à une pensée abstraite. L'utilisation des gestes comme outil pédagogique est attribuée à l'abbé de l'Épée (1712–1789). À la suite de sa rencontre avec deux jumelles sourdes-muettes communiquant entre elles au moyen de signes, il s'inspire de leur langage gestuel (Cuxac, 1983; Dalle-Nazebi, 2006; Delaporte, 2002) pour créer « ses

⁶⁰ Cf. Vidéo "Web Sourd, la dernière aventure de Jacques Sangla", présentée à l'émission *Signes* de la chaîne RTS, le 15 juin 2003 : <http://www.rts.ch/video/emissions/signes/460781-web-sourd-la-derniere-aventure-de-jacques-sangla.html>

⁶¹ Pour une présentation du processus de "dé-nomination" ayant conduit à l'utilisation du terme "sourd", se reporter à Y. Delaporte ([2002] 2011) et B. Mottez (1996).

propres “signes méthodiques” destinés à rendre compte de tournures grammaticales françaises par le moyen de gestes » (*op.cit.*, p. 94).

L’utilisation de signes comme moyen de rendre accessible aux personnes sourdes les structures de la langue française crée une controverse au cours de laquelle sont mises en débat et opposées les pratiques pédagogiques. La démarche de l’abbé de l’Épée est cependant poursuivie et des établissements pour sourds-muets s’ouvrent dans toute la France passant de 7 en 1815 à 28 en 1830 (*op.cit.*, p. 106). Ce déploiement conduisit au rayonnement international de cette pédagogie et à la création de liens privilégiés avec le milieu éducatif américain par l’entremise de L. Clerc, un professeur-assistant sourd de l’Institution de Paris ouverte en 1776 par l’abbé de l’Épée (*op.cit.*). L. Clerc contribua à fonder *The Connecticut Asylum for the Education and Instruction of the Deaf and Dumb* à Hartford en 1817 (*op.cit.*, p. 106-107) qui deviendra plus tard la célèbre université Gallaudet connue pour son enseignement en LS.

La seconde moitié du 19^e siècle est *a contrario* marquée par un processus d’uniformisation des méthodes orales dans l’enseignement aux sourds qui s’inscrit dans un contexte national où « l’apprentissage du français doit permettre de lutter contre les “patois” qui servent l’Église, garantir l’unité du pays et former l’esprit des enfants » (Le Marec, 2013, p. 6). Dans ce contexte, la pédagogie fondée sur la LS mise en place par l’abbé de l’Épée est fragilisée d’autant qu’il engendre une difficulté à former les nouveaux enseignants au langage gestuel (Dalle-Nazebi, 2006). Ce processus conduisit en 1884 à l’interdiction en France de la pratique de la LS en milieu scolaire, décision qui entérine l’interdiction votée en 1880 lors du congrès de Milan consacré à l’éducation des sourds. Elle eut pour conséquences l’exclusion des sourds signants des métiers de l’enseignement ainsi que le déploiement d’une politique pédagogique oraliste qui perdura jusqu’en novembre 1976 (Cuxac, 2000; Kerbourc’h, 2012). Il est néanmoins important de souligner que l’interdiction d’utiliser le langage gestuel ne mena pas à sa disparition mais à une réorganisation de sa transmission qui se fit désormais par les enfants sourds regroupés dans les institutions spécialisées et au travers de la constitution d’un réseau de sociabilité sourde (Dalle-Nazebi, 2006 ; Dalle-Nazébi & Lachance, 2009a). Par ailleurs, l’étude du langage visuel fut, dans ce contexte, longuement confinée à n’être qu’un outil pour interroger l’origine historique et biologique des langues et ne fut constituée comme objet linguistique qu’au cours des années 1970 (Dalle-Nazebi, 2006).

L’apparition des psychologues et des orthophonistes participa dans la première moitié du 20^e siècle à la réorganisation des corps professionnels s’occupant de l’éducation des sourds-

muets. Elle s'est articulée à une nouvelle politique de santé publique basée sur la compensation de l'incapacité de travail. Cette articulation fit émerger « une dynamique de concertation sur les revendications à défendre » (Dalle-Nazebi, 2006, p. 334-335) engageant les personnes sourdes, les corps professionnels concernés et aussi des industriels impliqués dans la production et la commercialisation des prothèses auditives (*loc.cit*). Cette nouvelle dynamique préfigure le mouvement social des années 1970 qui se déclencha, d'une part, à la suite du mécontentement provoqué par la politique d'intégration individuelle mise en place par la France et orientée vers l'insertion des sourds dans des classes dites ordinaires, ce qui signifie un enseignement sans LS. D'autre part, à la suite du constat d'échec scolaire des enfants sourds devenu flagrant à travers la comparaison avec la situation des sourds d'autres pays où la LS ne fut jamais interdite et continua à se développer au sein des institutions. Ce dernier se révéla avec acuité lors de la participation, désormais emblématique, d'un groupe de sourds français au Congrès mondial des Sourds tenu à Washington en 1975.

3.1.2. *Le Réveil Sourd*

Ce contexte sociopolitique a donc favorisé l'apparition d'un mouvement social désigné sous le nom de « Réveil Sourd » (Kerbourc'h, 2006). Il émerge de la rencontre inédite de personnes sourdes, de parents d'enfants sourds et de quelques chercheurs en sciences humaines (Dalle-Nazebi, 2006). Ces acteurs se regroupent autour de deux projets qui structurent ce nouveau réseau. Le premier est la création en 1975 de la compagnie théâtrale *International Visual Theater* (IVT) par J. Grémion acteur, metteur en scène et dramaturge français et A. Corrado comédien sourd américain. Le deuxième est la promotion et la revendication d'une éducation bilingue français écrit/LS à travers la création de l'association Deux Langues Pour une Éducation (2LPE) (Cuxac, 2000 ; Dalle-Nazebi, 1997, 2006 ; Kerbourc'h, 2012 ; Minguy, 2009). Cette mouvance permit l'apparition de nouveaux acteurs dans le champ de la surdité et la construction d'un discours sociopolitique s'appuyant à la fois sur les expériences individuelles des sourds et des parents d'enfants sourds et les récents travaux de recherche sociologique et linguistique portant sur les sourds et la LS (*op.cit*).

L'action collective s'organisa donc autour de la valorisation de la LS et sa reconnaissance comme langue d'enseignement. Cela demanda le déploiement conjoint d'un processus visant à démontrer l'illégitimité du critère de déficience ayant longtemps servi à définir les sourds qui, lui-même, s'appuya sur un processus d'affirmation identitaire. Les

revendications portées par le Mouvement Sourd allèrent cependant au-delà d'une reconnaissance de la LS comme langue d'enseignement et de formation puisqu'elles concernent également la prise en compte par les pouvoirs publics de leur statut d'expert sur les problèmes qu'ils rencontrent et les manières de les surmonter (Dalle-Nazebi, 2006; Dalle-Nazebi & Lachance, 2009b). Une incursion dans la littérature traitant du Réveil Sourd révèle l'importance qu'eut la rénovation des liens historiques entre les communautés sourdes française et américaine « en la renaissance de la communauté sourde française » (Mottez, 1996). À travers IVT, la participation des sourds français au Congrès mondial des Sourds à Washington, ou encore l'organisation de stages d'étude à l'Université Gallaudet, ce fut une nouvelle vision de la LS qui se développa en France. Comme le souligne S. Kerbourc'h, la manière dont le comédien sourd américain A. Corrado avait d'appréhender la LS, l'utilisant comme langue d'expression et de création, rompait radicalement avec le rapport qu'entretenaient avec elle les sourds français (2012). Cet usage était inhabituel pour ces derniers qui ne la pratiquaient que « dans des lieux communautaires, à la maison dans leur famille sourde, dans les écoles de sourds et même en cachette dans les classes » (Minguy, 2009, p. 95). Ce changement de perspective sur leur langue entraîna une réflexion sur son histoire et fit naître le besoin de cours de LS pour les sourds ; cours qui s'organisèrent au sein même d'IVT (Kerbourc'h, 2012).

Cette prise de parole collective par les sourds et leur volonté d'attirer l'attention sur leurs spécificités sociolinguistiques engendra par ailleurs la construction d'un espace de recherche original auquel ils participèrent – et participent toujours – en tant qu'acteurs, ce qui donna lieu à différentes études linguistiques, sociologiques et pédagogiques. Les relations franco-américaines se renouèrent donc également dans le milieu académique. La venue en France en 1975 d'un groupe de linguistes américains du laboratoire de linguistique de l'université Gallaudet s'intéressant, à la suite de W. Stokoe⁶², aux racines historiques de l'*American Sign Language* (ASL) permit la rencontre décisive du sociologue français B. Mottez et du linguiste américain H. Markowicz. Grâce à cette rencontre, B. Mottez, qui avait entamé depuis le début des années 1970 des recherches sur les pratiques sociolinguistiques des sourds, découvrit que les LS ne sont en rien une édulcoration des langues parlées mais qu'elles sont bel et bien des langues à part entière (Dalle-Nazebi, 2006; Mottez, 1996). De cette rencontre émergea une riche collaboration qui donna lieu, dès 1978, à l'organisation des stages d'étude à l'université Gallaudet. Ils réunirent des personnes sourdes de statuts différents, des chercheurs, des parents d'enfants sourds, des

⁶² En 1957, W. Stokoe fut récipiendaire d'une bourse de recherche qui lui permit d'entamer de travaux sur l'*American Sign Language* (ASL).

professionnels et des artistes, ce qui favorisa la circulation des idées, la construction des revendications et des espaces d'action ainsi que leur entremêlement (Minguy, 2009; Mottez, 1996). La « révélation américaine », pour emprunter les mots d'A. Minguy, encouragea la création de l'association 2LPE qui entama un travail de sensibilisation, de revendication et d'étude autour du bilinguisme français écrit/LS qui mena à la création des premières classes bilingues en 1984 (Dalle, 2003 ; Kerbourc'h, 2012 ; Minguy, 2009). Les travaux princeps de B. Mottez ainsi que l'ensemble des travaux participant peu à peu de la constitution d'un corpus théorique sur la communauté sourde et leurs pratiques communicationnelles, notamment les travaux du linguiste français C.Cuxac, furent repris par les militants sourds puisqu'ils apportaient pour partie une réponse à la question formulée par A. Minguy, militant sourd qui participa à la création de l'association 2LPE :

« La langue des signes est née d'un réseau visuel gestuel de locuteurs signeurs. Elle diffère des langues orales. Il fallait montrer et expliquer ce que cette communication visuelle gestuelle pouvait apporter de plus humain aux sourds, aux familles d'enfants sourds ainsi qu'aux entendants. Mais que pouvait-on faire pour la revaloriser, devant cette montagne de méconnaissance générée par l'emprise de l'oralisme et l'indifférence générale des entendants, surtout dans les milieux médicaux et dans l'enseignement spécialisé ? » (Minguy, 2009, p. 95).

3.1.3. *L'apport des travaux de recherche dans le Mouvement Sourd*

Privilégiant une approche ethnographique centrée sur l'observation des interactions du quotidien, les travaux de B. Mottez permirent une meilleure compréhension de l'organisation sociolinguistique des sourds. Ils mirent au jour un ensemble de règles, d'habitudes, de perspectives partagées qui vinrent soutenir l'émergence et la circulation en France d'un discours axé sur une réalité linguistique et culturelle qui fut désignée par les appellations « communauté sourde » et « culture sourde » (Lachance, 2007; Mottez, 1996). Cette production discursive n'est cependant pas propre à la France puisque W. Stokoe avait alors déjà introduit le concept de « culture » dans ses travaux pour désigner les pratiques sociolinguistiques des sourds. Ce terme était par ailleurs déjà utilisé au sein même de la communauté sourde américaine et dans certains écrits scientifiques des années 1950 (Lachance, 2007). Le linguiste C. Cuxac qui, comme il le souligne lui-même, « rencontre le monde des Sourds » à la fin de l'année 1975, s'attacha quant à lui à l'analyse structurelle de la langue des signes française (Cuxac, 2000, p. 13). Ses travaux portèrent plus singulièrement sur son iconicité, c'est-à-dire la visée illustrative de la LS, qui était encore à l'époque un sujet tabou puisque depuis toujours prise pour cible pour incriminer la LS et expliquer qu'elle ne permet pas l'abstraction nécessaire à tout apprentissage (*op.cit.*).

Dans un contexte où le monde institutionnel était encore plus que réticent à reconnaître la LS et à autoriser son retour dans les établissements scolaires (Cuxac, 2000; Dalle, 2003; Dalle-Nazebi, 2006; Kerbourc'h, 2012; Lachance, 2007; Minguy, 2009), ces différents travaux de recherche ont servi de levier aux actions militantes en faveur de la LS puisqu'ils témoignaient de son statut de langue et de l'existence de la minorité culturelle des sourds. Ce qui se joua donc à travers la mobilisation de travaux de recherche dans le cours du processus de reconnaissance de la LS et de mise en place d'une éducation bilingue est un processus de « renversement du stigmate » (Kerbourc'h, 2012) lors duquel l'incapacité de certains individus devint la marque d'une identité collective pouvant être saisie à travers une langue et une culture (Kerbourc'h, 2012 ; Lachance, 2007). Les travaux de recherche conduits à cette époque permirent également de donner une dimension plus globale aux revendications des sourds puisque, par le biais de la surdité, étaient également explorés la problématique du traitement sociopolitique de la différence et des minorités, la notion d'intégration ou encore le concept de langage (Dalle-Nazebi, 2006). L'approche sociologique de B. Mottez, foncièrement interactionniste, l'amena à développer un point de vue relationnel sur le handicap participant ainsi à prolonger sur le terrain français la dynamique de sa reconfiguration déjà en cours aux États-Unis. La définition du handicap qu'il formalise dans un article en 1977 et qu'il définit de la manière suivante : « on appellera handicap l'ensemble des lieux et rôles sociaux desquels un individu ou une catégorie d'individus se trouvent exclus en raison d'une déficience physique » (p. 20) traduit cette orientation et rend compte d'un regard porté non plus sur l'individu mais sur l'ensemble de ses relations.

Cette approche relationnelle contribue dans un même mouvement à redéfinir la surdité dont il propose une acception novatrice fort éloignée de l'acception commune :

« On n'est pas sourd tous seul. Il faut être au moins deux pour qu'on puisse commencer à parler de surdité. La surdité est un rapport. C'est une expérience nécessairement partagée » (Mottez, 1996, p. 160).

La mouvance inédite de ce Réveil Sourd entraîna ainsi une série de transformations s'appuyant sur le processus de reconfiguration du point de vue sur la surdité induisant désormais un engagement collectif et une prise en compte d'ordre sociopolitique. Elle mena à « l'ouverture de classes bilingues français/langue des signes pour enfants sourds, la mise en place de services d'interprètes français/langue des signes, la production d'émissions télévisées en langue des signes et le droit au sous-titrage, etc. » (Karacostas, 2009). En 2005, la LS fut finalement officiellement reconnue comme « langue à part

entière » par la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées⁶³ ».

3.1.4. *Un héritage réactualisé au cœur de l'entreprise*

L'entreprise Websourd s'inscrit dans cette mouvance qui a participé à créer les conditions favorables à son émergence. Au sein de l'entreprise se réactualisent donc certains choix et valeurs du Mouvement Sourd. Ils se matérialisent dans les produits et services qu'elle développe, dans le fait de placer la LS au cœur des solutions d'accessibilité qu'elle propose, dans le développement de ces solutions en collaboration avec des utilisateurs, et dans le statut de langue de travail accordé à la LS au sein de l'entreprise. L'héritage du Mouvement Sourd est régulièrement convoqué lorsque sont discutés les projets et l'évolution de l'entreprise. Il est également incarné par certains salariés qui sont issus de famille de militants ayant activement participé à ce réveil. En outre, de nombreux salariés sont investis dans des associations de personnes sourdes qui poursuivent et font progresser les activités militantes. Dans le long débat idéologique ayant opposé les tenants d'une approche gestuelle à ceux défendant une approche oraliste – débat aujourd'hui renouvelé par le perfectionnement de l'appareillage auditif, le développement de l'implantation cochléaire et le dépistage précoce de la surdité⁶⁴ –, ces choix affichent un positionnement qui, même s'il n'est plus de l'ordre de la revendication, demeure néanmoins à contre-courant de l'approche

⁶³ Cf. Art. L. 312-9- de la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000809647&dateTexte=&categorieLien=id>

⁶⁴ Le développement de l'implantation cochléaire s'articule en France à un dépistage précoce de la surdité qui est effectué sur le nourrisson, depuis l'Arrêté du 3 novembre 2014 relatif au cahier des charges national du programme de dépistage de la surdité permanente néonatale, au cours de son séjour à la maternité. De nombreux sourds ainsi que différents professionnels travaillant dans le domaine de la surdité (pédiatres, médecins et soignants signeurs, psychologues, psychiatres, éducateurs, etc.) remettent en question ce dépistage précoce ainsi que l'implantation cochléaire. Ils invoquent, entre autres arguments, des résultats souvent décevants qui fragilisent les familles. Ils interpellent également le monde médical sur la complexité des parcours de construction identitaire d'enfants grandissant dans un univers sonore auquel ils ont difficilement accès ou y ayant accès de manière artificielle (Farges, 2012; John & Mautret-Labbé, 2011). Le monopole des spécialistes ORL sur l'accueil et l'information des parents d'enfants sourds qui est aussi interrogé puisqu'il a pour effet d'orienter principalement les parents vers l'appareillage ou la chirurgie sans leur présenter la diversité des approches et des solutions (Dagron, 2011; Meynard, 2011). Le coût de l'implantation est également présenté comme argument puisqu'il n'existe pas d'investissement équivalent pour permettre l'accès à la LS dès l'annonce de la surdité (Dagron, 2011). De telle sorte, pour certains sourds signants l'appareillage et la chirurgie sont perçus comme un déni de leur langue et de leurs compétences sociolinguistiques (Dalle-Nazébi, Lachance, 2008, 2008-2009).

Le débat idéologique opposant l'approche oraliste et l'approche gestuelle est ainsi renouvelé. Il en est de même de celui concernant le modèle individuel et le modèle social de prise en compte du handicap. L'implantation cochléaire renvoie en effet au modèle individuel puisque la réduction du handicap est envisagée non pas comme une prise en charge collective mais comme une action de réparation sur un individu que l'on équipe d'une "béquille" afin de compenser les pertes auditives engendrées par un organe défectueux (Mottez, 1977).

dominante. Les projets que porte l'entreprise, de même que son organisation interne, sont à cet effet qualifiés d'« innovation sociale⁶⁵ », ce qui montre qu'ils sont perçus comme nouveaux et inusités bien qu'ils ne soient, en fin de compte, que l'aboutissement d'une longue trajectoire de réflexion et de revendications.

Ce que nous avons souhaité montrer à travers cette description sociohistorique est qu'en intégrant Websourd nous avons non seulement intégré une entreprise mais rencontré un monde social porteur d'un discours sociopolitique sur la surdité et, plus largement, sur le handicap. Websourd a donc été un lieu de transmission de ces perspectives d'un outillage conceptuel et théorique qui a façonné notre travail. Par ailleurs, cette perspective sociohistorique permet de mieux saisir certains choix et prises de position de Websourd au cours du projet REACH112, comme le fait de soutenir la proposition du CHU de Grenoble d'embaucher des agents sourds signants qui est en cohérence avec le projet fondateur de l'entreprise.

3.2. Les sourds, de « singuliers révélateurs »

Notre participation à la vie de l'entreprise a permis d'observer en pratique cette approche théorique de la surdité et du handicap. Elle en a aussi révélé les enjeux, fragilités et zones de négociation. Nous décrivons donc ci-dessous comment se met en forme chez Websourd la prise en compte écologique de la surdité puisque, l'expérimentant au quotidien, nous avons pressenti une tension entre deux dynamiques : l'une transformant nos pratiques communicationnelles et l'organisation, l'autre résistant à ces transformations non pas d'un point de vue idéologique mais au travers d'un mouvement de retour aux habitudes. Simple présupposition ? Elle allait cependant venir teinter notre manière d'observer les pratiques communicationnelles dans les centres d'appel d'urgence.

⁶⁵ L'innovation sociale est une notion dont la définition se décline de manière plurielle. Sa définition varie d'un pays à l'autre et d'une institution à l'autre mais elles insistent toutes sur la nouveauté des réponses apportées à des besoins dits sociaux. La Commission européenne propose la définition suivante : « L'innovation sociale consiste à élaborer de nouveaux projets, services et modèles afin de mieux répondre aux questions sociales. Les citoyens et les partenaires du secteur privé, notamment la société civile, sont invités à apporter leur contribution pour améliorer les services sociaux. » <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1022&langId=fr>

En France, une définition opérationnelle a été formulée par le Conseil Supérieur de l'Économie Sociale et Solidaire (CSESS) : « L'innovation sociale consiste à élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits dans les conditions actuelles du marché et des politiques sociales, en impliquant la participation et la coopération des acteurs concernés, notamment des utilisateurs et usagers. Ces innovations concernent aussi bien le produit ou service, que le mode d'organisation, de distribution, dans des domaines comme le vieillissement, la petite enfance, le logement, la santé, la lutte contre la pauvreté, l'exclusion, les discriminations... Elles passent par un processus en plusieurs démarches : émergence, expérimentation, diffusion, évaluation. » http://www.lelabo-ess.org/IMG/pdf/GT_IS_CSESS_dec2011.pdf

La LS comme langue de travail est une solution collective d'accessibilité adoptée par l'entreprise Websourd. Inscrite dans les statuts de l'entreprise et malgré les tensions qu'elle génère, elle fait l'objet d'un consensus interne et figure en bonne place dans la charte des valeurs de l'entreprise refondée en 2014 et soumise à un vote collectif. Employée par tous les salariés, sourds et entendants, elle permet aux salariés sourds de prendre et de conserver un rôle actif dans la fabrication et la circulation de l'information sans dépendre du bon vouloir de leurs collègues entendants. *A contrario*, elle leur permet aussi de faire le choix de ne pas jouer ce rôle. Cette consigne évite donc « le travail en plus » que les salariés sourds sont habituellement amenés à faire dans un environnement où la prise d'information est fortement organisée autour de l'oreille et de la parole (Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013b). Ce « travail en plus » qui consiste à « enquêter, tirer parti de la moindre expression visuelle, émettre des hypothèses, selon le contexte, sur ce qui se dit ou va être fait » (*op.cit.*, p. 163) est laborieux dans les écologies professionnelles où la communication relève d'une grande diversité de formats d'échanges qui mobilisent la voie audio-phonatoire : discussions dans les couloirs, paroles lancées à la cantonade, réunion ou encore conversations informelles au déjeuner (Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013b; Lacoste, 2001a). D'autant plus que « l'imbrication des paroles et de l'action facilite l'interprétation des intentions » (Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013b, p. 163) et que, coupés de ces informations sonores, les salariés sourds sont souvent face à des situations ambiguës dont la compréhension est incertaine.

Les salariés sourds travaillant chez Websourd, comme beaucoup d'autres sourds, insistent sur la dimension interactionnelle de la surdité et sur l'asymétrie de la relation lorsque la solution de communication n'est pas partagée. Ils rappellent, comme le précisait B. Mottez, qu'une même déficience ne produit pas le même handicap selon les modes d'organisation de l'environnement dans lequel elle s'expérimente (Mottez, 1977). Ce qu'ils pointent est qu'il ne suffit pas pour un salarié sourd de disposer d'un visiophone pour qu'il puisse pleinement exercer son rôle professionnel mais qu'une insertion égalitaire engage un effort de tous les salariés et de l'organisation. De la sorte, les entendants doivent faire l'effort d'utiliser la LS de manière quotidienne, même lors de discussions entre entendants. Cet engagement renvoie par ailleurs à une réflexion sur les critères d'embauche et la grille des compétences attendues, puisque l'environnement sociolinguistique en modifie les repères habituels. Selon les compétences privilégiées à l'embauche, une formation à la langue de signes est nécessaire lorsque le ou la salarié(e) sélectionné(e) ne possède pas les compétences linguistiques adéquates. La réussite de cette formation dépend des conditions d'apprentissage mises en œuvre par l'entreprise qui doit aménager le temps de travail afin

qu'elle puisse demeurer une priorité. Cela signifie pour l'entreprise une gestion des absences des salariés en formation et une redistribution des charges de travail. Cette situation soulève également la question du niveau de compétence attendu à la fin de cette formation.

L'accessibilité telle qu'elle est vécue au quotidien au sein de l'entreprise Websourd n'est donc pas seulement une question de prothèse technique ou d'appareillage à destination d'un seul individu mais repose sur des choix et des réorganisations collectives. Ces engagements et ces réorganisations peuvent cependant, selon les manières dont ils sont supportés par l'entreprise, le collectif et les individus, devenir des freins qui mettent en tension cette approche écologique. L'application de la consigne d'utiliser la LS comme langue de travail, pourtant votée collectivement, se voit ainsi négociée, reconfigurée, voire écartée dans le cours des interactions. Elle est aussi sujette à de nombreux débats et l'objet de conflits. Ces conflits naissent non pas d'un rejet de la règle par les salariés entendants mais d'une persistance des acteurs à *faire comme d'habitude*, ce que nous avons également remarqué au cours des premières expérimentations du projet REACH112. Nous avons donc constaté, à travers notre présence chez Websourd et notre participation au projet REACH112, la présence de pratiques suffisamment récurrentes pour être qualifiées d'*habitudes* mais encore trop opaques pour être détaillées et explicitées. Inspirés par ces premières constatations, nous avons légèrement réorienté la focale de notre recherche afin d'interroger et comprendre l'organisation de nos pratiques interactionnelles en situation de communication médiatisée par le truchement d'une analyse des pratiques professionnelles des agents sourds signants. Ce parallèle entre une situation observée au quotidien et sa réactualisation au cours d'une expérimentation a ainsi favorisé un jeu d'induction-déduction favorisant la mise à l'épreuve de questions théoriques émergeant de notre contexte professionnel. Inversement, cela permet la généralisation à d'autres environnements de travail des analyses et observations réalisées au sein du centre d'appel expérimental. Ainsi, notre rencontre avec le monde social des sourds nous a menés à embrasser une perspective relationnelle sur la surdité et le handicap et nous a également incités à adopter une posture méthodologique mobilisée par de nombreux chercheurs explorant ces problématiques : le décentrement.

Lorsqu'il commença à s'intéresser aux pratiques sociolinguistiques des sourds, B. Mottez était avant tout à la recherche d'un « changement de point de vue permettant de renouveler son regard sur sa société et par là même sur le travail sociologique » (Dalle-Nazeby, 2006, p. 355), ce qui lui fit écrire :

« Les handicapés sont de singuliers révélateurs. Ils nous permettent de découvrir à quel point tout ce qui dans l'organisation sociale paraît aller de soi – et à ce titre, n'est même pas perçu – est en réalité construit, élaboré, résultat de choix sociaux qui auraient pu être autres. En ce sens, précieux instruments de connaissance pour une société de ce qu'elle ignore d'elle-même [...] » (Mottez, 1996, p. 62).

Ses travaux procèdent ainsi d'un double mouvement qui d'une part donne à voir les « différences de repères dans les manières de faire » des sourds (Dalle-Nazeby, 2006, p. 438) et d'autre part nous permet d'interroger nos « propres pratiques, sentiments et repères » (*op.cit.*, p. 400). Ce que réitère le psychiatre A. Karacostas lorsqu'il précise que la surdité « offre un poste d'observation privilégié de la normalité » (Karacostas *in* Lachance, 2006, p. 18). Cette posture consistant à détourner sa focale pour renouveler le point de vue sur son objet de recherche se rencontre chez E. Goffman qui a fortement inspiré B. Mottez. Dans son ouvrage *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*, E. Goffman mobilise à cet effet ses observations sur les comportements « déviants » recueillies à l'hôpital psychiatrique. Les transgressions commises par les résidents lui servent à révéler les règles diffuses et par conséquent difficilement repérables de l'organisation sociale dans les lieux publics. Elles le conduisent par exemple à constater que :

« La mise en ordre disciplinée de la face personnelle est donc une voie obligée par où l'individu exprime aux autres sa vitalité. Celle-ci se manifeste aussi par la rapidité à répondre à de nouveaux stimuli dans la situation et par la vivacité à y réagir par des mouvements corporels. L'individu maintient ainsi un niveau de motricité approprié dans certaines situations – un type de propriété dont il est très difficile de prendre conscience. Ici encore, les hôpitaux psychiatriques nous éclairent. Un symptôme fréquent, visible chez les personnes diagnostiquées comme schizophréniques, consiste par exemple en mouvements corporels extrêmement lents [...] » (Goffman, [1963] 2013, p. 27).

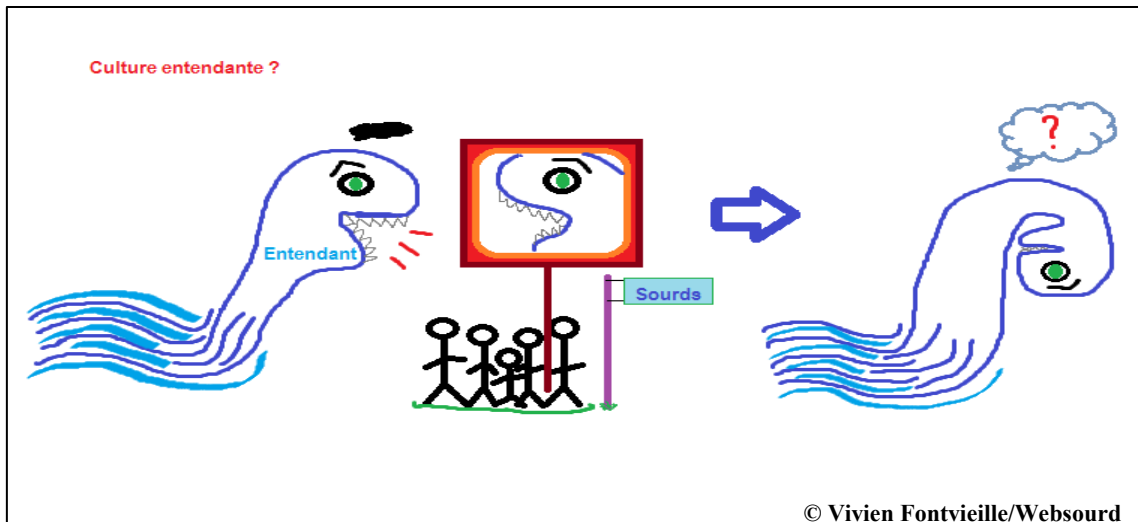


Figure 9 - Un entendant découvrant la culture sourde voit son reflet dans le miroir que les sourds lui tendent. Il s'engage alors dans un questionnement réflexif en se demandant : qu'est-ce que la culture des entendants ?

Ce processus de décentrement par le handicap, ou la surdité, provoque ainsi, c'est ce que ces chercheurs nous disent, un effet miroir (Stiker & Jeanne, 2007) qui nous permet d'observer des pratiques et des repères autrement invisibles parce que trop diffus ou d'une grande banalité. La portée analytique de la surdité n'est plus à prouver chez Websourd. Elle participe d'un bagage conceptuel partagé par de nombreux salariés. Pour preuve, ce dessin (Figure 9) réalisé par un collègue sourd qui illustre l'effet miroir produit par la rencontre avec des sourds et qui renvoie les entendants à leur propre culture communicationnelle⁶⁶. La deuxième partie du dessin est une transcription visuelle du signe « regard sur soi » utilisé en LS et qui exprime ici comment une personne qui se découvre « entendante » s'interroge sur les spécificités de cette catégorie qui était jusqu'alors demeur e inconnue pour elle.

3.3. La prise en compte de l'activité de conception dans l'analyse

Résultant de cette trajectoire, la conduite d'observations au sein du centre d'appel d'urgence expérimental s'est imposée comme outil heuristique pertinent et efficace pour repérer les habitudes communicationnelles peu questionnées dans les Centre 15. Il nous est également apparu intéressant de faire dialoguer les observations *in situ* et les traces de l'activité de conception. De la sorte, nous avons enrichi notre enquête ethnographique par la prise en compte de deux processus mobilisés comme révélateur : les *mécanismes d'ajustement réciproque* de l'outil, des pratiques et de l'espace, observables dans le cours des activités de conception (Akrich, 1987a) ainsi que le *travail d'équipement* réalisé au sein même du nouveau centre d'appel d'urgence par le collectif (Vinck, 1999, 2006, 2008, 2009).

⁶⁶ Cette illustration est montr e lors des séances de formation « Sensibilisation à la culture sourde » données par l'équipe « Formation-sensibilisation » de Websourd qui intervient à la demande des entreprises, associations ou institutions.

L'attention que nous avons portée à ces deux processus a permis de développer les deux grands thèmes sous-jacents de cette recherche : les dynamiques de reconstruction des pratiques professionnelles occasionnée par l'introduction de nouveaux dispositifs techniques dans les environnements de travail et la prise en compte en termes pratiques de l'altérité au travail.

Afin de finaliser la description de notre trajectoire de recherche, il convient maintenant de préciser ce que nous regardons et mobilisons lorsque nous invoquons l'utilisation dans l'analyse des processus d'ajustement réciproque et de travail d'équipement. Comme le souligne M. Akrich, « une des premières opérations que réalise un objet technique, c'est qu'il définit des acteurs et un espace » (1987a, p. 52). Nous nous intéressons alors aux différentes opérations permettant d'ajuster « le monde inscrit dans l'objet et le monde décrit par son déplacement » (*op.cit.*, p. 51). Analyser les mécanismes d'ajustement réciproques renvoie ainsi à l'observation des allers-retours entre les concepteurs et les utilisateurs qui spécifient de part et d'autre le dispositif technique, l'espace qu'il prescrit et les pratiques. Si nous avons pu prendre en compte dans notre analyse ce processus d'ajustement réciproque, c'est que nous avons entrepris à notre arrivée chez Websourd l'apprentissage de la LS. Compétence linguistique exigée par l'entreprise, cet apprentissage a participé de l'inflexion méthodologique de notre travail puisque la connaissance de cette langue accroît la force du ressort analytique que fournit l'opération de décentrement. Les nouvelles compétences linguistiques acquises nous ont ainsi permis de repérer un ensemble de pratiques partagées nous aidant tout d'abord à distinguer ce qui relève de compétences individuelles ou de compétences sociolinguistiques propres aux locuteurs de LS. Ensuite, elles nous ont permis d'entreprendre l'analyse croisée des pratiques interactionnelles des agents sourds signants et des agents entendants, nous amenant à comparer, à titre d'exemple, leurs manières d'articuler les tours de paroles et le travail d'écrit d'écran. Cet apprentissage a finalement été nécessaire à l'observation et à la compréhension du processus de construction, par les agents, des pratiques professionnelles spécifiques au traitement des appels texte et vidéo.

La mise en place du dispositif technique de communication au sein du centre d'appel d'urgence a ensuite nécessité un important travail d'équipement afin de le rendre utilisable et légitime en situation. Cette notion enrichit et complète celle d'ajustement réciproque puisqu'elle renvoie au travail par lequel les dispositifs techniques sont dotés de sens, de règles d'usages et parfois même d'artefacts – eux-mêmes quelques fois modifiés – par les utilisateurs. Le collectif, quant à lui, s'équipe de schèmes d'activité, de conventions, de nouvelles compétences et, lui aussi, d'autres artefacts (Vinck, 2008). La notion de travail

d'équipement aide à appréhender les dispositifs techniques, qu'ils soient ou non des dispositifs de communication, dans leurs rapports à un ensemble de standards, de conventions et d'habitudes. Le processus de négociation de l'environnement, des pratiques interactionnelles, des protocoles de coopération et de coordination que nous avons pu observer au sein du centre d'appel expérimental relève de la sorte d'un travail de fabrication d'attributs par lequel le dispositif technique de communication et le collectif ont été équipés. La notion de travail d'équipement précise ce sur quoi nous avons porté notre regard : tout ce qui n'est pas inscrit dans l'outil – règles d'usages, schèmes d'activité, conventions, compétences, artefacts, etc. – et qui a été négocié et construit de manière collective. Nous nous sommes donc largement appuyés sur ce processus de construction des règles matérielles et immatérielles pour construire notre analyse puisque, au cours du travail d'équipement, ont été discutées, validées ou invalidées les manières de faire *comme d'habitude* des Centre 15, les rendant ainsi repérables.

Plus encore, la prise en compte des repères communicationnels spécifiques des usagers dans le dispositif sociotechnique, notamment à travers la présence d'agents sourds signants, a fait entrer dans le travail d'équipement des considérations sociolinguistiques produisant l'*effet miroir* décrit ci-dessus et renouvelant notre regard sur l'organisation de pratiques dans les Centre 15. Parallèlement, la prise en compte du travail d'équipement réalisé au sein du centre d'appel REACH112 a permis de nourrir notre réflexion sur l'évolution des manières de communiquer et de se coordonner au travail induite par l'introduction de dispositifs techniques d'*accessibilité*. Il a aussi fourni l'occasion d'interroger la place et le rôle qu'occupent ces dispositifs dans une approche écologique du handicap au travail.

CONCLUSION CHAPITRE II

Nous avons fait le récit du chemin parcouru lors de notre recherche afin de montrer en quoi ce travail de thèse est finement enchâssé dans un contexte professionnel, académique, sociohistorique et sociopolitique. Les différents mondes sociaux que nous avons rencontrés ont contribué à lui donner forme et à construire la perspective singulière que nous adoptons. C'est ainsi, au travers du frottement avec les différentes activités de conception se déroulant dans le cours du projet REACH112 et d'une participation quotidienne à un environnement de travail bilingue français/LS, que notre étude d'abord centrée sur les mondes sociaux des services d'urgence français a été réorientée vers l'étude des mécanismes et protocoles de coopération et de coordination dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Plus précisément, vers leurs interrelations avec les interactions médiatisées de secours. C'est également au travers de cette trajectoire que nous nous sommes dotés de l'outillage théorique et conceptuel hérité des travaux de recherche s'étant déployées dans le creuset du Mouvement Sourd, notamment la redéfinition de la surdité en termes de rapport. Le contexte académique de cette recherche nous ayant conduits à adopter la perspective de la sociologie des techniques sur les objets comme étant au cœur d'un réseau de relations qu'ils contribuent à stabiliser ou à transformer, nous nous sommes alors attachés à l'exploration de ces relations. Elles nous renseignent sur l'organisation des pratiques en situation de communication médiatisée tout comme elles rendent visible le rôle des facteurs environnementaux dans la production de situation de handicap. De la sorte, nous avons également pu opérer un rapprochement avec le corpus de travaux des Disability Studies.

Au travers de ce parcours, nous avons construit le projet REACH112 en tant qu'outil heuristique permettant, par une opération de décentrement, de repérer et d'analyser les pratiques professionnelles diffuses et cristallisées des Centre 15. Le centre d'appel d'urgence expérimental, organisé selon les repères et les pratiques de ces derniers, constituait en effet un bon poste d'observation puisque son organisation de référence se trouvait bousculée par de nouveaux modes et modalités de communication. Les rapports stabilisés alors rouverts nous ont offert l'occasion d'observer les processus par lesquels s'ajustent conjointement le dispositif technique, l'espace matériel et les pratiques communicationnelles, nous aidant à repérer en quoi les dispositifs techniques de communication participent de l'organisation matérielle et immatérielle de ces environnements. En mobilisant dans l'analyse les processus d'ajustement réciproque du dispositif technique, de l'environnement et des pratiques ainsi que le travail d'équipement,

nous avons pu nous appuyer sur l'étude des controverses afin de saisir ce qui de l'organisation de référence pouvait être négocié ou, au contraire, faisait structure. Faisant désormais dialoguer les traces de l'activité de conception et les matériaux issus de notre enquête ethnographique dans les centres d'appel d'urgence, nous avons pu bâtir une analyse croisée de ces deux environnements ; l'observation de l'un nourrissant la compréhension de l'autre. Par ailleurs, c'est l'attention que nous avons portée à ces deux processus qui nous a permis de développer en filigrane la problématique de la dynamique de (re)formulation des pratiques professionnelles entraînées par la mise en place d'un nouveau dispositif sociotechnique de communication qui complexifie davantage la situation de multiactivité caractéristique du travail en centre d'appel d'urgence. Combinée à notre apprentissage de la LS, la familiarité peu à peu acquise avec les repères de communication visuelle des sourds signants grâce à nos activités au sein de l'entreprise Websourd ainsi que la prise en compte du travail d'organisation, l'attention accordée à ces processus a entraîné l'apparition de la deuxième problématique sous-jacente qui traverse ce travail, soit la prise en compte de nouveaux repères communicationnels dans les organisations professionnelles. Cette dernière problématique prolongeant les recherches sur les mécanismes de coopération et de coordination dans des situations interactionnelles renouvelées par la présence au travail de dispositifs techniques d'accessibilité.

CHAPITRE III - METHODES ET MATERIAUX DE RECHERCHE

Ce présent chapitre détaille nos méthodes d'enquête et le type de matériaux que nous en avons retirés. Nous précisons également le processus d'expérimentation ayant conduit à la conception et l'évaluation du nouveau dispositif sociotechnique conçu dans le cadre du projet REACH112. Cette description permettra de mieux saisir les conditions de production des matériaux que nous avons articulés à ceux issus de notre enquête ethnographique dans les centres d'appel d'urgence.

D'emblée, notre recherche a été conçue comme une enquête empirique afin d'extraire et de suivre les *filles rouges* depuis le terrain. Méthodologiquement, nous nous positionnons dans le sillage des interactionnistes en privilégiant « des *analyses détaillées du travail* dans ses moindres détails (y compris techniques) et des *analyses contextuelles comparatives* » (Vinck, 1995, p. 170, en italique dans le texte). Convoquer une approche ethnographique basée sur l'observation attentive des pratiques de travail alors même que nous ne connaissions pas le monde des centres d'appel d'urgence présentait cependant quelques risques, notamment celui de ne rien voir du tout ou, inversement, celui d'en voir trop. L'observation a donc été découpée en différentes phases afin, pour partie, de s'octroyer un temps d'acculturation et, d'autre part, de permettre une exploration thématique, plus facile dans ce type d'environnement complexe. De plus, ce découpage séquentiel des observations nous a apporté la souplesse nécessaire pour les adapter à l'évolution de notre objet de recherche. Les matériaux sur lesquels s'appuie cette analyse sont donc en grande partie empiriques. Les matériaux issus de l'expérimentation REACH112 avec lesquels nous les avons fait dialoguer ont cependant comme particularités d'avoir fait l'objet d'un traitement collectif. L'enquête empirique, les observations réalisées en situation d'expérimentation et la collecte des traces de l'activité de conception ont ainsi produit une somme de matériaux importante et diversifiée : notes de terrain, photographies, schémas, comptes-rendus, rapports, échanges d'e-mails, ressources Internet, enregistrements audio et vidéo.

Notre analyse s'appuie sur la description de l'activité des agents observés et de leur environnement de travail. Elle prend également en compte « les discours des personnes observées, tournés vers l'explicitation des pratiques, la recontextualisation des opérations ou encore l'énonciation de jugements de différentes natures » (Denis, 2011, p. 34). Les agents ont en effet souvent explicité, détaillé et justifié d'eux-mêmes leurs pratiques. Ils ont également, à notre demande, clarifié les règles organisationnelles et les ont parfois

critiquées. De nombreux échanges portant sur les conditions de travail et une mise en débat quasi permanente des tâches, responsabilités et compétences des agents nous ont par ailleurs permis d'appréhender les enjeux liés à leur identité-métier et, selon le point de vue des agents, à ses transformations. Ces matériaux ont été travaillés au fil de la recherche afin de les classer et de les articuler. Le contenu de nos nombreux cahiers de notes a été transformé en comptes-rendus qui ont permis de repérer des régularités, de formaliser les premiers thèmes d'analyse et d'ouvrir d'autres pistes de recherche. Plusieurs enregistrements sonores ont fait l'objet d'une retranscription écrite nous apportant une compréhension plus fine des pratiques interactionnelles des agents. Elles permirent notamment d'identifier les grandes étapes de la relation téléphonique d'urgence, les ressources mobilisées pour cadrer et recadrer les interactions, les savoir-faire communicationnels déployés au cours du processus de construction de l'information, ainsi que les mécanismes de légitimation des décisions. De plus, une quinzaine de vidéos ont été annotées à l'aide du logiciel ÉLAN selon les méthodes de l'analyse de conversation d'inspiration ethnométhodologique afin de saisir dans le détail l'articulation des pratiques interactionnelles, gestuelles, et d'inscription dans les centres d'appel téléphonique et au sein du centre expérimental. Nous nous sommes finalement servis du logiciel NVIVO pour indexer et classer l'ensemble des données ainsi produites.

Nous nous attachons dans ce chapitre à la description des différentes phases d'observation que nous pouvons, pour une meilleure compréhension, schématiquement découper de la manière suivante : une phase préliminaire d'acculturation ; une première phase centrée sur la compréhension de l'univers des centres d'appel d'urgence français et de ses mondes sociaux, plus spécifiquement celui des agents ; une deuxième phase centrée sur l'analyse de l'interaction téléphonique de secours ; une troisième portant sur l'articulation de cette interaction avec les activités collectives au sein des centres d'appel téléphonique ; et finalement une quatrième et dernière phase réalisée au sein du centre d'appel expérimental en cours de construction. Pour plus de clarté, nous distinguons la description de l'enquête accomplie dans les centres d'appel d'urgence téléphonique de la description de nos observations au cours du processus de conception et d'évaluation du nouveau dispositif sociotechnique de communication bien qu'elles aient été souvent réalisées au cours des mêmes périodes. Elles font donc l'objet de deux sections distinctes au sein de ce chapitre.

1. Centre d'appel d'urgence téléphonique : de la difficulté d'appréhender une écologie de travail complexe

Pour un chercheur non initié à leur fonctionnement, les premières heures, voire les premières journées dans un centre de traitement des appels d'urgence laissent une impression de bourdonnement et de travail assidu qui peut être efficacement résumée par l'analogie souvent reprise dans les différents écrits portant sur les centres d'appel de secours : une ruche. Ces périodes de foisonnement sont d'autant plus étonnantes qu'elles sont souvent précédées et suivies de périodes de grand calme qui accentuent l'effet dramatique des téléphones qui soudainement retentissent. L'intensité de l'activité caractérisée par un accroissement rapide du nombre d'échanges téléphoniques produit une certaine effervescence sur le plateau d'appel. Elle est à la fois visible et audible : les paroles fusent de part en part de la salle, le niveau sonore augmente, le panneau numérique affichant les appels en attente ne redescend jamais à zéro et les responsables sortent de leur bureau pour mieux suivre et réguler les activités. Ces moments sont difficiles à observer. Les agents parlent au téléphone, écrivent de manière quasi simultanée des renseignements dans la fiche d'appel, se font signe. La saisie de la fiche est rapide, il leur suffit parfois d'aller chercher une information dans un menu déroulant. Dans le même temps, des phrases jaillissent : « J'ai fait un VSAV en SMUR » ; « Qui veut parler au 65 ? » ; « Vous ne fermez pas le dossier 329 ! » La langue semble être codée, incompréhensible pour quelqu'un qui n'en possède pas la clé. Ainsi, au cours des premiers jours d'observation, la fiche d'appel est souvent close avant même que nous ayons pu comprendre et noter quoi que ce soit. Nous avons donc, à nos dépens, rapidement réalisé que nous n'aurions pas assez de nos mains, de nos oreilles et de notre stylo pour capturer la scène du travail quotidien dans un centre d'appel d'urgence téléphonique. Le stylo et le carnet en effet ne suffisent pas à enregistrer l'ensemble des actions et des interactions, tout particulièrement lorsque, tête baissée, nous nous attachons à prendre des notes dans notre carnet et que nous ratons le moment d'échange le plus riche de la journée. Ces ratés révélant paradoxalement certains cours d'action faisant structure. Il est ressorti de nos trois premiers jours d'observation que nous devons d'abord nous laisser le temps de faire des observations flottantes avec pour seul objectif une acculturation au monde social des urgences.

Nous avons donc amorcé notre enquête de terrain par 35 heures d'observation flottantes au sein d'un Centre 15 « protégeant⁶⁷ » une zone urbaine de taille moyenne ainsi que sa

⁶⁷ « Protéger » est l'expression employée dans les centres de secours d'urgence et qui réfère au territoire couvert (protégé) par leurs moyens techniques et humains.

périphérie. Nous y avons acquis les notions élémentaires nous laissant ensuite suivre sans entraves le déroulement des activités sur le plateau d'appel (le rôle et les places de chacun, les horaires de travail, les noms des véhicules de secours, le fonctionnement du logiciel de traitement d'appel, etc.). Cela nous a apporté une base sur laquelle planifier nos futures observations et, comme le remarque E. C. Hughes : « Les connaissances préalablement acquises étaient d'une utilité incontestable ; en fait, c'est souvent grâce à elles que l'on peut engager les conversations par lesquelles débute le travail de terrain » (Hughes, [1971] 1996, p. 268). À la suite de ces premières explorations, nous avons souhaité réaliser des observations au sein des trois grandes familles de secours (15, 17 et 18) et nous avons sélectionné les centres d'appel de manière à favoriser la diversité des écologies étudiées. Nous nous sommes attachés à varier la taille des centres et le type de territoire couvert ; à choisir des centres où les outils techniques d'assistance au traitement des appels étaient fortement développés et d'autres où ils étaient encore absents ; et à diversifier les formes d'organisation. Un petit nombre de centres regroupent en effet sur le même plateau d'appel les services du SAMU et des pompiers et nous avons souhaité y mener des observations⁶⁸. Les rythmes de travail fluctuant fortement au cours d'une même journée, nous avons également pris soin de couvrir les différentes « périodes » telles qu'elles sont définies par les agents : le matin, l'après-midi, la soirée et la nuit. En outre, les caractéristiques de ces périodes changeant selon les jours de la semaine, le jeudi soir étant par exemple « plus dynamique » que le lundi soir, nous avons décidé d'une durée minimale de 3 jours dans chacun des centres et de 6 heures d'observation par jour afin de percevoir ces fluctuations, d'observer les changements d'équipe et de rythme de travail. De plus, nous avons tâché d'être présents en semaine comme le week-end. Il était bien entendu impossible de prévoir et d'observer tous les cas de figure puisque ces rythmes, tout comme le type de demandes, évoluent au gré des saisons, des périodes de vacances ou de travail, de la météo, des épisodes épidémiques, etc. Nous avons traité ces contingences comme révélatrices de l'incertitude du travail dans un centre d'appel.

C'est par ailleurs en découvrant la complexité de la scène se déroulant sur le plateau d'appel, notamment la forte distribution des activités, l'imbrication des actions et des interactions dans l'espace interactionnel médiatique et le chevauchement des différents

⁶⁸ Identifiés sous le nom de « multiplateforme », ces centres ont cependant une organisation propre variant d'une multiplateforme à l'autre. Cette écologie partagée favorise dans certains cas une collaboration étroite entre les deux services se réalisant grâce à des interactions en coprésence au sein d'une équipe et d'un espace de travail réduits. Nous avons également observé au sein d'un centre à la dimension beaucoup plus importante une collaboration plus occasionnelle qui s'organise autour d'échanges téléphoniques.

espaces interactionnels, que nous avons décidé de morceler les observations, de les organiser par thématiques et de les équiper afin de produire des notes sonores et visuelles mobilisables dans le cours de l'analyse. Sur une période de deux ans, nous avons ainsi réalisé un total de 200 heures d'observation dans huit centres d'appel d'urgence téléphonique différents (pour le détail de la répartition de ces observations, se référer à l'Annexe 6).

1.1. Une entrée par les groupes professionnels...

Nous avons précédemment détaillé la trajectoire qui a conduit à la mise en forme de notre objet de recherche et de notre cadre analytique. Notre travail empirique a lui aussi été modelé par cette trajectoire et nos observations ne sont assurément pas restées perméables à ce parcours. Tel que nous l'avons précédemment souligné, notre projet était fortement ancré dans la sociologie interactionniste des groupes professionnels, notamment l'analyse du travail infirmier d'E. Hugues (1996) et des travaux sur les médecins d'A. Strauss (1991). La lecture de l'ouvrage de J. Peneff, *L'hôpital en urgence* (1992), avait également grandement contribué à dessiner l'horizon du travail de recherche que nous souhaitions réaliser. Notre première phase d'observation a donc été réalisée avec cette approche en tête et orientée vers la description des « rôles sociaux », construits et réactualisés dans les interactions, tels qu'ils sont appréhendés par E. Hughes, « c'est-à-dire des rôles que les gens pensent que l'on attend d'eux, ou des rôles qu'on leur permet de jouer sur la scène [social drama] » (E. C. Hughes, 1996, p. 73). Nos cahiers de notes regorgent ainsi d'informations sur les parcours professionnels et la formation des agents ; les processus de construction, de réactualisation et de défense des identités-métier ; l'environnement normatif et les rapports qu'entretiennent les agents à ces normes ; les mécanismes de contournement de ces normes, leur circulation et leur réification ; les relations interprofessionnelles, etc. Bien que nous ayons adopté cette approche pour l'étude des trois services de secours, elle fut particulièrement prégnante dans les Centre 15 car facilitée par un mouvement de mobilisation pour la reconnaissance et la valorisation des compétences des PARM.

Nous avons entamé nos observations au moment où les agents des Centre 15 commençaient, en décembre 2009, une grève symbolique⁶⁹ afin d'obtenir le reclassement en « catégorie B », la création d'une formation certifiée et la mise en œuvre d'une politique de

⁶⁹ Le choix de faire une grève symbolique a été justifié par les agents par la prise en compte de leurs « responsabilités envers la population ». Comme l'a formulé un agent, s'il en fallait une, ce choix est « une preuve de notre professionnalisme ». Cf. Extrait de notre cahier d'observation, décembre 2009.

déroulement et de progression de carrière⁷⁰. Cette grève a été l'occasion d'un débat collectif sur le rôle et la place des agents dans le système de santé et d'un retour réflexif sur les fondamentaux de leur métier de même que sur leurs compétences. Ce moment d'effervescence a entraîné de nombreux échanges entre agents et la production d'écrits collectifs officieux, notamment des billets sur des blogs et une page Facebook⁷¹. Des écrits officiels tels que les deux communiqués de presse présentés en Annexe 7 ont été également diffusés et sont autant de sources sur lesquelles nous avons pu nous appuyer pour mieux comprendre le travail des agents. Ainsi, sur son blog, un médecin régulateur plaidant en faveur du reclassement pour les agents fait le même constat de complexité devant le travail des agents qu'elle décrit en ces termes :

« Ils ne se contentent pas de décrocher le combiné ! On leur demande, je leur demande, jour après jour, plus, encore plus, toujours plus... Ils doivent savoir rester calmes, agréables et courtois en toute circonstance (facile pour nos quatre filles qui ont des voix "d'hôtesse", un peu plus difficile pour certains garçons...!) Ils doivent connaître le poids des mots et ne jamais déraiser ... Ils doivent "percuter" très vite... connaître parfaitement leur département et le quadrillage sanitaire... Ils doivent "emmagasiner" de plus en plus de connaissances, qui vont du médico-légal aux procédures "tordues" et sans cesse changeantes en passant par les alertes sanitaires sans oublier le petit détour par les plans de secours ... et j'en passe ... Ils doivent savoir maîtriser l'informatique, les moyens radios ... Ils devraient maîtriser au moins l'anglais parlé...⁷² »

Cette première phase d'observation nous a apporté une compréhension approfondie du métier d'agent sur laquelle nous nous sommes ensuite appuyés pour construire cette analyse. Nous avons pu observer la construction et la circulation des ressources, qu'elles soient langagières, normatives, relationnelles ou opérationnelles, que mobilisent et articulent les agents dans le cours de leurs interactions, ce qui nous a aidés à les repérer dans les interactions. La compréhension de ce processus collectif nous a ensuite permis de le comparer au processus en cours au sein du nouveau centre d'appel. Ces connaissances ont de plus permis d'observer en quoi les nouveaux dispositifs techniques de communication négocient non seulement ces ressources interactionnelles mais également le rôle, la place et l'identité-métier des agents. Poursuivant notre chemin de recherche, nous

⁷⁰ Fonctionnaires de catégorie C, les agents des Centre 15 ne pouvaient alors espérer progresser au sein du centre d'appel, ni même au sein de l'hôpital. Le reclassement en catégorie B, en plus d'entraîner une hausse de salaire et de permettre l'accès aux concours d'entrée de différentes professions hospitalières, matérialise les revendications pour une meilleure reconnaissance de leur profession. La grève s'est finalement achevée en avril 2010 à la suite de l'obtention de leur passage en catégorie B et un engagement du ministère de la Santé relatif à la mise en place d'un parcours de formation et la création de passerelles professionnelles. Les communiqués de presse annonçant la grève et la fin de la grève sont consultables en Annexe 4.

⁷¹ <https://www.facebook.com/events/278555156202/>

⁷² <http://jlhuss.blog.lemonde.fr/2010/01/04/parm-en-greve/>. Consulté le 06/03/2010.

avons par la suite développé, comme nous l'avons décrit dans le chapitre précédent, un intérêt croissant pour ce processus de transformation et reformulé notre problématique.

1.2. ... qui soutient l'analyse des coordinations

Ayant démontré au chapitre I qu'interroger les liens entre l'organisation collective du travail et la forme de l'interaction médiatisée supposait de s'intéresser aussi bien à la coordination intra-individuelle et interindividuelle, nous avons consacré la deuxième phase d'observation à l'analyse détaillée de l'interaction agent-appelant. Nous avons ciblé notre attention sur son organisation endogène en maintenant un intérêt permanent sur la matérialité des pratiques communicationnelles. Pour synthétiser cette deuxième phase, nous pourrions affirmer que nous avons procédé à la description détaillée de l'articulation des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription au cours de l'interaction de secours. Ce qui nous a notamment permis d'explorer le rôle de la fiche d'appel dans l'organisation de l'interaction, dans la mise en forme de l'information et dans sa circulation. Nous avons également pu constater que le téléphone encourage certaines mises en rapport avec la fiche et les différentes ressources informationnelles cadrant, lui aussi, l'interaction. La troisième phase d'observation, qui temporellement s'est entremêlée à la deuxième, a porté plus spécifique sur le rôle et la place du dispositif technique de communication dans l'entremêlement des cours d'action. Nous attachant à observer l'activation dans le cours de l'interaction d'urgence d'une diversité d'espaces interactionnels – sonores, visuels, centrés, diffus – permettant aux agents de coopérer et de se coordonner nous avons pu esquisser une première analyse de la relation entre le dispositif technique de communication et l'organisation des activités collaboratives. Cette réflexion a été approfondie au cours de la quatrième phase d'observation.

1.3. Équiper le travail d'enquête

Il convient maintenant, après avoir détaillé l'organisation thématique de nos observations, de nous attarder aux conditions pratiques de leur réalisation. Contrairement à J. Whalen (1995a, 1995b) dont nous sollicitons largement les travaux, notre analyse des interactions téléphoniques d'urgence n'est pas le fruit d'une observation participante au sein d'un centre d'appel d'urgence et nous n'avons jamais expérimenté le travail des agents. Nous avons cependant passé de nombreuses heures à observer leur travail, et de nombreuses autres à analyser nos enregistrements audio. Toutes nos observations ont été réalisées depuis le poste de travail des agents ; agents que nous sollicitons nous-mêmes et qui étaient libres de

refuser cette intrusion⁷³. Cette place nous permettait d'observer l'articulation des actions et des interactions, le travail d'écrit d'écran et d'écouter les conversations téléphoniques. Dans certains cas, nous les écoutions à l'aide d'un casque d'appel selon le système dit de « double écoute⁷⁴ » ou par leur mise sur haut-parleur lorsque les conditions de travail l'autorisaient : c'est-à-dire lors des journées plus calmes où cette écoute ne venait pas ajouter au vacarme ambiant. Dans certains centres, cette double écoute était matériellement impossible ou non autorisée. Nous avons donc, dans un premier temps, réalisé des enregistrements audio des interactions téléphoniques lorsque nous en obtenions l'autorisation. Sous réserve de garantir leur confidentialité, nous avons pu conserver une trace précise des interactions verbales complémentaires à nos notes de terrain. Cette autorisation a été négociée au cas par cas et les réponses ont varié selon les centres⁷⁵. Dans les centres de secours de la police, nous avons dû nous reposer entièrement sur des notes écrites car toute forme d'enregistrement y était interdite.

Selon le mode d'écoute de ces appels, par haut-parleur ou par casque, nos enregistrements conservent la trace complète du dialogue ou seulement la partie « agent » de cet échange. Ces derniers, bien qu'incomplets, ont toutefois été utilisés lors de notre analyse comme c'est le cas de l'appel détaillé au chapitre I. Ces appels ont notamment servi à identifier les différentes étapes du processus du traitement des appels par les agents et pour repérer les caractéristiques récurrentes des interactions révélant certaines pratiques interactionnelles standardisées. Comme nous l'avons déjà souligné, ces enregistrements avaient vocation à compléter nos notes de terrain, ils nous dégageaient de l'obligation de retranscrire en direct l'échange téléphonique. Nous pouvions alors nous attarder sur d'autres détails servant à préciser le traitement de l'appel par l'agent que nous suivions, notamment les principes d'action favorisés et déployés dans le cours de l'interaction (la vitesse, la compassion, la précision, etc.) ou encore les processus d'adaptation interactionnelle. Ces notes écrites

⁷³ Nous n'avons essayé que deux refus d'agents ne souhaitant pas être observés. Nous devons souligner un accueil plus que favorable dans tous les centres visités et une grande disponibilité des agents (également des médecins) qui ont aimablement accepté notre intrusion et qui ont patiemment répondu à toutes nos questions.

⁷⁴ Ce système de double écoute est utilisé durant la formation des agents qui comporte toujours une période de suivi des appels lors de laquelle les agents en formation sont placés en binôme avec des agents expérimentés.

⁷⁵ Les appels téléphoniques d'urgence sont tous enregistrés et l'accès à ces enregistrements ainsi qu'aux données inscrites dans la fiche d'appel est soumis à la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés qui préserve leur caractère privé. Les agents sont tous tenus à la confidentialité par ce cadre légal. Il s'articule parfois à d'autres cadres tels le cadre déontologique des médecins qui prescrit le secret médical ou le cadre déontologique de la police nationale qui édicte des règles relatives à la discrétion et au secret professionnel.

permettent de mettre en relation les interactions et le contexte socioprofessionnel, parfois individuel, dans lequel elles s'inscrivent. Elles apportent une épaisseur que le seul recours à une analyse conversationnelle n'aurait pu fournir au travers de différentes remarques sur le déroulement des appels et sur leurs spécificités, par exemple : « PARM exaspéré, roule des yeux », ou encore « Habitué. Appelle tous les jours ». Elles comportent également une retranscription des commentaires spontanés émis par les agents « ce genre d'appel me touche parce que je suis une mère moi aussi » ou encore les réponses à nos questions et demandes de précision. Elles sont complétées par des informations sur le parcours professionnel et la formation des agents et par des éléments d'organisation : le schéma des salles d'appel dessiné à main levée, le nombre d'agents et le nombre de médecins au moment des observations, leur distribution sur le site de travail, la disposition des outils et des ressources, l'organisation des quarts de travail, etc. Partant du parti pris méthodologique de garder en tout temps dans l'analyse la part matérielle de la communication, ces notes et ces schémas nous ont tout d'abord servi d'aide-mémoire pour recenser la diversité des outils de travail et des ressources informationnelles ; ainsi que leur disposition. Nous avons ensuite pu les mobiliser afin d'explorer les rapports entre les pratiques de communication et l'organisation de l'environnement. La schématisation à même le cahier de notes étant imprécise, nous avons rapidement utilisé un appareil photo, lorsque cela était permis, pour conserver des traces de ces environnements.

Les phases deux et trois de nos observations ont nécessité, du fait de la multiactivité et de l'étroit enchâssement des actions et des interactions, le recours à des enregistrements vidéo⁷⁶. Appréhendés comme un travail de prise de notes visuelles et sonores à articuler à nos données écrites d'observation ainsi qu'à nos enregistrements audio, cette inscription sur support vidéo avait pour objectif de fixer l'éphémère. Dans notre cas et comme tant d'autres, l'objectif a été tourné vers « le corps, les gestes, les postures, le langage des mimiques, les micro-gestes, les savoir-faire et les tours de main » (Haicault, 2009, p. 17) se déployant dans l'espace de travail et la temporalité de l'interaction. Ayant pour avantage de produire des notes riches et détaillées pouvant être visionnées à répétition, permettant d'accéder et d'analyser les ressources mobilisées par les agents pour gérer les situations de multiactivité, la prise de notes vidéo est en contrepartie intrusive. De plus, elle crée un hors-champ visuel et sonore qui oblige le chercheur à faire des choix (Relieu, Licoppe, & Lan Hing Ting, 2009). Afin de ne pas nuire aux agents et de préserver au mieux les conditions de travail habituelles, nous avons donc privilégié un dispositif d'enregistrement léger bien

⁷⁶ Comme dans le cas des enregistrements audio, les enregistrements vidéo ont été réalisés lorsque la direction et les agents nous en donnaient l'autorisation.

que notre seule présence ait suffi à les modifier. C'est en effet ce qu'a souligné un chef de service nous disant que nous devrions revenir plus souvent car « ils ont bien travaillé aujourd'hui ! » Nous avons fait le choix de n'employer qu'une seule caméra, décision qui a également participé à la segmentation thématique de nos observations. Cette dernière traduit donc à la fois la prise en compte de notre entrée par les agents et nos pratiques matérielles de recherche. Bien que cela soit aujourd'hui largement entendu, nous soulignons par ailleurs, à la suite de M. Haicault, que notre caméra ainsi dirigée vers un objet préidentifié, construit au travers de notre parcours de recherche, a capté non pas un quelconque « réel » mais notre propre perspective sur une situation de travail (*op. cit.*). Il en est de même de nos notes écrites et de nos enregistrements audio.

Nous avons au cours de la deuxième phase d'observation adopté un cadrage rapproché avec un angle de prise de vue montrant l'agent de trois quarts et capturant l'enchâssement du travail d'écrit d'écran et de l'interaction téléphonique. Nous avons conservé ce même angle, en élargissant cependant la focale, lors de la troisième phase d'observation de manière à saisir, toujours depuis le point de vue de l'agent, l'entremêlement des processus de coordination intra-individuelle et interindividuelle. La part d'incertitude contenue dans chacun des appels a occasionné quelques désagréments. Le choix de nos plans s'est parfois révélé inadapté à la situation, les éléments contextuels mobilisés pour l'activité se situant hors-champ. C'est également ce que remarquent M. Relieu, C. Licoppe et K. Lan Hing Ting qui soulignent la « 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 affectation et la préservation de dimensions potentiellement pertinentes pour examens futurs » (2009, p. 47). Il est intéressant de constater que cette problématique soulevée par le cadrage fait écho aux tensions traversant le travail des agents. Ils sont en effet eux aussi soumis à un cadre qui se trouve cependant transformé par la diversité et l'imprévisibilité des pertinences de l'interaction et dont ils doivent, dans le même temps, préserver la cohérence et l'intelligibilité. Cette difficulté à filmer leur travail, pour peu que l'on s'arrête à la questionner, est donc révélatrice des enjeux qui traversent leur activité et qui ne peut se résumer à la simple mise en application d'un programme d'action. Nonobstant ces difficultés, le nombre d'enregistrements réalisés a permis de constituer un corpus vidéo suffisant permettant l'analyse de l'organisation endogène de l'interaction de secours téléphonique et une première description de son interrelation aux activités du travail collectif.

Nous soulignons finalement qu'au cours de nos dernières observations au sein d'un Centre 15, nous avons assisté au traitement de deux appels provenant du centre expérimental d'urgence et à un appel d'un usager sourd signant contactant le SAMU par l'intermédiaire d'une tierce personne non signante. Ces trois appels ont été l'occasion d'une discussion animée impliquant médecins et agents sur l'organisation de ce centre d'appel, son utilité et la formation suivie par ses agents. Cette discussion nous a apporté un nouveau point de vue sur l'interaction entre les agents des services locaux d'urgence et les agents travaillant au sein du centre expérimental puisque nous l'avions jusqu'alors uniquement appréhendée au travers de l'expérience et des retours de ces derniers.

2. Centre d'appel d'urgence expérimental : le suivi de l'activité de conception et l'observation du traitement multimodal des appels

L'épigraphe par lequel J. Peneff ouvre le récit de son enquête empirique à l'hôpital, « acquérir de l'expérience et s'appuyer sur l'observation est autre chose que de faire des expériences et faire des observations » (citation de C. Bernard in Peneff, 1992), semble s'appliquer en tous points à notre travail. Il nous renvoie de la sorte à la nécessité de distinguer les observations réalisées au cours du processus de conception du dispositif expérimental de notre travail d'enquête ethnographique dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Nous nous appliquons donc dans la présente section à la description des grandes étapes de conception du projet REACH112. Nous explicitons également le type de données et de matériaux qu'elles nous ont permis de recueillir.

À la différence de nos observations dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, les observations portant sur la conception, la mise en place et l'évaluation du nouveau dispositif sociotechnique de communication ont été effectuées en tant qu'acteur du projet prenant ainsi la forme d'observations participantes. Ce statut nous a donné accès à la partie visible de ce processus, soit les différentes étapes des expérimentations dont nous reprenons la classification utilisée dans le cours du projet : *papier*, *intermédiaires*, *à distance*, et *en contexte réel*. Ce dernier, dont nous détaillons les étapes ci-dessous, avait pour objectif l'évaluation et l'amélioration du dispositif technique au travers de l'observation directe de sa prise en main par différents utilisateurs ; l'organisation d'échanges entre les concepteurs et ces utilisateurs ; ainsi que la production de traces à des fins d'analyses ultérieures. Nous avons donc pu, d'une part, observer ces usages et tirer profit des échanges mettant en débat les différentes problématiques rencontrées. D'autre part, nous avons bénéficié du processus collectif d'enregistrement des données et pu mobiliser dans le cours de notre analyse les traces produites lors de ces expérimentations. Largement mobilisées dans notre analyse, elles donnent à voir les processus d'ajustement réciproque du dispositif technique, de l'environnement et des pratiques. Plus encore, certaines de ces traces rendent compte du processus d'organisation-réorganisation des interactions d'urgence écrites et vidéo qui s'est déroulé lors de l'installation du dispositif technique de communication dans les locaux du CHU et dont nous traitons au chapitre VII.

Nous avons par ailleurs également eu accès à la part moins visible, fortement interactionnelle, des choses en train de se faire et qui est néanmoins inhérente à l'activité de conception : réunions, e-mails, rapports en cours de rédaction, notes de synthèse collaboratives, etc. Au travers de ces échanges, un ensemble d'« objets intermédiaires »

agissant comme médiateur et opérateur de changement (Vinck, 2009) ont circulé et ont été commentés par les partenaires permettant à la fois de saisir les tensions, et les moyens de leur résolution. Ces objets intermédiaires ont également permis d'observer la dynamique temporelle du projet puisqu'ils rendent compte de ses moments de transitions ou de ruptures (*op.cit.*).

2.1. Les grandes étapes du processus expérimental

Les expérimentations étaient soumises à un protocole, cadré par des directives européennes inhérentes au projet REACH112, mis en forme et décliné par le collectif de travail selon les particularités du pilote français. Organisées selon le principe de conception centré sur l'utilisateur, ces expérimentations plaçaient les participants en situation d'usage afin de tester et d'évaluer le dispositif technique. Cette mise à l'épreuve avait pour objectifs de repérer les problèmes d'ordre ergonomique, technique ou interactionnel et d'encourager les allers-retours entre les concepteurs et les utilisateurs afin d'ajuster et de faire évoluer la solution de communication développée. Les commentaires, les critiques et les propositions de changement issus des échanges clôturant chacune des journées d'expérimentation étaient ensuite collectivement évalués et négociés au sein de l'équipe projet ; chacun des acteurs ayant ses propres motivations et ses propres contraintes. Les propositions et les améliorations validées venaient ensuite alimenter le cahier des Spécifications Fonctionnelles, cahier des charges guidant la création du dispositif final et permettant, le cas échéant, sa reproduction. Les expérimentations ont ainsi été organisées en quatre grandes phases (*papier, intermédiaires, à distance et en contexte réel*) dont les trois premières se concrétisèrent par six journées d'expérimentation organisées et coordonnées par le comité Usages et qui se déroulèrent entre juillet 2009 et juillet 2011. L'objectif général de ces expérimentations peut être décrit, en s'autorisant un raccourci, comme une mise à l'épreuve à des fins d'observation de l'articulation des caractéristiques techniques des différents outils avec la diversité des modes et modalités de communication, les pratiques interactionnelles des Centre 15 et l'organisation du travail prévalant dans ces écologies.

À la suite de ces six journées d'expérimentation, le dispositif sociotechnique de communication – c'est-à-dire une solution technique de communication, des agents utilisant cette solution, un système de règles venant cadrer cette utilisation et une organisation du travail établie – était prêt à être déployé dans un site de travail. Ce dernier, au rez-de-chaussée d'un bâtiment du CHU de Grenoble, devait encore être aménagé pour accueillir ce dispositif, ce qui a donné lieu à de nouvelles négociations au sujet notamment de la disposition des bureaux et des écrans d'ordinateur. La dernière phase d'expérimentation a

pu débiter à la suite de cette installation. Elle a donné lieu à de nombreux appels tests émis par des usagers volontaires équipés de scénarios fournis par le comité Usages ainsi qu'à une période d'ouverture aux appels réels.

2.1.1. Expérimentations papier, intermédiaires et à distance

La première expérimentation fut une expérimentation *papier* (Figure 10) ayant pour objectifs la réalisation d'une mise à plat, à partir de moyens fictifs, des spécificités techniques des outils de communication. Partant de là, une réflexion sur les réorganisations interactionnelles et langagières occasionnées par la prise en compte de ces spécificités par les utilisateurs put être amorcée.

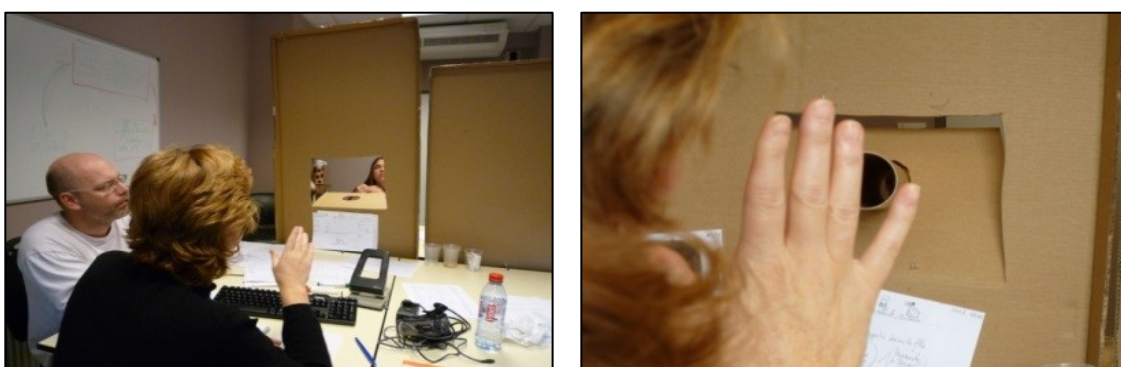


Figure 10 – La première expérimentation REACH112 dite expérimentation *papier*.

L'expérimentation *papier* fut suivie des deux expérimentations *intermédiaires* (Figure 11) lors desquelles les caractéristiques techniques des outils et des modes de communication furent reproduites avec du matériel et des logiciels usuels ; la solution de communication *ad hoc* n'étant pas encore développée. Au cours de ces trois premières expérimentations, le circuit d'appel a été reproduit de façon factice : les usagers sourds ou malentendants se trouvant dans la même pièce que l'agent traitant les appels et les services de secours n'étaient pas contactés. Toutefois, la conformité du processus de traitement d'un appel était assurée par la présence d'un agent d'un Centre 15 et d'un médecin urgentiste.



Figure 11 – Expérimentation *intermédiaire*. L'expérimentation se fait à l'aide de matériel préexistant, l'agent et les usagers se trouvent dans la même pièce, les services locaux d'urgence ne sont pas contactés.

L'objectif des trois expérimentations suivantes qualifiées d'expérimentations *à distance* (Figure 12) fut *a contrario* de reproduire au plus près ce processus. Le matériel adéquat était utilisé et le circuit d'appel d'urgence respecté. Les appels étaient effectués entre Toulouse et Grenoble avec la participation de sourds et malentendants et de professionnels de la santé et des urgences.

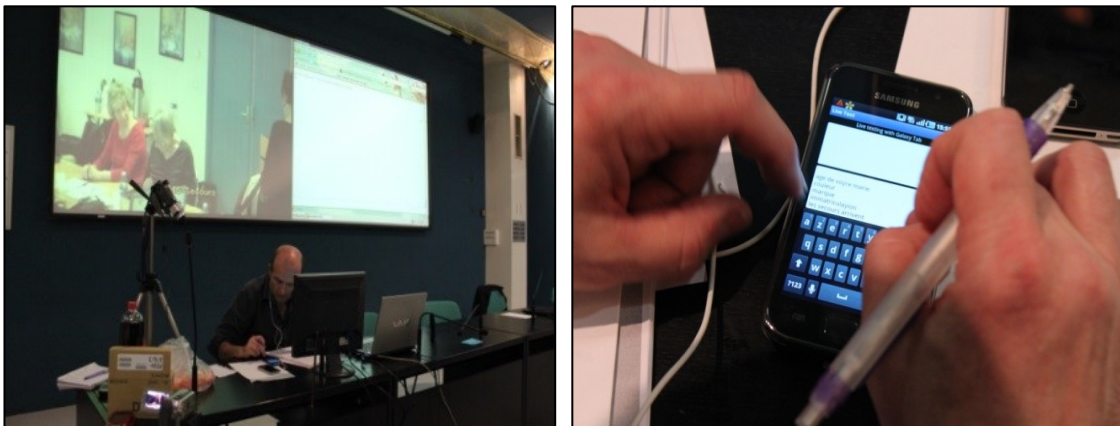


Figure 12 – Expérimentation *à distance*. Les appels sont émis à distance et les services de secours sont contactés. L'agent expérimente ici le logiciel permettant les interactions TTR sur un téléphone portable.

2.1.2. Expérimentation en contexte réel et ouverture aux appels de secours

La période d'un an, de juillet 2011 à juillet 2012, lors de laquelle le dispositif a été déployé, puis utilisé en contexte a fait l'objet d'un important travail de documentation de la part des membres du projet. De nombreuses traces écrites, photographiques et vidéo ont été collectivement produites et constituent un corpus fort dense permettant l'analyse des différentes problématiques qui ont émergé au cours de cette période. Cette dernière a été segmentée en deux phases de six mois, la première a permis de poursuivre le processus expérimental *en contexte réel* et la seconde a été consacrée à la réception et au traitement de vrais appels d'urgence à l'aide du dispositif Total Conversation.

La première phase d'*expérimentation en contexte réel* a, d'un seul mouvement, participé à l'appropriation de la solution de communication par les agents et les appelants. Traitant les appels avec le matériel et les logiciels développés au cours du projet, c'est au cours de cette période que les agents commencèrent à manipuler le dispositif en situation et qu'ils expérimentèrent le traitement des appels en tant qu'accomplissement pratique intimement lié à un contexte local. Ce processus d'appropriation a de la sorte donné lieu à l'évaluation conjointe du dispositif sociotechnique de communication par les usagers et les agents et fait partie intégrante du processus de formation de ces derniers. Par ailleurs, ces simulations d'appel ont également permis aux usagers sourds de se familiariser avec la relation de secours d'urgence - relation que nombre d'entre eux n'avaient jusqu'alors jamais appréhendée de manière directe.

Au cours de ces six premiers mois, malgré le caractère fictif des demandes de secours, le circuit de traitement des appels était intégralement respecté. Les urgences locales étaient donc contactées, en les prévenant toutefois de ne pas envoyer leurs équipes. Ce relais était nécessaire afin d'observer comment était accueillie et traitée l'information transmise par les agents du centre expérimental. La relation avec les centres de secours locaux, sans être au centre de notre analyse, a fait l'objet de notre attention puisqu'elle réactualise au quotidien les repères et les principes d'organisation des centres d'appel d'urgence téléphonique au sein du centre d'appel expérimental, et inversement. La prise en compte de cette relation dans l'analyse a de la sorte révélé ce que tentent de négocier les centres de secours locaux, ce qui participe de la compréhension des habitudes communicationnelles dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Ces négociations et les différentes stratégies déployées par les agents pour résoudre les tensions ont rendu visibles de nouvelles compétences communicationnelles et mis au jour certaines fragilités des nouveaux schèmes organisationnels. L'implication des services locaux d'urgence au cours de cette période a

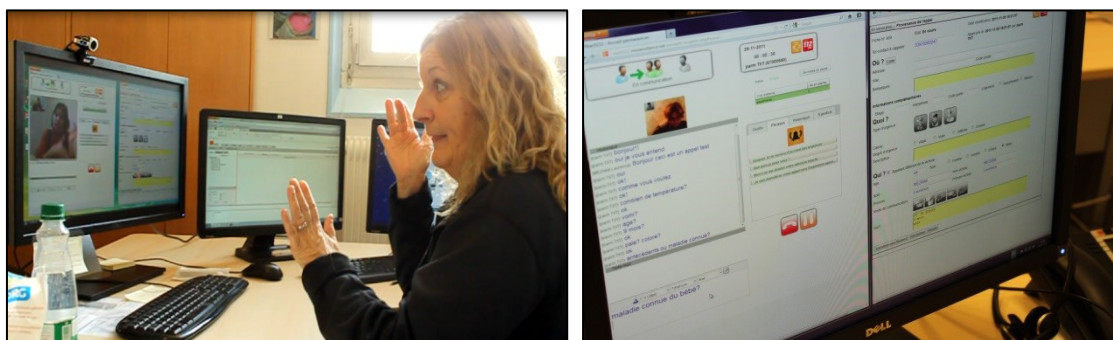


Figure 13 - *Expérimentation en contexte réel*. L'interface de communication et la fiche d'appel utilisées sont celles ayant été développées dans le cours du projet REACH112. Le logiciel permet les interactions vidéo, voix, texte.

donc conduit à la découverte, par les agents, des pratiques, repères et principes d'action partagés au sein des différents services de secours ou, au contraire, propres à certains services. Finalement, elle sert à informer les urgences locales de l'existence d'un nouveau centre et fournit l'occasion de les sensibiliser aux problèmes communicationnels rencontrés par les sourds. Six mois plus tard, à la faveur de l'ouverture du CNR 114⁷⁷, les usagers inscrits à l'expérimentation purent contacter le nouveau centre d'appel d'urgence pour de vrais problèmes en utilisant la combinaison image, voix, texte leur convenant le mieux.

Au cours de cette année d'expérimentation, les agents durent s'adapter au dispositif et l'adapter à leurs pratiques afin qu'il soit utilisable dans un contexte à la fois standardisé et incertain, fort différent de l'environnement contrôlé dans lequel ils l'avaient jusqu'alors expérimenté. Lors de cette période, les agents ont donc été invités à faire état de leurs expériences, des problèmes rencontrés, de leurs réussites et de leurs demandes d'amélioration par e-mail et par le biais d'un cahier de notes, sorte de main courante conservée à même le centre. Les problèmes et enjeux soulevés par les agents donnaient ensuite lieu à de nombreux échanges sous format électronique, de réunions à distance ou en coprésence entre les membres du projet pilote négociant les solutions adéquates à leur apporter. Nous avons conservé et analysé un grand nombre de ces échanges par e-mails, ainsi que les notes et les comptes-rendus de ces réunions, même dans les cas où nous n'étions pas impliqués dans les discussions. Par ailleurs, le travail d'organisation amorcé au cours des précédentes expérimentations a également été mis à l'épreuve par l'installation dans ces locaux et a donné lieu à des ajustements et des réorganisations dont nous sommes largement servis pour construire cette analyse. Cette période fut en effet l'occasion pour le collectif travaillant au sein du centre expérimental d'entamer le processus d'opérationnalisation du dispositif sociotechnique. Il fut ainsi doté de nouvelles fonctions et d'artefacts complémentaires, eux-mêmes soumis à des négociations et à des transformations. Le collectif s'est quant à lui doté de conventions et a réclamé la prise en compte de certains enjeux et problématiques dans le programme de formation afin d'acquérir de nouvelles compétences. De plus, c'est aussi au cours de ce travail d'équipement que s'est jouée la négociation des conditions de la prise en compte des repères communicationnels des usagers sourds et malentendants dans les pratiques interactionnelles des agents ainsi que les conditions de la participation des agents sourds signants au sein du nouveau centre expérimental.

⁷⁷ Nous rappelons pour mémoire que l'expérimentation *en contexte réel* de REACH112 s'est déroulée dans les locaux du CNR 114 et que ce sont les mêmes agents qui recevaient et traitaient les appels *Total Conversation* émis au numéro 112 et les appels SMS et TTR émis au 114.

Ce corpus de matériaux a donc ceci de particulier qu'il retrace les différentes étapes du déploiement du dispositif dans un environnement lui-même en transformation et qu'il permet de suivre et de reconstituer le travail d'équipement s'étant joué au sein du centre d'appel expérimental. En plus de ces traces produites de manière collective, nous avons également fabriqué notre propre documentation en réalisant une enquête ethnographique d'une quarantaine d'heures, au sein du nouveau centre d'appel d'urgence. Notre démarche fut similaire à celle effectuée dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Elle consistait à la fois à observer l'accomplissement pratique du travail, prendre des notes sur le déroulement des interactions, questionner les agents pour leur demander d'en expliciter certaines particularités et, en portant attention aux discussions informelles, à noter toutes les informations se rapportant à l'organisation de leurs pratiques interactionnelles. Nous avons filmé toutes les interactions de secours auxquelles nous avons assisté, qu'elles soient issues d'appels tests ou d'appels réels, en alternant des plans rapprochés permettant de voir l'agent et son écran et des plans larges saisissant les interactions entre agents. Nous avons également photographié les locaux pour conserver une trace de leur organisation, des outils et des ressources à la disposition des agents. Certains de ces enregistrements vidéo ont été annotés à l'aide du logiciel ELAN ce qui nous a notamment permis d'observer les stratégies développées par les agents pour préserver le lien visuel avec les appelants. Nous avons également mobilisé au cours de l'analyse les transcriptions des appels d'urgence, fictifs et réels, traités par SMS ou par TTR auxquels nous avons assisté ainsi que des documents nous donnant accès au discours des acteurs sur leurs propres pratiques et sur les problèmes rencontrés. En particulier, un document rédigé par un agent faisant la synthèse des problèmes techniques et organisationnels ainsi qu'un rapport sur les spécificités, les enjeux et l'organisation du centre d'appel coécrit par deux agents à la demande de la direction.

CONCLUSION CHAPITRE III

Nous avons montré dans ce chapitre que nous avons construit notre analyse sur deux types de données empiriques. D'une part des données provenant d'une enquête ethnographique, d'autre part des données issues d'expérimentations et recueillies selon la méthode ethnographique. L'articulation de ces deux approches nous a permis de nouer un dialogue intéressant entre ce qui était observé en situation puis rejoué en environnement contrôlé. Les situations observées sur le terrain étant parfois revisitées ou malmenées dans le cours des expérimentations, nous retournions dans les centres d'appel d'urgence téléphonique armés de nouvelles interrogations. Inversement, nous avons pu observer des régularités d'un contexte à l'autre, ce qui nous a conduits à nous demander au prix de quels efforts celles-ci étaient obtenues.

Nous avons également souligné la difficulté rencontrée pour filmer le travail des agents. Cette difficulté se conjuguant à l'évolution de notre problématique nous a conduits à segmenter les observations. Ce choix relève d'une décision pratique et il est vrai que nous aurions maintes fois préféré nous laisser guider par les contingences. Toutefois, pour ce faire, nous aurions dû déployer une organisation technique autrement plus complexe avec une caméra orientée vers les mains de l'agent, une autre sur son écran, une troisième cadrant en plan moyen l'agent et son équipement, puis une dernière enregistrant, grâce à un plan large, les activités sur le plateau d'appel. Équipant nos observations de la sorte, nous aurions cependant reproduit *in situ* une situation d'expérimentation. Notre propos n'est cependant pas ici de justifier notre choix mais de pointer en quoi les difficultés rencontrées confirment par là même la situation de multiactivité qui caractérise le travail des agents et que nous avons détaillée dans les précédents chapitres. Par ailleurs, nous soulignons également que nos choix de cadrage, l'un centré vers l'agent et le matériel distribué sur son poste, l'autre tourné vers l'agent dans sa relation au collectif, corroborent notre propos sur l'engagement des agents dans deux types de coordination. Nos cadrages reproduisent ainsi les deux spatialités que dessinent ces activités de coordination : un espace dans lequel sont articulées l'interaction téléphonique et la manipulation des outils techniques et des différentes ressources ; un espace plus diffus, collectif et imprévisible, à articuler avec ce premier. Ceci est donc l'occasion de mentionner que notre prise de notes à l'aide d'une caméra vidéo a dépassé le statut de « support-mémoire » (Ganne, 2013) que nous lui avons initialement attribué. La caméra vidéo opère en effet un découpage visuel qui a actualisé et renforcé nos choix méthodologiques préalables. Elle participe donc du processus de

construction du regard du chercheur qui est lui-même « toujours plus ou moins chargé des valeurs collectives » (Haicault, 2009, p. 19). De la sorte, travailler avec la vidéo nécessite au moins une réflexion sur le champ, le cadre et le hors-champ. Si nous faisons état de ces considérations, c'est, d'une part, pour montrer en quoi filmer le travail participe de la construction d'un point de vue. D'autre part, c'est également parce qu'elles font écho aux questions que se sont aussi posées les agents et qui ont contribué au processus d'ajustement de leurs pratiques interactionnelles ainsi que du travail d'équipement.

Après ce bref retour sur la question du « dispositif vidéo-ethnographique » (Verdier, Dumoulin, & Licoppe, 2012), nous souhaitons conclure ce chapitre en attirant l'attention sur un élément important des expérimentations que nous avons jusqu'ici encore peu développé : la présence des utilisateurs finaux dans la démarche de conception du dispositif technique d'accessibilité. Le processus expérimental mis en œuvre dans le cours du projet REACH112 a en effet été l'occasion de riches et nombreux échanges entre les membres du projet et les deux groupes d'utilisateurs finaux, soit les agents et les futurs appelants⁷⁸. En plus de favoriser l'apprentissage et la prise en main de ce nouveau dispositif technique par ces derniers, la collecte systématique de leurs remarques, recueillies au travers d'une discussion collective à la fin de chaque journée d'expérimentation, nous a fourni de nombreux éléments pouvant être mobilisés dans l'analyse. Ces échanges étaient en effet souvent l'occasion de débattre des problèmes et de leurs solutions, mettant en relief *ce qui était négocié et comment cela était négocié*. Par ailleurs, ce processus d'innovation remet en cause l'habituelle dichotomie entre savoir profane et savoir expert (Albrecht *et al.*, 2001; Oliver, 1992). Il conduit à une meilleure prise en compte des besoins tels qu'ils sont identifiés et formulés par les personnes concernées. Plus encore, pour emprunter le terme utilisé par R.G. Simpson et repris par J. Soler et P. Trompette, il permet la reconnaissance de leur « expertise d'expérience » (2010). Ces nouveaux experts font ainsi entrer leur expérience individuelle et leur expérience partagée dans le processus de conception d'un dispositif technique qui se trouve alors construit et façonné afin de résoudre certains des problèmes de leur quotidien. De la sorte, le dispositif technique se trouve doté de sens par les utilisateurs puisqu'il cristallise et transporte « un enjeu d'accès à l'autonomie et à l'intimité des personnes » (Soler & Trompette, 2010, p. 323). De ce fait, ce que nous souhaitons mettre ici en évidence est qu'au-delà du projet sociopolitique de mise en

⁷⁸ Il est cependant utile de préciser que les agents sourds signants font à la fois partie de ces deux groupes et que le groupe des futurs appelants est une catégorie qui rassemble une diversité de profils d'utilisateurs, notamment les sourds signants, les devenus sourds et les sourds atteints du syndrome de Usher, situation à laquelle s'articule, pour ne citer que celles-là, des spécificités liées à l'âge, au sexe, aux situations familiales et professionnelles, etc.

accessibilité des services de secours d'urgence permettant de faire un pas de plus en direction de la pleine citoyenneté, l'engagement des personnes concernées et leurs négociations entourant les caractéristiques techniques du dispositif, ses usages et les modalités de sa mise en pratique rappellent « qu'à tout projet technologique dans le champ de la santé s'associe un projet de vie » (*op.cit.*, p. 353). Nous signalons donc la présence de ce *projet de vie* car il court en filigrane de ce travail et nous le rencontrerons à plusieurs reprises. D'abord, au travers de sa traduction en termes techniques dans le dispositif de communication, ensuite comme élément participant de la construction de sens et contribuant à l'organisation des schèmes d'activités au sein du nouveau centre d'appel.

CONCLUSION PARTIE I

Nous avons détaillé au fil de cette première partie différents enjeux et problématiques liés au travail en situation de communication médiatisée en nous appuyant sur une écologie professionnelle emblématique : les centres d'appel d'urgence. Nous avons identifié les singularités de ces environnements professionnels et posé la question de l'organisation des pratiques au regard des dispositifs techniques de communication. Nous avons fait état des ressources théoriques et conceptuelles permettant d'aborder cette question et précisé les acquis sur lesquels nous nous appuyons pour construire la suite de cette analyse. Nous avons ainsi montré que les mécanismes de coopération et de coordination s'appuient de manière protocolaire sur des processus de fabrication, de publicisation et de circulation de l'information. Ces processus sont fortement communicationnels et reposent sur l'information produite dans le cours d'une interaction agent-appelant. Les agents sont donc engagés dans une interaction dialogique, qu'ils articulent à un important travail d'écrit d'écran, dont le téléphone fournit à la fois les ressources et les contraintes. Traitées par les agents qui leur reconnaissent ou non une pertinence, ces ressources et ces contraintes participent de cette manière de l'organisation endogène de l'interaction. Cette même interaction est également nourrie par les interactions avec le collectif au sein de l'espace de travail. Les travaux de recherches portant sur les environnements de travail complexes ayant en effet démontré que l'activité des agents est simultanément individuelle et collective. L'attention portée à la diversité des pratiques interactionnelles dans le cours de ces travaux a par ailleurs pointé l'importance d'une analyse attentive à la dimension multimodale de la communication. Cette multimodalité est accentuée par une activité fortement instrumentée qui engage un surtravail d'articulation au sein des centres d'appel de secours et que nous appréhenderons et explorerons au travers des notions de coordination intra-individuelle et interindividuelle.

S'il est désormais convenu, en se permettant un raccourci, que le téléphone participe de l'organisation endogène de l'interaction, nous nous demandons néanmoins toujours en quoi le téléphone cadre aussi les manières dont sont articulées les pratiques langagières, gestuelles et d'inscription au cours de cette interaction. En d'autres termes, nous posons la question du rapport entre le dispositif technique de communication et les coordinations. À travers ce questionnement, nous redéfinissons les dispositifs techniques de communication qui ne sont plus uniquement des ressources mais des acteurs. Les propriétés structurantes des objets et des dispositifs techniques sont en effet aujourd'hui reconnues et nous les avons

soulignées dans cette première partie en faisant référence à la notion d'inscription. Le sens des objets n'est cependant pas donné une fois pour toutes, c'est ce que nous ont montré nombre de travaux sur l'action située, et ne peut être détaché des pratiques interactionnelles – langagières, gestuelles et non verbales – qui le réactualisent et le réaccomplissent. Le travail d'équipement réalisé par les acteurs transforme également le sens de ces objets en leur apportant de nouveaux attributs matériels ou conceptuels. Cette dernière notion qui permet d'observer le processus de recomposition de l'activité et d'interroger les conditions d'une recomposition durable ou, au contraire, de repérer ce qui la fragilise sera fortement mobilisée dans le cours de cette analyse. Les dispositifs techniques de communication, qu'ils soient appréhendés comme des objets, des artefacts ou encore des instruments, constituent dans tous les cas un univers intermédiaire qui soutient le processus de construction intersubjective de sens. Ils sont en cela bien plus que de simples intermédiaires mais le lieu d'une médiation.

Au travers d'un retour rétrospectif sur notre trajectoire de recherche et sur le déroulement de nos observations, nous avons ainsi détaillé comment et pourquoi nous étions passés d'une réflexion sur l'instrument et la manière dont il « affecte » les interactions et leur organisation à une réflexion sur l'« activité instrumentée » (Viviane Folcher & Rabardel, 2004, p. 254; Rabardel, 1995; Vinck, 2008). À cette fin, nous nous sommes intéressés à deux types d'orientation de l'activité, « d'une part, la réalisation de tâches : activité productive, et, d'autre part, l'élaboration de ressources internes et externes (instruments, compétences, schèmes et conceptualisations, systèmes de valeurs...) : activité constructive où le sujet produit les conditions et les moyens de l'activité future » (Viviane Folcher & Rabardel, 2004, p. 254). Nous avons par ailleurs précisé cette première orientation, centrée sur la réalisation des tâches, en distinguant pour les besoins de l'analyse le travail de fabrication de l'information du travail de publicisation de cette information. Nous avons marqué cette distinction par l'emploi de deux notions opérationnelles : l'espace d'*interaction médiatique* et l'espace *interactionnel multifocalisé*. À visée exploratoire, ces notions nous encouragent à observer la dynamique des liens entre l'engagement des acteurs dans les différentes interactions, l'organisation spatiale et les règles de l'organisation sociale. Ainsi, « se concentrer sur des gestes et des postures corporelles qui rendent manifestes cet engagement permet de dépasser le constat désormais convenu qui présente, selon les situations, les écrits comme des ressources ou des contraintes de l'action » (Denis & Pontille, 2013, p. 21). Cela nous incite, par ailleurs, à explorer les relations quasi constitutives à l'espace que ces engagements entretiennent. En somme, à aller au-delà de la

problématique de la construction du sens et interroger les processus de mise en forme matérielle et immatérielle de nos environnements de travail.

Plus encore, nous appréhenderons les dispositifs techniques de communication comme des éléments participant de l'organisation sociolinguistique de ces environnements, ce qui constitue une approche originale, encore peu développée, et qui dans le contexte d'une réflexion sur le handicap et la gestion de l'altérité au travail prend tout son sens. Le projet REACH112 a donc constitué un puissant outil heuristique pour développer cette problématique ; la suite de l'analyse précisera en termes pratiques ce que cela veut dire. Nous voudrions néanmoins conclure cette première partie en insistant sur un deuxième aspect de ce projet qui nous semble tout aussi important et qui éclaire le détour par la description sociohistorique du Mouvement Sourd que nous avons effectué au chapitre II. Ce qui s'est également joué dans le cours du projet REACH112 est la rencontre de deux cadres de référence historiquement et socialement construits qui participent chacun de l'organisation de pratiques. Ainsi, se sont rencontrés au sein d'un même projet – incarnés par des acteurs, des outils techniques, des pratiques interactionnelles et des schèmes organisationnels – le cadre de référence du secours d'urgence et celui du modèle environnemental de prise en compte du handicap. Plus singulièrement encore, devrions-nous préciser, de la prise en compte des repères sociolinguistiques d'une communauté. Les observations réalisées dans les centres d'appel d'urgence téléphonique et notamment la première phase fortement inspirée par la sociologie interactionniste des groupes professionnels, notre immersion au sein de la communauté sourde à travers nos activités professionnelles et l'apprentissage concomitant de la LS ont permis la connaissance fine de ces cadres. Leur rencontre au sein de ce projet nous apporte ici, d'une part, l'occasion d'intégrer la question du rapport entre le dispositif technique de communication et les coordinations dans une réflexion plus générale sur la prise en compte de l'altérité au travail et nous autorise, d'autre part, à aborder la question du handicap du point de vue de ses enjeux communicationnels qui est encore à ce jour une voie à explorer.

PARTIE II

Une interaction en actions : le travail et l'espace de coordination intra-individuelle

PARTIE II - INTRODUCTION

« Prendre au sérieux l'inscription de nos rapports dans des choses, et ne pas défaire par la pensée, comme s'ils ne résistaient pas, les montages et les dispositifs à la fois physiques et sociaux qui servent à établir un tel partage »

Antoine Hennion, *La Passion musicale*, 1993

Le traitement des appels d'urgence dans les centres de secours est, nous l'avons démontré, une activité instrumentée. L'interaction d'urgence est ainsi l'occasion d'une mise en rapport téléphonique entre un agent et un appelant mais aussi entre un agent et les caractéristiques d'un outil et d'un mode de communication. Le processus de construction et de standardisation de l'information s'appuie conséquemment sur les seules ressources sonores et langagières auxquelles le téléphone donne accès. Les spécificités du mode de communication sont ainsi à la fois des ressources mobilisables dans le cours de l'interaction et des obstacles à anticiper ou à prendre en compte par les agents afin de les contourner, les négocier ou les surmonter. Au cours de cette interaction médiatisée, les agents nouent et dénouent des relations avec leur environnement physique immédiat et celui plus étendu du plateau d'appel. Ils sont aussi en relation avec leurs collègues, parfois au travers d'interactions centrées médiatisées, d'autres fois au travers d'interactions médiatisées. Le plus souvent, cette interrelation se réalise par le biais d'interactions diffuses. Nous entamons dans cette première partie l'exploration minutieuse et empirique du rôle et de la place des dispositifs techniques de communication dans la construction intersubjective des mécanismes et des protocoles de coopération et de coordination. Les choix et les découpages méthodologiques exposés en première partie de ce travail nous amènent plus précisément à nous pencher sur notre première unité d'analyse, soit l'espace d'interaction médiatique. Cette deuxième partie dresse donc plus spécifiquement la question du rapport entre le dispositif technique de communication et l'organisation de la coordination intra-individuelle.

Nous nous attacherons au cours des trois chapitres subséquents à comprendre comment les pratiques professionnelles qui concernent le travail individuel s'enchevêtrent et s'organisent en relation avec le dispositif technique de communication. Cette relation ne peut cependant être examinée sans une connaissance approfondie de l'interaction téléphonique d'urgence puisqu'elle en est le contexte. Cette interaction médiatisée – à la fois l'objet et l'outil du travail – est en effet l'activité à laquelle les gestes, la manipulation d'objets, la consultation

visuelle de ressources ou le travail d'écrit d'écran par les agents sont articulés. Ce réseau de relations déployé dans le cours de l'interaction de secours construit, réactualise ou négocie l'espace d'interaction médiatique.

Nous avons au chapitre I, à travers une première analyse d'une interaction d'urgence, démontré la part communicationnelle des activités de travail et posé les principales caractéristiques de la relation de secours. Nous y revenons néanmoins puisque ce premier appel n'en a pas épuisé l'analyse. Nous nous intéresserons donc, dans cette partie, à la manière dont les différents éléments de cadre précédemment évoqués mettent en forme l'interaction. Aborder l'analyse à travers la relation agent-appelant nous permet, dans un premier temps, d'observer comment les agents identifient et traitent les contraintes du téléphone et comment ils identifient et mobilisent ses ressources. Pour le formuler autrement, cette entrée nous amène à considérer la manière dont les agents anticipent réflexivement les contraintes techniques et comment cela participe de la mise en forme des pratiques interactionnelles et de l'organisation de l'échange. Cette entrée qui ne traite pas encore de la coordination mais plutôt, d'un point de vue interactionnel, de la coopération à distance entre un agent et un appelant nous permettra de repérer les règles opérantes dans ce type de situation. Ces règles, que nous n'avons fait qu'entreapercevoir au chapitre I, nous intéressent en tant qu'elles constituent aussi, avec le dispositif technique de communication, un cadre sur lequel s'appuie le processus de construction ou de réactualisation des pratiques professionnelles. De là, nous appuyant sur la compréhension fine de l'interaction de secours, nous pourrions nous concentrer sur la matérialité des pratiques de communication. Nous observerons comment les agents négocient, se battent ou jouent, dans le cours d'action, avec l'épaisseur du dispositif technique. En nous attachant à détailler comment les agents gèrent la situation de multiactivité dans laquelle ils sont engagés et qui leur demande d'articuler des pratiques interactionnelles, gestuelles et d'inscription, nous tenterons de percevoir les règles de cette articulation.

La description de l'interaction centrée agent-appelant en maintenant dans l'analyse la question du dispositif technique de communication ainsi que les mécanismes d'articulation des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription feront ainsi l'objet du chapitre IV. Nous y démontrerons que cette articulation s'organise selon des principes opératoires qui guident l'action mais qui aussi, parfois, entrent en contradiction. L'attention portée à l'articulation des pratiques nous conduira à pointer des rigidités et des manières de faire cristallisées. Ainsi, nous remarquerons que les transformations des pratiques professionnelles par de nouveaux dispositifs techniques de communication peuvent être

expliquées par un travail d'ajustement des pratiques interactionnelles mais également par des ruptures et la négociation d'allants de soi relevant d'habitudes de coordination intra-individuelle ancrées et peu questionnées. Ces négociations feront l'objet du chapitre V au cours duquel nous ferons apparaître de manière importante les matériaux issus du processus expérimental REACH112. En observant le façonnage du nouvel espace d'interaction médiatique par l'inscription dans la technique des repères communicationnels des nouveaux usagers, nous démontrerons en quoi le processus de négociation des pratiques de coordination intra-individuelle entraîne un retour sur les fondamentaux du métier d'agent donnant ainsi à voir les éléments de cadre faisant structure. Nous observerons par ailleurs en quoi ce façonnage est un processus dynamique qui mobilise le corps, les outils et l'environnement. Nous terminerons cette deuxième partie en détaillant, au chapitre VI, le processus de reconstruction des pratiques interactionnelles de l'organisation de référence, c'est-à-dire l'organisation de l'interaction téléphonique de secours ainsi que l'ensemble des manières de faire cristallisées décrites dans le chapitre précédent, bousculées par des modes de communication inusuels dans l'univers des urgences françaises.

Préciser les modes et mécanismes de la coordination intra-individuelle en corrélant cette analyse à une réflexion sur l'espace matériel développe la problématique de l'interaction d'une personne engagée dans une communication médiatisée et son interrelation avec son poste de travail. Par cette approche, nous aborderons le site du poste de travail comme un premier lieu de rencontre, voire de confrontation, d'une culture matérielle et d'une culture interactionnelle dont l'articulation, les ajustements et les reconfigurations seront portés au centre de cette présente partie. Cette analyse est par ailleurs essentielle à la compréhension des règles et des protocoles de l'action collective, abordés en troisième partie, puisque « le modelage, le maniement de documents ou d'objets et la production d'écrits s'inscrivent pleinement dans le processus de communication et contribuent à soutenir le travail de coordination des actions et ainsi à construire de l'organisé » (S. Grosjean, 2008, p. 104). Nous poserons, ici, le cadre qui nous permettra d'interroger ensuite de quelle manière lorsque la coordination intra-individuelle se trouve bousculée par un nouveau dispositif technique de communication les protocoles de l'action collective le sont également.

CHAPITRE IV – LE TRAVAIL DES « PETITES MAINS » DE L'INFORMATION AU PRISME DU TELEPHONE

L'interaction téléphonique d'urgence est au cœur de ce chapitre. Elle est également au centre de notre enquête et c'est à travers elle que nous abordons la question de la relation entre l'organisation des pratiques professionnelles et les dispositifs techniques de communication. Elle est l'occasion d'une réflexion générale sur le processus de fabrication de l'information en situation de communication médiatisée et elle est l'occasion d'une analyse détaillée d'une forme spécifique, néanmoins répandue, d'activité instrumentée. De manière pratique, dans les centres d'appel d'urgence, l'interaction téléphonique est à la fois l'objet et l'instrument du travail. C'est en effet au travers de leurs pratiques langagières que les agents guident à distance les appelants et les amènent à formuler, dans leurs propres mots, leurs blessures ou leurs sensations qu'ils ont ensuite la responsabilité de reformuler dans le langage de leur administration. Les pratiques langagières médiatisées sont donc le moyen par lequel se construisent et se préservent les relations avec les appelants, ce qui nécessite aussi bien de les rassurer ou de les réorienter vers le comportement que l'on attend d'eux (Zimmerman, 1992). C'est également à travers ces pratiques que les corps et les géographies sont reconstitués. L'interaction médiatisée est mobilisée par les agents comme ressource pour visualiser le corps des appelants et localiser le problème « le doigt, au niveau de la première, deuxième ou troisième phalange ? » C'est aussi dans l'interaction que se recomposent des lieux et des environnements, qu'un « appartement près de la gare » devient un numéro de porte dans une rue reconnue par le logiciel de géolocalisation.

La description poursuivie au fil de ces pages s'appuiera sur un large corpus d'analyses sociolinguistiques ayant, au travers de la relation de secours d'urgence, exploré la part langagière des activités de travail et questionné la place des objets dans les cours d'action. Nous mobilisons également la littérature traitant de la relation de service puisqu'elle partage avec la relation de secours d'urgence de nombreux points communs qui viennent soutenir son analyse. Elle permet notamment d'aborder l'environnement institutionnel dans lequel s'inscrivent les appels de secours comme un cadre qui participe, avec le cadre du dispositif technique de communication, « de la structure de l'expérience individuelle de la vie sociale » des agents (Goffman, 1974, p. 22). Après un retour sur ces deux corpus de travaux, nous détaillerons l'organisation endogène de l'interaction de secours et montrerons que s'y déroule un processus d'ajustement des perspectives lors duquel les agents déploient un ensemble de mécanismes pour montrer et préserver leur statut de professionnels. Nous

nous attarderons ensuite sur la fiche d'appel qui équipe cette interaction et participe de son organisation, de la mise en forme de l'information et de sa circulation. De cette manière, nous pointons l'étroite imbrication des pratiques interactionnelles et du travail d'écrit d'écran. Nous ferons également une brève incursion du côté des appelants afin d'indiquer qu'ils sont aussi pleinement des acteurs de cette interaction. Nous nous attarderons ensuite aux conséquences pratiques de l'utilisation du téléphone pour construire et préserver une relation avec un appelant, puis fabriquer l'information. Les pratiques interactionnelles des agents seront ainsi observées au regard de leur caractère médiatisé. Nous spécifierons ainsi comment les caractéristiques techniques du téléphone sont traitées, contournées ou mobilisées par les agents eux-mêmes.

Finalement, nous observerons et détaillerons les manières dont les agents articulent leurs pratiques interactionnelles aux actions « avec et sur les objets » (S. Grosjean, 2008, p. 103), c'est-à-dire le processus de coordination intra-individuel. Au fil de ces pages et dans les chapitres qui suivront, nous tenterons d'en comprendre et d'en expliciter les règles. La prise en compte de la matérialité des pratiques communicationnelles nous apportera les moyens d'aller au-delà d'une typologie des adaptations interactionnelles découlant de la mise en place de nouveaux dispositifs techniques de communication dans les environnements professionnels en attirant l'attention sur une ressource souvent oubliée de l'activité instrumentée : le corps.

1. La relation téléphonique d'urgence, une interaction spécialisée

Amplement explorées dans de nombreux travaux de recherche, la relation téléphonique d'urgence et, plus largement, l'organisation des activités en centre de secours sont des objets fertiles pour aborder différentes problématiques du langage *au travail* et *comme travail* (Borzeix, 2001; Drew & Heritage, 1993), notamment celle de la communication médiatisée. La singularité de cette relation et de son environnement exacerbe en effet les caractéristiques de l'organisation des conversations téléphoniques dites ordinaires, mettant ainsi en évidence les spécificités des interactions à distance se réalisant grâce à un dispositif technique de communication. Le réseau de règles organisant ce type d'interactions a ainsi fait l'objet de diverses analyses s'attachant à décrire « l'organisation sociale des appels d'urgence en suivant le développement séquentiel de l'interaction verbale » (Fele, 2006, p. 34). Elles ont permis de percer l'enchevêtrement des règles intrinsèques de l'interaction téléphonique et des règles relevant des « propriétés situationnelles », c'est-à-dire, comme le définit E. Goffman, des règles opérantes au cours de cette situation communicationnelle singulière que sont les appels d'urgence (1963b). Elles ont également montré que cet enchevêtrement s'actualise dans le réaménagement *ad hoc* des pratiques communicationnelles ordinaires qui sont ajustées au contexte institutionnel du secours d'urgence (Wakin & Zimmerman, 1999; M. R. Whalen & Zimmerman, 1987).

Ces analyses conversationnelles mettent ainsi en lumière les « savoir-faire communicationnels » (M. Grosjean & Lacoste, 1999) déployés par les agents qui adaptent leurs pratiques aux conditions de communication à distance, aux impératifs d'une activité qui s'inscrit dans le cadre d'une relation administrative et aux singularités des situations d'urgence. Malgré ces compétences, les règles interactionnelles demeurent néanmoins vulnérables au contexte local et situationnel. Les participants peuvent, par exemple, être en désaccord sur les règles d'organisation de l'interaction ou éprouver des difficultés à accorder leurs cadres interprétatifs. Cette collaboration entre un agent et un appelant ne va donc pas toujours de soi et prend parfois la forme d'une négociation par laquelle les agents construisent ou rétablissent une perspective commune. Les mécanismes mis en œuvre par les agents pour s'assurer la coopération des appelants ou, comme les agents le disent eux-mêmes, les « recadrer » ont été détaillés par ces analyses conversationnelles. La trajectoire interactionnelle peut de cette manière conduire à une situation conflictuelle qui réoriente l'objet de l'échange. Elle peut aussi provoquer des erreurs d'interprétation (J. Whalen, Zimmerman, & Whalen, 1988; Zimmerman, 1992) ou participer à faire émerger des doutes

quant à la définition de la situation donnée par l'appelant (M. R. Whalen & Zimmerman, 1990).

La fiche d'appel se situe à l'intersection des règles endogènes organisant les interactions et des règles propres au contexte institutionnel. Son rôle et sa place dans l'interaction ont fait l'objet de différents travaux qui ont montré qu'elle participe de l'organisation séquentielle des interactions et de toutes les activités qu'elles induisent. Ces travaux ont également souligné que la fiche soutient le processus de construction et de circulation des cadres interprétatifs orientant les perspectives – entendues comme les manières de « voir » et de construire le sens des situations décrites par les appelants – des agents (J. Whalen, 1995a, 1995b; J. Whalen & Zimmerman, 1998; J. Whalen *et al.*, 1988; Zimmerman, 1992). La fiche réactualise en effet des cadres et des pratiques préexistants dans un contexte local et qui « agissent sur le cours de la situation au nom d'entités absentes et disparues » (S. Grosjean & Robichaud, 2010, p. 49). Elle soutient par ailleurs l'interaction en rappelant et classant les priorités institutionnelles ainsi que le processus de traduction de l'histoire singulière d'un appelant en catégories administratives (J. Whalen, 1995a). Les catégories de la fiche à travers lesquelles les agents standardisent l'information convoquent elles aussi des cadres préexistants : « *Categories become a mean of summoning the organization into action* » (*op.cit.*, p. 200). Les activités du travail en centre de secours téléphonique sont donc équipées et c'est aussi en cela qu'elles intéressent de nombreux chercheurs. En plus des analyses conversationnelles à travers lesquelles ces activités ont été explorées, elles ont fait l'objet d'études ethnographiques s'intéressant aux actions langagières et non langagières (S. Grosjean, 2008). Grâce à ces recherches, les activités des agents ont été appréhendées dans leur dimension locale et située, ce qui a permis de détailler comment ils utilisent les ressources matérielles de l'environnement, les contingences et les prises fournies par l'activité collective du centre d'appel pour produire une réponse cohérente (S. Grosjean, 2008), notamment, tel qu'analysé par L. Mondada, pour coordonner des perspectives différentes sur la géographie, celle des appelants, celle des agents et celle du logiciel, et redéfinir l'espace afin de localiser les lieux dont il est question dans le cours de ces interactions (2011).

Ainsi, ces recherches ont en commun de traiter la relation de secours téléphonique comme un accomplissement pratique mobilisant les ressources localement disponibles pour fabriquer l'information et construire une décision. La relation de secours d'urgence peut en cela être mise en parallèle, voire être appréhendée comme une déclinaison de la relation de service (J. Whalen & Zimmerman, 2005). Le travail des agents en centre de secours, s'il

comporte ses spécificités, peut être rapproché d'autres situations professionnelles dans lesquelles les interactions sont au cœur des activités, notamment le travail de guichet. Dans les centres d'appel d'urgence, les appels reçus sont appréhendés comme des urgences potentielles, mais il appartient aux agents de les faire exister en tant que telles ; « *constituted as "calls"* » (J. Whalen, 1995a, p. 187). Le processus de coconstruction par un agent et un appelant d'une version institutionnalisée d'un événement ou d'une situation au travers de la sélection des catégories administratives adéquates qui permet de leur donner un statut – de les faire exister – n'est ainsi pas le propre des services de secours. Ce processus partage de nombreuses caractéristiques avec celui mis en œuvre par les agents de service et les agents administratifs. Ils ont en commun de se réaliser à travers une opération de traduction qui demande d'articuler des compétences techniques, contractuelles et civiles (Goffman, 1968; Joseph, 1988), de composer avec les normes et les standards de l'institution et d'évaluer chaque situation à l'aune d'un savoir-faire professionnel tout en réactualisant, en contexte de travail, des compétences communicationnelles et relationnelles ordinaires (Borzeix, 1995; Dubois, 1999; M. Grosjean & Lacoste, 1999; Vitalis & Duhaut, 2004; Weller, 1997, 1998, 2002).

Il apparaît donc que la littérature scientifique traitant de la relation de service peut elle aussi nourrir la réflexion sur la relation téléphonique d'urgence, plus spécifiquement pour comprendre son ancrage dans le contexte institutionnel et ce qu'il engage en termes interactionnels. Elle apporte des éléments qui nuancent, pour partie, le rôle des dispositifs de communication dans la mise en forme des interactions et de la coordination intra-individuelle en soulignant le travail effectué par ce « cadre » dans le sens « goffmanien » du terme, c'est-à-dire les principes d'organisation qui structurent les événements et les engagements subjectifs des acteurs (Goffman, 1974).

1.1. Une forme spécifique de relation de service ?

Le sociologue J.-M. Weller souligne un amalgame entre les notions de relation administrative et de relation de service interrogeant l'usage de cette dernière pour analyser la relation entre agents de l'État – ce qui est le cas pour les agents travaillant dans les centres d'appel d'urgence – et les usagers (1998). Relisant E. Goffman (1968), il rappelle la dimension contractuelle de la prestation de service qui doit être établie par choix, construite sur un lien moral de confiance et soumise à un impératif de qualité (Weller, 1997, 1998). Or, qu'en est-il de cette confiance et du jugement de qualité lorsque « les usagers n'ont le choix ni de l'administration à qui s'adresser, ni du type de prestations à recevoir, et viennent au guichet le plus souvent avec l'objectif calculé d'obtenir ce qu'ils pensent être le plus

avantageux pour eux » (*op.cit.*, p. 9) ? Ces remarques nous renvoient à la relation de secours d'urgence et nous invitent à la questionner au regard des notions de « service » et de « contrat ».

En premier lieu, nous pouvons nous demander si les agents des centres d'appel de secours sont véritablement prestataires d'un « service » puisqu'ils sont limités dans leurs décisions et dans les possibilités de les ajuster aux demandes des appelants par un réseau de contraintes fortes composé de normes, de protocoles, de référentiels métier et de règles qui sont également réactualisées dans les outils de travail. L'étude attentive des pratiques professionnelles dans les centres d'appel d'urgence montre cependant que les agents peuvent contourner certaines contraintes en exagérant ou en minimisant certains symptômes ou en privilégiant certaines catégories. Un pompier voulant s'assurer d'un départ rapide de l'équipe d'intervention peut, par exemple, choisir la catégorie « Hémorragie » alors que la perte de sang décrite par l'appelant semble plutôt correspondre à la catégorie « Abondante ». Il arrive également que les agents, évaluant la chaîne d'actions déclenchée par leur qualification, les moyens de secours disponibles, le classement des priorités et la situation au regard de la mission de leur service, cherchent à réorienter les requérants vers d'autres services afin de ne pas encombrer le leur. À titre d'exemple, nous pouvons prendre le cas de la prise en charge des personnes sans domicile fixe en état d'ivresse sur la voie publique qui incombe, selon la répartition institutionnelle des missions, à la police. Lors de périodes de surcharge, les agents travaillant dans les centres d'appel de ce service souhaitent parfois faire porter cette prise en charge aux pompiers ; stratégie permise par la manipulation – bien connue de tous – des catégories proposées par la fiche d'appel. Il leur suffit alors de substituer la catégorie « Malaise » à celle d'« Ivresse publique manifeste » pour que l'appel corresponde désormais à la mission des pompiers et que leurs collègues n'aient plus à intervenir⁷⁹ (Dalle-Nazébi *et al.*, 2012). Ce jeu des agents avec les catégories se rencontre plus particulièrement dans les centres de secours des pompiers et de la police où la qualification effectuée par les agents déclenche les secours. Dans les Centre 15 où la qualification effectuée par les agents n'est qu'une étape conduisant au diagnostic final formulé par un médecin généraliste ou urgentiste, les agents s'autorisent peu ce type de manipulation puisque les informations qu'ils ont construites subissent ainsi une vérification. Néanmoins, les agents agissent également sur le processus de qualification et de régulation en mettant en avant certaines informations sur la fiche d'appel, en y ajoutant des notes ou en transmettant oralement au médecin certaines informations qu'ils jugent importantes. Dans la

⁷⁹ La situation inverse peut également survenir.

séquence d'appel présentée au chapitre I, l'agent en faisant le choix d'appeler le médecin plutôt que de lui transmettre la fiche d'appel par voie électronique attire son attention sur une situation qui est ainsi singularisée et qui fera, peut-être, de la sorte l'objet d'une attention tout aussi singulière. Toutes ces micropratiques donnent un pouvoir discrétionnaire aux agents, aussi minime soit-il, qui vient nuancer la consigne de neutralité qui s'applique à la relation administrative. Ce pouvoir discrétionnaire des agents, bien connu depuis l'étude de M. Lipsky (1980), est une des facettes des activités liées à la relation administrative et révèle les enjeux de pouvoir qui la traversent. Ces micropratiques rappellent également que le travail des agents ne peut être résumé en une « simple et stricte application de règles et d'instructions au demeurant jamais suffisamment univoques pour empêcher la possibilité de réinterprétation ni suffisamment complètes pour dispenser d'adaptations aux cas singuliers » (Dubois, 2010, p. 9).

Cependant, c'est la notion de « contrat » qui rapproche la relation téléphonique d'urgence de la relation de service. Le secours d'urgence est en effet défini comme une « prestation » et la relation téléphonique comme le lieu de négociation d'un « contrat⁸⁰ ». Le *Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15* est en effet on ne peut plus clair sur la dimension contractuelle de la relation téléphonique d'urgence :

- « Il faut établir un contrat, il fait partie de la prestation médicale au téléphone :
- Informer l'appelant de ce qui a été compris (situation et ressenti) et de ce qui est décidé (moyen et délais).
 - Vérifier l'adhésion de l'interlocuteur à cette décision.
 - Négocier s'il y a désaccord.
 - Ré-analyser la situation s'il y a lieu.
 - Entendre un dernier accusé de réception. »

De plus, ces deux types de relation partagent maintenant l'impératif de la satisfaction client propre aux échanges contractuels qui donne aux usagers le droit de juger de la qualité du service (E. C. Hughes, 1996). Depuis l'intensification du discours sur l'amélioration des relations à l'usager à partir du milieu des années 1980 (Dubois, 2010)⁸¹, articulé au processus de rationalisation de la relation administrative, les centres d'appel d'urgence se sont dotés d'un cadre permettant l'évaluation qualitative de leur prestation. Des indicateurs

⁸⁰ Cf. *Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15*, SAMU de France, SFEM éditions, (2^e éd.), 2009, p. 42.

⁸¹ Un exemple illustrant l'importance croissante accordée à la qualité de service est la création et la généralisation de la *Charte Marianne de l'accueil dans les services publics* lancés en 2005 par le ministre de la Fonction publique et du Secrétaire d'État à la réforme de l'État. Cf. <http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/services-publics-socle-commun-engagements.html>

de la qualité tels le *temps de décroché* et le *temps de traitement d'un appel*⁸² sont utilisés pour évaluer la qualité du travail des agents, leur imposant, dans le même temps, des contraintes temporelles qui participent de l'organisation de l'interaction. Par ailleurs, les Centre 15 conduisent des enquêtes téléphoniques pour mesurer la satisfaction de leurs patients^{83 84}, ce qui a conséquemment conduit les directions des centres d'appel d'urgence à entreprendre un travail de normalisation de l'agir communicationnel des agents au travers des formations ou des directives. Il est, par exemple, demandé aux agents « de ne plus faire la leçon aux appelants ». Au cours de notre première phase d'observation, nous avons largement discuté de ces directives communicationnelles (temporelles et civiles) parce qu'elles induisent une transformation des pratiques interactionnelles des agents mais également parce qu'elles sont vécues comme une remise en cause de leur identité-métier. Les agents critiquent la dimension contractuelle de leur travail et dénoncent les impératifs sous-jacents à la relation de service : « C'est qu'il faut être calme, posé, vraiment faire l'opératrice un peu robot [...] On n'a plus le droit de réagir. » Les agents sont de la sorte soumis à de nouvelles règles interactionnelles et doivent tolérer les « caprices d'appelants qui appellent pour rien », qui « ne savent rien faire par eux-mêmes » et « veulent tout, tout de suite ». Ils ont affaire à une *clientèle* exigeante qui appelle souvent pour obtenir quelque chose de précis et dont les demandes dépassent le cadre de la mission de secours telle que les agents la conçoivent. Un agent mécontent voulant rendre compte de l'évolution de son métier, de l'urgence au service client, a laconiquement résumé sa transformation : « On a l'impression de travailler pour La Redoute ! »

La coconstruction d'une définition commune du problème et de sa solution suppose donc maintenant une double contrainte : celle du consentement relevant du cadre déontologique et celle de la satisfaction liée à la démarche qualité. Ces deux impératifs entrent parfois en contradiction, il incombe alors à l'agent de choisir la logique d'action à privilégier. Dès lors, nous mobilisons la notion de relation de service car elle aide à appréhender la relation de secours d'urgence dans son rapport au contexte institutionnel et, surtout, parce que ce rapport met en lumière comment le cadre institutionnel participe de la mise en forme des

⁸² Le *temps de décroché* renvoie au temps d'attente entre la fin du message d'accueil vocal et la prise de l'appel par un agent. Le *temps de traitement de l'appel* fait référence au temps compris entre la prise de l'appel par l'agent et sa clôture.

⁸³ « [...] des enquêtes téléphoniques différées réalisées sur des périodes données auprès d'échantillon de patients sont le moyen approprié pour mesurer la satisfaction du patient ; l'analyse des réclamations et des plaintes est réalisée dans le même objectif. » Cf. *Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15*, SAMU de France, SFEM éditions, (2^e éd.), 2009, p. 35.

⁸⁴ L'enregistrement des interactions téléphoniques à des fins d'évaluation est une tendance générale qui s'affiche dans différents domaines, notamment dans le secteur commercial, par exemple chez les voyagistes (Licoppe, 2002).

interactions et, nous le verrons ultérieurement, des coordinations et de l'organisation matérielle de l'environnement de travail.

1.2. Construire et maintenir son « rôle professionnel » à distance, une affaire de confiance

E. Goffman souligne l'existence et l'importance d'un lien moral entre le client et le prestataire de telle manière que la relation de service repose et fonctionne sur la confiance que le client accorde à ce dernier (Goffman, 1968). La notion de relation de service appliquée à la relation téléphonique d'urgence nous conduit à explorer comment la confiance se construit au travers de l'interaction de secours. Cette confiance se joue pour partie sur la manière dont les agents endossent leur « rôle professionnel », le rendent visible (*accountable*) et surtout s'appliquent à le faire paraître comme étant incontestable. Le « rôle professionnel » est cependant une notion floue dont la définition varie d'une personne à l'autre et dont les pourtours sont souvent sensibles aux rôles et aux places que les personnes occupent dans la hiérarchie des urgences. Les membres de la direction, les chefs de salle, les médecins, les agents et les appelants ont de cette manière chacun une définition différente du rôle des agents. Pour le directeur d'un centre d'appel, un bon agent est, par exemple, un agent qui respecte la procédure alors que les agents s'évaluent entre eux sur des critères relatifs à la connaissance du terrain et à la capacité de conserver son sang-froid. Les appelants pour qui, dans la plupart des cas, le métier d'agent demeure abstrait en ont également leur propre perception. Cette dernière se manifeste au travers de leurs attentes et est rendue visible lorsque ces dernières ne sont pas satisfaites. Selon la définition qu'en ont les individus, les actions et les activités prioritaires diffèrent, ainsi que les manières de les réaliser et les compétences attendues.

Malgré sa polysémie et ses contours flous, nous conservons et utilisons cette notion puisqu'elle revient de manière récurrente dans le discours des agents qui tentent d'en contrôler la définition. Les impératifs interactionnels découlant de la logique de satisfaction du client remettent en effet la définition de leur rôle professionnel au centre des discussions et nous avons assisté à de nombreux débats sur le sujet. Ils portaient sur la mise en tension de leur rôle par l'augmentation des appels concernant des demandes qui ne correspondaient pas aux missions de leur service, selon la perspective des agents. Les agents des Centre 15 se plaignaient notamment de « faire le travail du SAMU social » et les pompiers de « ne plus faire de feux ». Ces échanges concernaient également les manières de traiter les appels, et plus singulièrement les appels jugés abusifs ou hors mission. Finalement, ils étaient l'occasion d'un retour sur les fondamentaux de leur métier et les compétences élémentaires

y étaient débattues et classées. La notion de rôle professionnel émergeant du discours des agents contient une triple dimension et renvoie aux types d'appels à traiter, aux manières de les traiter et aux compétences à maîtriser. C'est cependant sa réactualisation dans les pratiques interactionnelles qui nous intéresse ici. Les agents doivent en effet œuvrer pour construire et maintenir un lien de confiance sans quoi les appelants risquent de ne pas ratifier les règles interactionnelles qu'il est attendu qu'ils respectent, ni même de consentir à la solution de secours proposée par les agents. Les enjeux entourant cette relation de confiance sont donc de taille puisqu'ils peuvent nuire au bon déroulement des échanges et de fait bloquer l'envoi des secours. Les agents ont donc développé un ensemble de mécanismes que nous détaillons ci-dessous pour rendre visible leur professionnalisme et, dans le même temps, rendre impossible sa remise en question.

La relation de secours d'urgence repose d'emblée sur une *asymétrie relationnelle* qui tient au fait que l'interaction se noue entre un « expert » et un « profane » (Velkovska & Zouinar, 2007, p. 232). Cette asymétrie est accentuée par le fait que ce dernier est demandeur d'aide et que l'agent est la seule ressource dont il dispose. Ce rôle d'expert peut cependant être contesté par les appelants, c'est pourquoi l'*asymétrie relationnelle* va souvent de pair avec une *asymétrie interactionnelle* qui contribue à marquer le caractère institutionnel de cette distribution, préservant cette première asymétrie et lui apportant une légitimité (*loc.cit.*). Les statuts et les rôles sont de cette façon réactualisés dans l'interaction à travers les droits et les obligations conversationnels (Drew & Heritage, 1993; Velkovska & Zouinar, 2007). L'interaction s'organise autour des questions posées par les agents qui guident et orientent les réponses des appelants rendant manifestes les règles interactionnelles de ce cadre de participation. Ces asymétries ne sont en rien spécifiques à la relation de secours d'urgence et traversent de nombreuses situations professionnelles comme les situations quotidiennes les plus banales (C. Goodwin, 2000). Elles ont été tout particulièrement observées dans le cours d'études portant sur la relation de service qui appellent à « rendre compte d'un rapport de domination » (Dubois, 1999, p. 18) dans la mesure où elles sont « le site où se constituent, s'entretiennent et s'élaborent des formes de rapports entre une institution et ses usagers » (Velkovska & Zouinar, 2007, p. 229). Les interactions entre les agents et les appelants sont alors appréhendées comme des « accomplissements pratiques de l'institution » (*op. cit.*, p. 229)⁸⁵ qui rendent observables ces asymétries. Cette forme de relation à l'utilisateur est donc réactualisée par les agents des centres de secours qui mobilisent l'interaction comme moyen de confirmer leur rôle professionnel. De cette manière, les

⁸⁵ Cette citation renvoie à la formule utilisée par J. Heritage en 1984 : « Institutions are accountably talked into being. » (1984, p. 290).

agents se mettent en scène comme étant ceux qui « dirigent l'interaction », ce qui renvoie à l'une des figures du professionnel couramment évoquées par ces derniers. Conserver ce rôle, parfois négocié volontairement ou involontairement par les appelants, est un enjeu réel pour les agents qui développent de nombreuses méthodes pour « garder le contrôle » de l'interaction et, ce faisant, préserver leur légitimité.

L'anonymat visuel que procure la relation téléphonique est l'une des ressources mobilisées par les agents pour construire et protéger leur rôle professionnel. En ne donnant pas accès aux appelants aux conditions de production de l'information et aux processus de fabrication de la solution de secours, les agents font disparaître leurs hésitations et paraître leur décision comme étant neutre, factuelle et définitive ; autrement dit, non négociable. Ce processus d'*invisibilisation* a notamment été repéré et décrit au sein de recherches portant sur les activités scientifiques (Schaffer, 1998; Shapin, 1989) et est un mécanisme qui participe de la construction de la légitimité. Les agents jouent ainsi de *l'asymétrie contextuelle*⁸⁶ qu'ils maintiennent en leur faveur afin de garder le « contrôle de l'interaction » n'offrant que peu de prises aux appelants pour négocier le cours de l'interaction, remettre en question la définition de la situation ou la décision de secours qu'ils proposent. En cas de doute lors d'une qualification, il n'est pas rare que les agents fassent signe à leur coordinateur ou à leur chef de salle de s'approcher et de participer de manière indirecte, par le truchement de l'agent qui publicise certaines informations et des moyens de communication non verbale, au processus de construction de l'information. Les communications téléphoniques, et plus précisément *l'asymétrie contextuelle* qu'elles créent, sont donc mobilisées dans les centres de secours d'urgence comme ressource pour maintenir un mode de relation à l'utilisateur préexistant marqué par deux formes d'asymétrie : l'une relationnelle et l'autre interactionnelle.

La voix participe également des ressources pour mettre en scène le rôle professionnel et le préserver. Elle est modulée pour refléter les qualités professionnelles que croient devoir mettre en avant les agents. Elle est plutôt contrôlée et assurée pour certains, compassionnelle pour d'autres. Au besoin, elle peut se faire autoritaire, sèche ou apaisante. Elle sert à montrer que les règles interactionnelles n'ont pas été respectées par l'appelant, à rendre compte de la mise en doute de *l'histoire* de l'appelant par l'agent (de Gaulmyn, 1992), ou encore à laisser transparaître l'exaspération lorsque les « offenses » (Goffman, 1974) ne sont pas réparées. Ses modulations sont donc mobilisées par les agents pour rendre

⁸⁶ Selon J. Velkovska et M. Zouinar, l'asymétrie contextuelle peut être définie comme « le fait que les participants n'ont pas accès de façon commune à certains éléments contextuels (objets, événements) qui sont (potentiellement) localement pertinents pour l'interaction. » (2007, p. 9).

intelligible leur interprétation de la situation, contribuant ainsi à organiser l'interaction (M. Grosjean, 1995) mais plus encore à l'organiser à leur manière. Inversement, elle est aussi le signe d'une mise en échec du rôle professionnel lorsqu'elle laisse entendre la colère ou la nervosité (ce qui définit en creux les qualités attendues). Évoquer les procédures et la nécessité de les respecter est une autre stratégie mobilisée par les agents pour préserver leur statut de professionnel. En rendant visible leur cadre de travail, ils justifient d'une légitimité institutionnelle (Dubois, 2010). Ils tentent de cette manière de modifier la perspective des appelants en révélant qu'il ne s'agit pas là d'une simple relation entre un agent et un appelant mais d'une relation entre une institution tout entière et une personne singulière. Mobilisant la procédure, les agents se positionnent ainsi comme éléments clés d'un processus généralement invisible que les appelants ne contrôlent pas et dont ils sont l'unique point d'entrée.

1.2.1. La relation de service, une notion opérationnelle

La prise en compte dans notre recherche des apports des travaux sur la relation de service permet d'en identifier les problématiques récurrentes et de souligner les enjeux partagés avec la relation de secours d'urgence. Ceux-ci se situent autour des processus de coconstruction de l'information, notamment l'élaboration d'une définition commune de la situation (Weller, 1997) ; la construction d'un espace commun de mesure et d'évaluation de cette situation (Le Méner, 2011) ou la reconfiguration des géographies à des fins de géolocalisation au cours des interactions à distance (Mondada, 2011). Un autre enjeu détaillé dans ces travaux est l'étroit maillage des pratiques de lecture/écriture et des pratiques interactionnelles (J. Boutet, 2001; M. Grosjean, 1998; M. Grosjean & Lacoste, 1999; Lacoste, 1995). Leur séparation organisée dans certains environnements de travail, disloque les activités de lecture/écriture des activités interactionnelles en les distribuant entre différentes personnes, entraînant pour chacune des personnes concernées une perte des principaux points d'appui de l'action et de la construction de sens (Denis, 2011). La notion de relation de service invite à observer l'articulation de compétences civiles, techniques et contractuelles en jeu dans chacun de ces processus et leur réactualisation dans les pratiques interactionnelles. De ce fait, cette notion nous a permis d'examiner le rapport entre dispositif technique de communication et pratiques interactionnelles au regard de ces compétences professionnelles.

La notion de relation de service est donc un outil opérationnel pour analyser les pratiques communicationnelles en centre d'appel d'urgence dans leur rapport au contexte institutionnel. Les notions de *prestation*, de *contrat* et de *lien moral*, consubstantielles à

cette notion, fournissent en outre des outils pour affiner cette analyse et observer comment les impératifs qui en découlent (satisfaction client, consentement de l'appelant, relation de confiance) participent de la mise en forme des interactions et de l'organisation des coordinations. La notion de relation de service donne une portée plus générale à ces analyses qui peuvent être étendues à une variété d'environnement professionnel, sortant ainsi du strict cadre de la relation d'urgence. Elle nous ramène finalement au cœur de notre problématique puisqu'elle montre l'utilisation des caractéristiques propres aux interactions téléphoniques pour légitimer et préserver le rôle professionnel des agents, ce qui nous permet d'amorcer notre réflexion sur les rapports entre dispositifs techniques de communication et pratiques de travail.

2. Travailler *au* téléphone et *avec* le téléphone

Tel que nous l'avons mentionné précédemment, les appels d'urgence engagent un travail de traduction d'un événement en catégories administratives. La relation de secours, entendue comme l'interaction qui permet aux agents de mettre en œuvre ce processus de traduction peut être brièvement décrite à travers six grandes étapes que nous avons identifiées à travers l'analyse conversationnelle d'appels traités dans les différents centres de secours où nous avons effectué nos observations : 1) l'ouverture ; 2) le premier tri ; 3) la localisation ; 4) la qualification ; 5) la solution d'aide ; 6) la clôture. Elles se rapprochent des étapes identifiées par J. Whalen, D.H. Zimmerman et M.R. Whalen⁸⁷ (1988) ainsi que de l'organisation de la relation administrative téléphonique telle qu'identifiée par J.-M. Weller⁸⁸ (Weller, 1997).

Nous avons vu au chapitre I que l'ouverture des conversations d'urgence est une spécialisation et une réduction de l'ouverture des conversations ordinaires orientée vers une reconnaissance rapide des identités (M. R. Whalen & Zimmerman, 1987). Lors de nos observations, nous avons ainsi noté que la phrase d'ouverture prononcée par les agents combine dans la plupart des cas les salutations d'usages et la présentation du service, par exemple « Centre 15, bonjour ». D'autres fois, les agents omettent les salutations au profit de l'orientation de l'appelant vers l'énonciation de son problème, comme c'est le cas de « Pompiers, j'écoute ». Le processus habituel de ratification des termes de l'échange est donc écourté et spécifiquement orienté vers la résolution du problème. L'absence de salutations afin de présenter sans attendre la raison de son appel ne constitue donc pas dans ce cadre interactionnel une offense demandant réparation. La question préalable à toute intervention de secours – Quel est votre problème ? – est donc rarement formulée en ces mots et est simplement sous-entendue dans le fait même d'obtenir la communication avec un agent qui tient pour acquis, jusqu'à preuve du contraire, que l'appelant téléphone pour un problème. La séquence d'ouverture suivante est en cela exemplaire de cette spécialisation et de cette réduction des mécanismes conversationnels ordinaires :

Pompiers bonjour,

En fait, je vous appelais parce que j'ai un client qui s'était fait mal eu:h il y a deux jours qui était tombé sur le bras donc il est remonté chez nous eu::h hier,

⁸⁷ Dans un article portant sur l'organisation séquentielle des appels téléphoniques d'urgence et sur sa fragilité J. Whalen, D. H. Zimmerman et M. R. Whalen identifient les quatre principales étapes de cette relation : 1) la demande ; 2) l'interrogatoire ; 3) la réponse de secours ; 4) la clôture.

⁸⁸ J.-M. Weller dans son article « Ce que font les bureaucrates lorsqu'ils répondent au téléphone » décrit également quatre étapes : 1) l'ouverture ; 2) le diagnostic ; 3) la confirmation ; 4) la clôture.

avant-hier, et eu:h là il est descendu me voir euh, il a vraiment très très mal et il a sa main qui est toute gonflée et toute bleue euh:, voilà.

Il arrive cependant que certains appelants manifestent un doute, une hésitation quant à la légitimité de leur démarche et qu'ils l'expriment au lieu de détailler le motif de leur appel. Les agents utilisent alors leur deuxième tour de parole pour expliciter ce qu'ils attendent d'eux : une description de la raison de l'appel. Les formulations sont diverses, selon les habitudes communicationnelles des agents, par exemple « Qu'est-ce qui vous arrive ? » ou encore « Dites-moi ? » Dans ces cas, elles ont pour finalité l'énonciation par l'appelant du motif de son appel. Il appartient cependant aux agents, dans tous les cas de figure, de confirmer ou d'infirmer l'alignement de l'identité et du problème énoncé par l'appelant avec les missions du service de secours. C'est ce que nous identifions comme le premier tri. Dans le cas où l'appel ne correspond finalement pas aux missions du service contacté, les agents doivent réorienter l'appelant vers le bon service et clore l'appel.

Nous avons volontairement dissocié les étapes de la localisation et de la qualification – bien qu'il existe de nombreux cas de chevauchement entre elles – puisque c'est sur la localisation des appelants que doivent se concentrer prioritairement les agents. Sans adresse, il est en effet difficile d'envoyer une équipe de secours et cela nécessite de déclencher une procédure complexe visant à obtenir de l'opérateur téléphonique l'adresse de l'appelant à partir de son numéro de téléphone. De plus, une erreur dans l'adresse envoie les secours au mauvais endroit, ce qui entraîne une perte de temps et donc une mise en danger de l'appelant en plus de monopoliser des ressources humaines et matérielles inutilement. Cette étape s'est en outre complexifiée depuis l'utilisation massive des téléphones portables qui induisent des appels en mobilité et qui entraînent, par exemple, des appels de personnes en voiture « ayant vu quelque chose en passant sur la route » ou des appels de randonneurs se trouvant dans des lieux difficiles à identifier. Localiser un lieu d'intervention peut demander un travail de « coordination entre plusieurs perspectives sur l'espace » (Mondada, 2011). Les agents doivent alors articuler des représentations différentes d'un même lieu (la leur, celle de l'appelant, celle proposée par le logiciel de cartographie, etc.) afin de reformer l'espace, de le situer et d'y envoyer une équipe de secours. La qualification qui suit l'étape de localisation demande à la fois une maîtrise des normes et des procédures du service, des connaissances techniques et opérationnelles (les noms des véhicules, le type d'équipement embarqué, les symptômes des maladies ou encore savoir faire la distinction entre différents types de fumée), des compétences civiles qui concernent « les échanges de politesse, les

amabilités, les menues marques de respect » (Joseph, 1988) et des savoir-faire communicationnels.

L'articulation de ces différents savoirs permet aux agents d'effectuer une qualification. Dans les Centre 15, il s'agit pour les agents de choisir entre transférer l'appel à un médecin urgentiste ou, pour les appels concernant des problèmes médicaux mineurs, à un médecin généraliste. Aussi simple que ce choix puisse paraître, des erreurs surviennent et peuvent avoir de graves conséquences puisque le temps est un élément clé dans la réussite d'une intervention de secours. Une première qualification erronée peut, par ailleurs, orienter l'interprétation du médecin et, même si ces situations demeurent exceptionnelles, conduire à un diagnostic faussé. Dans les centres d'appel de la police ou des pompiers équipés d'un logiciel de traitement des appels, la réponse de secours est sélectionnée par le logiciel et apparaît automatiquement sur l'interface informatique de l'agent. Il appartient cependant aux agents d'évaluer, de confirmer ou d'ajuster la solution proposée, ce qui se fait en tenant compte des normes spécifiques de leur service, de leur expérience, mais également de leur « feeling ». Dans tous les cas de figure, la solution de secours doit être ratifiée par l'appelant, même si ce consentement est la plupart du temps tacite, et être jugée satisfaisante. L'appel se clôt sur une situation en devenir, en attente de l'arrivée des secours.

2.1. Dire et faire dire

Nous revenons ici à l'étape du premier tri dont la brève description ci-dessus ne laisse pas voir la complexité. S'il semble aller de soi, ce premier tri n'est pas toujours aisé. Il arrive en effet que les appelants soient submergés par leurs émotions provoquant une énonciation confuse, entrecoupée d'interjections ou d'adjurations à intervenir rapidement, ce qui brouille la compréhension du motif de l'appel par les agents (Fele, 2006; J. Whalen & Zimmerman, 1998). Les agents sont aussi confrontés à des appelants en colère qui « ne sont pas tous préparés ni convaincus du bien-fondé des règles d'utilisation du service qu'on leur propose » (Peneff, 1992) et qui perçoivent les questions des agents comme des signes indiquant qu'ils ne prennent pas la mesure de la gravité de leur situation (J. Whalen & Zimmerman, 1998). Ce qui retarde, de surcroît, l'arrivée des secours. L'écart de perspective sur la situation, apparaissant sans gravité pour les uns et urgente pour les autres, ou encore sur le déroulement adéquat de l'interaction – les appelants s'attendant par exemple à être questionnés sur leurs symptômes plutôt que sur leur adresse – provoque ainsi certaines tensions entre les appelants et les agents (Chave, 2010; J. Whalen & Zimmerman, 1998). Cet écart étant parfois trop important, certains appelants contestent les questions, refusent les règles interactionnelles établies par l'agent et laissent éclater leur colère. Cette situation

conflictuelle bouscule l'organisation séquentielle habituelle et réoriente l'attention des agents vers la résolution du conflit, ce qui ralentit le processus de qualification et augmente les risques de malentendus.

Les appels émis par des tiers donnent aussi lieu à des désaccords sur les règles. Le statut de porte-parole actif qui leur est octroyé par les agents est souvent négocié, voire contesté. Cela se produit notamment dans le cas d'appels pour une personne sans domicile fixe semblant inconsciente, par exemple lorsque les agents leur demandent de vérifier si la personne respire ou si elle n'est pas « seulement alcoolisée ». Certains appelants refusent alors de s'engager plus avant dans l'interaction. Lorsque les règles de l'interaction sont négociées par les appelants, il appartient aux agents de réaligner les perspectives en rappelant le cadre de l'interaction d'urgence ainsi que son organisation (Zimmerman, 1992). Ce cadre, nous l'avons décrit, est celui d'une interaction entre un expert et un profane se réalisant au travers des tours de parole séquentiels, initiés et guidés par l'agent. Ce travail de réalignement sollicite des compétences communicationnelles individuelles et d'autres apprises en formation. Ces dernières sont formalisées dans des documents et constituent une « boîte à outils » communicationnelle pour les agents. Ces outils communicationnels sont également un sujet fortement discuté entre eux. De plus, ces mécanismes circulent et se réactualisent dans la pratique formant de la sorte une casuistique-métier, associant par exemple certains comportements des appelants avec des pratiques interactionnelles, dans laquelle les agents peuvent puiser en cas de problème. Les appelants n'écoutant pas les questions de l'agent ont ainsi droit à la « technique du disque rayé » qui consiste à ne pas céder devant la déferlante de paroles que leur fait subir l'appelant et à maintenir le cap sur leurs questions.

Traiter un appel d'urgence demande donc de s'assurer de la collaboration d'un appelant mais son engagement ne garantit pas pour autant une qualification aisée. Il arrive en effet que les appelants ne maîtrisent pas le vocabulaire spécifique ou technique pour caractériser leur problème. Cela se produit lors d'appels concernant des incidents sur des voitures ou sur le réseau électrique. D'autres fois, les appelants ne sont tout simplement pas en mesure d'identifier ce qui leur arrive – c'est bien là la raison de leur appel – et le processus de qualification bute sur leur incapacité à verbaliser une situation ressentie de manière sensorielle et n'offrant aucune prise visuelle. C'est le cas de l'appel retranscrit ci-dessous (Appel n° 2) dans lequel l'appelante donne une appréciation floue, ouverte à interprétation, de ce qui lui arrive. L'agent doit conséquemment s'engager dans un travail de localisation pour associer un problème et un endroit du corps.

Appel n° 2⁸⁹

1. Agent (A) : Centre 15, bonjour.
2. Appelante (Ap) : ((L'appelante explique qu'elle est désolée d'appeler le 15, que ce n'est peut-être pas grave et explique ressentir des « secousses » qui la gênent au niveau de la poitrine.))
3. A : C'est quoi, c'est comme le hoquet ?
4. Ap : ((Ça y ressemble mais ça fait mal et ça n'arrête pas, ça ressort...))
5. A : Vous avez quel âge ?
6. Ap : ((Donne son âge.))
7. A : Pas tout à fait alors, 49. D'accord.
8. Ap : ((Oui.))
9. A : Vous êtes sujette aux angoisses ou pas ?
10. Ap : ((Non, non, je ne suis pas angoissée.))
11. A : Oui, mais vous avez déjà fait des vraies crises d'angoisse ?
12. Ap : ((Non.))
13. A : D'accord, et là ce matin vous avez mal ?
14. Ap : ((Oui.))
15. A : D'accord, vous avez mal ailleurs, dans le bras ? Dans la mâchoire ?
16. Ap : ((Non, je n'ai pas d'autres douleurs.))
17. A : Vous avez pas de sueurs ?
18. Ap : ((Non.))
19. A : D'accord. Ça vous donne chaud ?
20. Ap : ((Non.))
21. A : D'accord, vous êtes sur quelle commune madame ?
22. Ap : ((Donne le nom de sa commune.))
23. A : À quelle adresse ?
24. Ap : ((Donne son adresse.))
25. A : Quel étage ?
26. Ap : ((Donne le numéro d'étage.))
27. A : Il y a un code ou un interphone en bas de chez vous ?

⁸⁹ Comme nous l'avons explicité dans le chapitre III - Méthode et matériaux de recherche, certains des appels mobilisés ne présentent que la transcription des paroles des agents. Nous avons écouté l'interaction dont est issu l'exemple n° 2 en double écoute, ce qui signifie que les paroles de l'appelante n'ont pu être enregistrées. Nous restituons cependant, pour une meilleure compréhension, ses propos tels que nous les avons notés dans notre cahier au cours de l'interaction. Dans ce cas, nous utilisons toujours la même convention pour rendre compte du caractère imprécis de ces réponses : les propos qui ne sont pas des retranscriptions fidèles d'enregistrements audio ou vidéo sont placés entre doubles parenthèses.

28. Ap : ((Non.))
29. A : Madame, votre nom ?
30. Ap : ((Donne son nom.))
31. A : Et votre prénom ?
32. Ap : ((Donne son prénom.))
33. A : C'est qui votre médecin traitant ?
34. Ap : ((Donne le nom de son médecin.))
35. A : Je ne sais jamais comment il s'écrit(.) Jean ou Philippe ?
36. Ap : ((Donne le prénom du médecin.))
37. A : Votre téléphone c'est bien ((numéro)) ?
38. Ap : ((Oui, répète le numéro.))
39. A : Vous êtes fumeuse ?
40. Ap : ((Non.))
41. A : D'accord, mais vous avez l'impression que ça vient du cœur quand même ?
42. Ap : ((C'est vers la poitrine, peut-être au niveau du cœur.))
43. A : Quand vous dites que ça se resserre c'est euh ::: Vous avez pas de palpitations ?
44. Ap : ((Je ne sais pas comment l'expliquer.))
45. A : Ça augmente quand vous inspirez fort ? Ou c'est toujours pareil ?
46. Ap : ((C'est toujours pareil.))
47. A : D'accord. Ne quittez pas hein, je vous mets en relation avec le médecin.
48. Ap : ((Merci.))
- Au lieu de transférer électroniquement la fiche d'appel selon la procédure habituelle, l'agent contacte le médecin urgentiste pour lui faire un résumé de la situation.
49. A : Oui, c'est Marie.
50. Médecin urgentiste (MU) : ((Oui ?))
51. J'ai une dame sur ((lieu)), la fiche ((numéro)), elle a 49 ans, elle me parle de spasmes œsophagiens, elle dit que ça serre, euh :: je ne sais pas, je préfère que tu la prennes.
52. MU : ((Jeune ? Quel âge ?))
53. A : Oui, 49 ans.

Fin de l'appel.

2.1.1. Reconstruction des repères

Nous constatons à travers cet appel que la parole est une matière brute, qui n'a pas toujours ni le format ni l'organisation adéquate, sur laquelle les agents puisent les éléments initiaux servant à effectuer le premier tri. C'est ensuite un matériau qui doit être précisé, standardisé et confirmé à travers l'interaction avec l'appelant. Nous n'avons cependant pas encore adressé entièrement la question spécifique du dispositif technique de communication dans le processus de qualification de l'appel. Si nous avons en effet souligné en quoi l'anonymat visuel que procure la relation téléphonique est une ressource mobilisée par les agents pour préserver leur rôle professionnel et la légitimité de leurs décisions, il n'en demeure pas moins que les processus interactionnels détaillés jusqu'ici comportent de nombreuses similarités avec les processus déployés dans le contexte de la relation de service ou administrative. Les processus servant à s'assurer de la coopération de l'appelant et à la maintenir ; les processus utilisés pour lui faire accepter la perspective institutionnelle sur sa situation ou, parfois, la lui imposer ; les processus de coconstruction de l'information servant à définir et localiser le problème ; de même que les processus de construction conjointe d'une décision peuvent par ailleurs être observés au cours de la relation médicale. C'est le cas à l'accueil des urgences (Chave, 2010) ou dans le cours de consultations médecin-patient (Bommier, Mamzer, Desmarchelier, & Hervé, 2013; Mollo & Falzon, 2009). Après avoir discuté du cadre institutionnel et détaillé l'organisation des pratiques interactionnelles, il convient donc maintenant, afin de revenir à notre question de recherche, d'observer avec plus d'attention le rôle et la place du dispositif technique dans le processus de traduction de l'histoire singulière d'un appelant en catégories administratives.

Comparée à l'interaction en coprésence, l'interaction téléphonique a comme principale caractéristique de supprimer tous les signes visuels (expressions, gestes, regards, positions du corps, etc.) qu'utilisent habituellement les coparticipants pour coordonner leurs tours de parole, guider l'interprétation de leurs propos et transmettre toutes sortes d'informations, par exemple pour montrer qu'ils n'ont pas compris ce qu'essaie de leur transmettre leur interlocuteur (Goffman, 1981). Elle ne permet pas d'introduire des objets ou tout autre repère matériel servant de support à la construction d'un sens partagé et exclut de l'interaction les informations visuelles contextuelles. Les agents investissent alors le canal audio utilisant, organisant et maîtrisant les ressources audio-phonatoires disponibles afin de guider l'appelant pour lui faire dire ce qu'il voit, touche ou ressent. Dans l'appel présenté ci-dessus (Appel n° 2), l'agent met en œuvre ce travail de construction de repères et cherche à construire des appuis pour l'aider à localiser puis définir avec l'appelante la gêne pour

laquelle elle contacte les services de secours. L'agent suppose en premier lieu une douleur au niveau du diaphragme, c'est ce qu'elle cherche à confirmer lorsqu'elle demande « c'est comme le hoquet ? » (ligne 3). Nous remarquons qu'elle n'emploie pas le mot « diaphragme » et lui substitue l'évocation d'une réaction corporelle connue et partagée par tous. L'indication ensuite fournie par l'appelante d'un « resserrement » agit comme un nouveau repère pour l'agent qui, après avoir confirmé que l'appelante n'est pas sujette aux angoisses (lignes 9 et 11), tente de déterminer s'il s'agit du cœur. Elle le fait en lui demandant si elle ressent des douleurs « dans le bras » et « dans la mâchoire », puis en cherchant à savoir si elle a « des sueurs » et si ça lui « donne chaud » (lignes 15, 17 et 19). Elle évite d'utiliser le mot « cœur » et emploie la stratégie interactionnelle qui consiste à localiser le problème à partir de ses symptômes (le cœur sera finalement mentionné à la ligne 41).

Ce court exemple illustre bien le processus de reconstruction de repères effectué par les agents à partir du corps des appelants. L'agent, dans le cours de cet appel, reconstruit sa matérialité par des analogies et en réintroduisant dans l'interaction des sensations et des endroits de ce corps. Il convient cependant de souligner que ce processus visant à trouver les signes sur le corps n'est pas propre à l'interaction à distance et qu'il reprend la méthode des diagnostics médicaux qui consiste à identifier la nature d'une affection à partir de ses symptômes en les mettant en relation, si cela est possible, avec sa cause (Foucault, 1963; Sackett, Rosenberg, Gray, Haynes, & Richardson, 1996). Des pratiques médicales anciennes sont donc mobilisées et réactualisées pour surmonter les contraintes du dispositif technique de communication qui empêche d'observer à l'œil nu ou à l'aide d'instruments l'origine du problème. Toutefois, comme nous le soulignons, le corps n'est pas dans le cas des interactions à distance un objet partagé que l'agent peut pointer ou palper. La recherche de signes afin d'identifier la source du problème nécessite dans bien des cas la mise en œuvre d'un processus qui s'appuie fortement sur l'analogie et l'énumération d'effets ou de symptômes. Lors de notre travail empirique, nous avons constaté à de multiples reprises ce processus dans tous les types de centres d'appel où nous avons séjourné. Il n'est par ailleurs pas uniquement déployé dans le cas d'une recherche de signes corporels mais également dans le processus de définition conjointe des lieux et des situations. C'est à cela que s'emploient les pompiers lorsqu'ils demandent par exemple à un appelant si le feu est grand comme « un court de tennis, un terrain de base-ball ou un terrain de foot ».

Cette interaction nous permet également de pointer une autre compétence des agents qui est la mise en relation de ces repères. Une liste de repères ne sert en effet à rien si ces derniers

ne peuvent être articulés entre eux. Les agents les transforment en « prises » (Bessy & Chateauraynaud, 1993) en les observant dans leurs interrelations. Même rejetés par les appelants, ces repères n'en conservent pas moins leur statut et participent de la construction de prises. C'est le cas de l'exemple présenté ci-dessus dans lequel l'interaction se termine sans que les interlocuteurs aient réussi à construire et à s'entendre sur une définition commune de ce que ressent l'appelante. Néanmoins, les difficultés qu'éprouve l'appelante à formuler ce qu'elle ressent et celles que rencontre l'agent à y associer des repères sont mobilisées comme indicateur de gravité. Au lieu de transférer simplement l'appel au médecin par le biais du logiciel, l'agent le contacte d'abord afin de rendre visible son doute et s'assurer de sa vigilance. Ce faisant, l'agent justifie également une fiche d'appel « mal remplie » et évite la réprobation du médecin.

2.1.2. *L'enjeu de crédibilité*

L'absence d'indicateurs visuels lors des interactions téléphoniques d'urgence en plus d'entraîner un processus interactionnel orienté vers leur reconstruction, soulève également la question de la crédibilité des renseignements que fournissent les appelants et, conséquemment, de la validité des informations que les agents construisent. Il arrive en effet que certains requérants n'expriment pas clairement, voire dissimulent le motif de leur appel et ce qu'ils voudraient que l'on fasse pour eux. Cette éventualité incite les agents à une grande vigilance et leur donne un « devoir d'hésitation » (Weller, 2011). Par ailleurs, les agents n'accordent pas aux appelants la capacité de juger ou de qualifier leur situation car ils ne leur en reconnaissent pas les compétences mais ils ont aussi appris que les appelants présentent leur situation selon leurs propres référentiels qui ne sont pas toujours ceux des services de secours⁹⁰. Une situation peut, de ce fait, paraître grave pour un appelant sans être considérée comme telle par les services de secours ; la situation inverse se produit également. C'est ce premier cas de figure qui survient dans l'appel pour une « invasion de guêpes » retranscrit ci-dessous et reçu dans un centre de secours d'urgence des pompiers (Appel n° 3).

Appel n° 3

1. Agent (A) : Les pompiers.
2. A : Des guêpes ?
3. A : Et le nid, il y est vraiment ?

⁹⁰ « La demande exprimée : l'appelant la formule en fonction de son ressenti de la situation et de ce qu'il pense que la régulation peut lui apporter. » Cf. *Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15*, SAMU de France, SFEM éditions, (2^e éd.), 2009, p. 42.

4. A : Elles volent un petit peu partout ?
5. A : Mais il n'y a pas de nid. Aujourd'hui, elles volent, elles font comme ça.
6. A : Et ça rentre ? Il y en a beaucoup qui rentrent ? C'est-à-dire ? Ça veut dire quoi beaucoup pour vous ?
7. A : Non, justement c'est pour ça. Nous on n'intervient pas en principe sur ce genre d'opération, c'est les sociétés privées. Nous on n'intervient plus.
8. A : hum :::
9. A : Du tout, madame, nous on n'a aucune coordonnée en plus. Il faut voir au niveau des sociétés de désinsectisation.
10. A : Voilà madame, avec plaisir. Au revoir.

Fin de l'appel.

Ce qui est ainsi en jeu dans ce court appel est l'évaluation au regard des normes institutionnelles en vigueur et connues de l'agent de ce qui est énoncé par l'appelante. La mise en doute de la gravité et de l'urgence de cette situation est d'autant plus nécessaire que les pompiers n'interviennent « normalement plus » depuis quelques années sur les « cas de guêpes ». La demande pourrait conséquemment être réorientée sans discussion mais certaines situations font toutefois exceptions. Il s'agit donc pour l'agent d'identifier si cet appel doit être classé dans cette dernière catégorie. Par le biais de l'appelante, il cherche donc des repères visuels « Et le nid, il y est vraiment ? » afin de construire des prises pour évaluer la pertinence de ce qu'il interprète comme une demande d'intervention. La présence d'un nid, associée à d'autres repères comme une allergie aux guêpes, peut en effet altérer la consigne de ne pas envoyer d'équipe. L'agent lui demande également de préciser ce qu'elle entend par « beaucoup » (ligne 6). Il cherche à évaluer, à distance, le nombre de guêpes en ayant recours à un processus largement employé dans les centres de secours : la quantification. Ce processus qui fait intervenir dans le cours de la qualification la notion de quantité est une technique employée par les agents pour objectiver une situation et construire une perspective commune. Cette stratégie s'appuie elle aussi largement sur l'analogie et le recours à des repères visuels. Nous avons à ce sujet souligné comment les pompiers mobilisent l'image du terrain de sport, nous verrons plus loin que les agents du centre d'appel expérimental ont eux aussi recours au processus de quantification, notamment par le biais de repères domestiques.

Les agents s'approprient également les signaux sonores afin de confirmer, nuancer ou infirmer ce qui leur est raconté. Ce qui est dit et comment cela est dit participent du processus de qualification. Le choix des mots, leur articulation, le ton et le débit de la voix, la qualité de l'élocution, le rythme de la respiration sont autant d'indices qui aident les agents à saisir la nature de l'appel et à en évaluer la gravité. Une demande confuse peut être le signe d'une grande panique, une indication d'un trouble psychologique, le résultat d'un taux d'alcoolémie élevé, etc. Inversement, l'absence de particularités dans la voix peut aussi être mobilisée en tant qu'information par les agents. C'est toutefois au travers de l'interrelation de ces repères que les agents construisent les prises qui leur permettent de qualifier l'appel. Lors de l'appel pour la « respiration qui fait des secousses », l'agent nous a mentionné que la voix calme et posée de l'appelante avait participé à disqualifier l'hypothèse de la crise d'angoisse. Les bruits de l'environnement auquel le téléphone donne accès sont eux aussi utilisés par les agents pour « se faire une image » de la situation et l'évaluer.

2.2. Les instruments du voir

L'analyse des deux interactions d'urgence présentées ci-dessus (Appels n° 2 et n° 3) fait apparaître comment les agents investissent le canal audio de manière à guider les appelants dans l'énonciation de la situation à laquelle ils sont confrontés. C'est au travers de cette énonciation qu'ils se construisent une représentation – nous pourrions dire qu'ils *voient* la situation – qui sert de point d'appui au processus de traduction de cette situation en catégories administratives. Ce processus de mise en visibilité fait écho à cette citation de M.-A. Petit reprise par M. Foucault : « Il faut, autant qu'il est en soi, rendre la science oculaire⁹¹ » (Foucault, 1963, p. 88). Pour que cette représentation soit la plus précise possible, les agents doivent *faire dire* la situation aux appelants mais également la leur *faire voir, faire entendre* et *faire sentir*. C'est ce que mentionne le *Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15* : « Au téléphone, si le professionnel est privé de sens, il pilote ceux de son appelant (ses yeux, ses mains, ses oreilles...)»⁹² ». Les questions concernent donc aussi bien une odeur « Est-ce que ça sent le gaz ? », un bruit « Avez-vous entendu une explosion ? », la couleur de la fumée « Noire ou blanche ? », ou encore la localisation d'une blessure « En bas ou au-dessus du coude ? ». Les agents « pilotent » de cette manière les sens des appelants vers ce qui est pertinent et significatif pour leur service de secours. Les

⁹¹ M.-A. Petit, « Discours sur la manière d'exercer la bienfaisance dans les hôpitaux » (3 nov. 1797), *Essai sur la médecine du cœur*, p. 103.

⁹² Cf. *Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15*, SAMU de France, SFEM éditions, (2^e éd.), 2009, p. 43.

appelants deviennent ainsi les *instruments du voir* des agents. Ils permettent à ces derniers de se faire une image de la situation et d'exercer leur « vision professionnelle ». Entendue à la manière de C. Goodwin, cette vision professionnelle peut être définie comme l'ensemble des manières singulières, historiquement construites, discutées et transmises, d'articuler dans le cours de l'action et de l'interaction ces « donnés à voir », de les mettre en relation et d'en faire émerger le sens (C. Goodwin, 1994).

Il arrive néanmoins que les appelants ne veuillent pas être « pilotés » par les agents, c'est le cas notamment lorsqu'ils refusent, comme nous l'avons détaillé, le rôle de tiers aidant. Il arrive également que ce pilotage à distance soit impossible parce que les appelants ne sont pas sur les lieux de l'incident. L'agent doit alors s'attacher à mobiliser d'autres ressources afin de se construire d'autres repères qui sont toutefois jugés moins fiables. C'est ce que nous montre la séquence interactionnelle ci-dessous (Appel n° 4) lors de laquelle un pompier traite l'appel d'un automobiliste qui a « vu une voiture qui fume énormément qui est arrêtée sur la voie d'arrêt d'urgence » et qui tente par plusieurs moyens d'obtenir des renseignements quant à la présence ou l'absence de flammes :

Appel n° 4

1. Appelant (Ap) : xxx une voiture qui fume énormément qui est arrêtée sur la voie d'arrêt d'urgence. Sur la voie de circulation là, en direct-
2. Agent (A) : D'accord. Vous étiez dans quel sens Monsieur ?
3. Ap : On est dans le sens eu:::h Annion-Belgar.
4. A : Annion-Belgar ?
5. Ap : Ouais, il est sur la voie eh:: la voie de droite, ça fume de partout [et-
6. A : [Vous avez un point, un point kilométrique à me donner non ? Ou une eu:::h portion ?
7. Ap : Un point kilométrique euh:: soixante-trois::: soixante-trois en gros.
8. A : Soixante-trois. Vous avez vu des flammes ou uniquement de la fumée ?
9. Ap : Ah, y'avait que de la fumée qui sortait de:: d'la voiture, ouais le mec était arrêté sur la voie de droite en plus eu:::h y'était arrêté mais à 140 c'est un peu dur ((rire)).
10. A : D'accord.
11. Ap : [Voilà, voilà::
12. A : [Vous avez pas vu, vous avez pas vu le type de véhicule ?

13. Ap : Ah non, non, mais deux xxx non. Elle est rouge la voiture, après:::s quel genre, non, j'ai pas eu le temps de voir.
14. A : D'accord. Bon ben très bien, on va faire le nécessaire hein/
15. Ap : Voilà, ben, écoutez, je vous remercie.
16. A : Merci à vous, au revoir.
17. Ap : Au revoir.
L'opérateur appelle le poste de contrôle de l'autoroute.
18. A : Oui, bonjour c'est les pompiers, donc au CODIS ((donne le numéro du département).
19. A : On nous a signalé un véhicule apparemment qui dégagerait une forte fumée, point kilométrique 63 sur Annion-Belgar, est-ce que vous avez eu des appels ou\
20. A : Oui.
21. A : Est-ce que vous avez une visu ou est-ce que vous avez eu des appels ?
22. A : Parce qu'en fait j'ai pas encore engagé, j'attendais de voir parce qu'apparemment ça fume beaucoup mais la personne a pas pu me dire si y' avait des flammes ou pas, alors eu::h.
23. A : Véhicule rouge, c'est ça ?
24. A : Eu::h, vous avez pas eu d'appel du tout ?
25. A : Votre patrouilleur est loin ou pas ?
26. A : Bon, ben écoutez, si y'a pas\
27. A : Ouais, apparemment elle était sortie, ouais.
28. A : Bon écoutez, si y'a pas de fumée, nous on va annuler notre fiche et eu:h vous nous rappelez si y'a besoin.
29. A : D'accord, très bien, merci madame au revoir.
L'opérateur fait un signe de la main à son chef de salle.
30. Chef de salle (Cds) : J'écoute !
31. A : J'ai pas fait partir sur l'autoroute. Y'a un gars qui m'appelle, y'a un véhicule qui fumait sur la bande d'arrêt d'urgence.
32. Cds : Oui/
33. A : J'ai vu avec le PC d'autoroute parce que ça ressemblait beaucoup à un joint de culasse ou un truc comme ça :: [à la benne
34. Cds : [Oui/
35. A : Eux :::, ils avaient une visu, y'a plus de fumée au niveau du véhicule, j'ai pas engagé hein/. Pas de visu au niveau de la caméra, pas de fumée.

36. Cds : Ah/
37. A : Ça te gêne ?
38. Cds : ((bruit pincement lèvres)) Un peu. Ça me gêne un peu, ouais.
39. A : Après, ceci dit, si le véhicule y crame on va avoir d'autres appels non ?
40. Cds : ((rire))
41. A : J'pe::nse::
42. Cds : Oui.
43. A : ((se tournant vers un deuxième opérateur)) Non ?
44. Agent 2 (A2) : Certes.
45. A : Le gars a pas appelé, il est descendu de son véhicule et elle m'a certifié à la caméra qu'il n'y avait plus de fumée donc [eu:::h
46. Cds : [Bon ben...
47. A2 : Ça sent pas bon ça/ (.) À ta place, je ferais partir quand même.

Fin de la séquence.

Lors de cet appel, l'agent clôt l'interaction sans avoir pu obtenir la confirmation de la présence de flammes. Il demeure donc devant une situation qui est encore à qualifier. Il contacte alors le poste de commande (PC) du service de gestion des autoroutes pour tenter d'obtenir des informations visuelles à partir des caméras de vidéosurveillance. Le poste de commande confirme la présence d'une voiture rouge arrêtée sur la bande d'arrêt d'urgence mais ne signale aucune flamme ni fumée. Cette information visuelle médiatisée par la caméra vidéo puis transmise oralement par l'agent du PC d'autoroute n'est cependant pas pleinement satisfaisante pour l'agent qui suggère d'y faire passer une patrouille. Devant l'impossibilité de faire passer un patrouilleur, l'agent se résigne à prendre en compte les renseignements obtenus par vidéo et annule la demande d'intervention. Cette décision est cependant contestée par le chef de salle et un coéquipier qui émettent leurs doutes et voient dans cette décision une prise de risque. Cette séquence montre l'importance des repères, dans ce cas précis de repères visuels, dans le processus de qualification et la manière dont les agents tentent, en mobilisant des personnes et des objets, de se rapprocher au plus près des événements. Elle révèle la fragilité de renseignements qui ne peuvent être visuellement confirmés par un tiers *in situ* et met encore une fois en évidence l'enjeu de crédibilité qui traverse les interactions d'urgence (M. R. Whalen & Zimmerman, 1990). Cette fragilité fait

naître le doute dont les conséquences pratiques sont notamment une hiérarchisation des types de renseignements et des formes de rapports au « terrain ».

Nous constatons que tous les renseignements n'ont pas la même valeur ; l'idéal étant d'obtenir des renseignements de nature visuelle, obtenus de manière oculaire. Les images vidéo sont de façon générale abordées avec précautions par les agents qui les jugent imprécises. Placées en hauteur, les caméras dont il est question dans l'extrait vidéo ci-dessus apportent une vue d'ensemble qui peut laisser échapper des détails puisqu'elle empêche l'examen rapproché de la situation. La qualité de l'image est également jugée insatisfaisante pour effectuer une qualification hors de tout doute, le grain étant parfois grossier, notamment la nuit. La lentille peut également être obstruée par des saletés ou des gouttes de pluie. Par ailleurs, dans ce cas de figure, l'agent s'appuie non seulement sur des images médiatisées pour construire sa qualification mais le contenu de ces images lui est restitué oralement par le biais d'un tiers. Différentes perspectives sur un même événement s'entremêlent de la sorte au cours de cette séquence d'action – celle de l'appelant, celle de la caméra, celle de la personne regardant les images vidéo au PC d'autoroute – produisant une chaîne de médiation qui est prise en compte par le chef de salle et le deuxième agent, les conduisant à exprimer leurs réserves quant au choix de l'agent *de ne pas engager*. Cette séquence est de la sorte exemplaire d'une forme de relation à l'événement que nous avons retrouvée dans de nombreuses interactions et que les agents tentent sans cesse de (re)construire. Nous qualifions cette relation de « rapport de proximité ». À travers leurs pratiques langagières, ils font dire, voir, toucher, sentir, et entendre aux appelants ce dont ils ont besoin afin d'être *au plus près* de l'événement. Ils négocient de la sorte, depuis leur poste, le rapport de distance qu'occasionne l'interaction téléphonique. Ce rapport de proximité à l'événement source dont la mise en définition pratique conduit les agents à tenter de réduire la chaîne des intermédiaires techniques et humains éclaire certaines tensions ponctuelles qui ont pu survenir entre les services de secours locaux et le nouveau centre d'appel expérimental. Ainsi, les agents des centres d'appel téléphonique préfèrent un rapport avec une tierce personne sur place à une discussion avec un agent traitant l'appel à distance et créant une chaîne de médiation.

Nous terminons cette section sur l'organisation endogène de l'interaction téléphonique de secours par une observation qui apparaît comme une évidence mais qui mérite d'être rappelée. Le travail de reconstruction des repères qu'effectuent les agents facilite la collaboration et aide les interlocuteurs à s'entendre sur une définition de la situation. Lors du traitement des appels d'urgence, l'utilisation de mots courants renvoyant à des lieux, des

parties du corps, des sensations ou des objets ainsi que la mobilisation de tous les indices sonores disponibles est ainsi l'unique façon de réintroduire une matérialité dans l'interaction. Les mots deviennent alors les supports immatériels d'une définition émergente et dynamique de la situation construite dans le cours de l'interaction. Hormis les sons que les agents entendent directement, tous les renseignements reçus sont ainsi une mise en mots par les appelants de leurs perceptions visuelles ou corporelles. Cette opération nous fait voir en quoi les dispositifs techniques de communication sont des médiateurs et non pas de simples intermédiaires. L'interaction téléphonique impose en effet à l'appelant la description d'une situation plurisémiotique vécue de manière plurisensorielle par la seule voie audio-phonatoire.

Les repères que construisent et partagent les interlocuteurs pour négocier et coconstruire une définition de la situation sont ainsi uniquement transmis par le canal audio. Perçue de manière unisensorielle par les agents, la situation des appelants se reconstitue alors sous une forme langagière : les objets, la matérialité des corps et de l'environnement intègrent ainsi l'interaction dans leur dimension verbale. Le téléphone introduit donc quelque chose dans l'action qui induit un travail de reformation. L'appréhender comme un médiateur ne présuppose pas de ses effets mais permet cependant d'« insister sur l'idée qu'il n'est pas de passage sans transformation » (Hennion, 2003, p. 30). Mise en pratique dans le cours des interactions, cette idée accentue l'enjeu de crédibilité des renseignements et conduit les agents à maintenir un niveau de vigilance élevé ; tâche qui – l'appel n° 4 nous a permis de le constater – se distribue entre l'agent et le collectif.

3. L'articulation des pratiques langagières gestuelles et d'inscription

Nous avons décrit le processus interactionnel au travers duquel se construit une relation à distance avec un appelant demandeur d'aide et qui rend possibles la collecte et le tri de données. Nous avons détaillé ce processus dans son ensemble, puis interrogé spécifiquement la présence du téléphone dans cette interaction. Nous avons ainsi montré que les caractéristiques des communications téléphoniques sont utilisées afin de réactualiser un mode de relation à l'usager préexistant marqué par une asymétrie relationnelle et interactionnelle. En jouant de l'asymétrie contextuelle, les agents conservent ce mode de relation et l'emploient comme ressource pour construire, rendre visible et préserver leur légitimité professionnelle. Nous avons également montré comment les agents surinvestissent le canal audio en mettant en forme leur voix pour qu'elle soit le reflet des qualités professionnelles qu'ils souhaitent afficher. En outre, en privant les agents de repères visuels, l'interaction téléphonique devient le lieu d'un processus de reconstruction de ces mêmes repères qui y sont réintroduits dans leur forme verbale afin de servir d'appui à la qualification.

La validité de renseignements est un enjeu central de ces interactions, ce qui favorise un mode de relation au plus près des événements. Cependant, toutes les données recueillies et reconstruites par les agents – un nom, une localisation, des symptômes, des parties du corps, où les détails d'un incident – ne constituent pas en soi des informations et nécessitent l'intervention des agents qui les assemblent, les animent et fabriquent une information prête, le cas échéant, à engager l'action. Nous avons jusqu'alors éclipsé le rôle que jouent les outils et l'ensemble des ressources informationnelles dans la relation de secours et le processus de qualification. Les objets participent, tout comme le fait le téléphone, à l'organisation des pratiques interactionnelles en apportant une diversité de ressources mobilisables dans le cours de l'interaction téléphonique par les agents et, dans le même temps, un cadre qui réactualise les besoins et les priorités de l'institution, des équipes de terrain et des différents acteurs engagés dans le circuit du traitement des demandes de secours. C'est notamment le cas de la fiche d'appel sur laquelle nous nous attardons maintenant afin d'observer en détail en quoi l'interrelation des pratiques rédactionnelles et interactionnelles participe aussi de l'organisation de l'interaction téléphonique d'urgence. Pointant cette interrelation, nous nous intéresserons à sa dimension corporelle, ce qui nous conduira à développer la problématique de la coordination intra-individuelle.

3.1. Le cadre interactionnel de la fiche d'appel

Nous l'avons vu, l'interaction téléphonique permet aux agents de colliger une variété de renseignements. Ces derniers, composés de données factuelles ainsi que de repères construits sur la base des perceptions sensibles formulées verbalement par les appelants, sont articulés à tous les renseignements sonores directement perçus et jugés pertinents par les agents. Néanmoins, cet ensemble de données ne constitue toujours pas un tout cohérent autorisant le départ d'une équipe de secours. Pour déclencher une intervention, ces « perceptions liées au corps doivent coller avec un dispositif qui assure le passage des sensations aux jugements » (Bessy & Chateauraynaud, 1993, p. 145).

Dans les centres d'appel d'urgence, ce dispositif prend la forme d'une fiche d'appel ; les jugements prennent quant à eux la forme de catégories administratives. Cette dernière rappelle et classe les priorités de l'interaction qui peuvent être résumées par *Où ? Quoi ? Qui ?* Bien que ses formes varient d'un centre à l'autre selon le logiciel utilisé, la fiche d'appel comporte toujours des fenêtres à renseigner avec l'adresse, le numéro de téléphone, le nom et le prénom de l'appelant. La nature du problème est identifiée à travers un cheminement au sein de menus déroulants qui organise la qualification des agents selon une « logique de sablier ». La recherche instrumentée des repères et des symptômes s'effectue ainsi au travers d'une trajectoire allant du « général au particulier » éliminant tous les éléments ne correspondant pas à l'événement décrit par l'appelant. Ainsi, ne sont conservés que les renseignements clés qui,

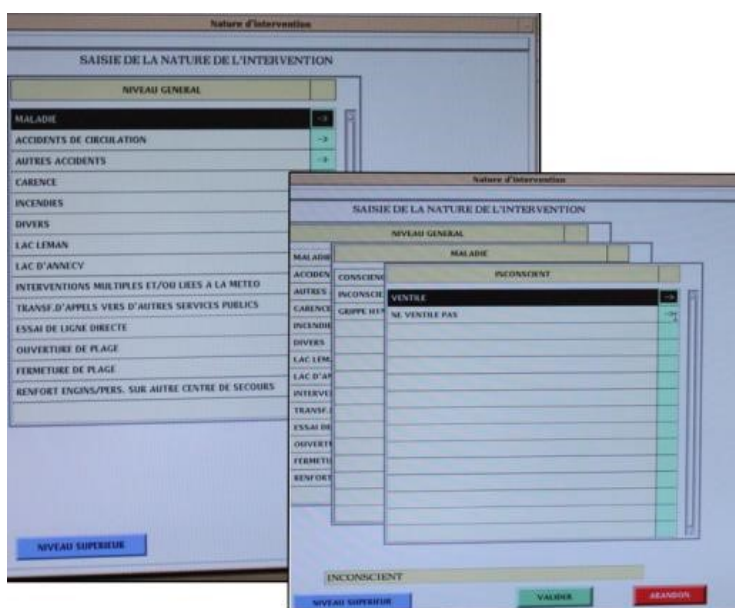


Figure 14 - Enchaînement séquentiel des fenêtres et menus déroulants allant du général au particulier : maladie/niveau de conscience/respiration.

assemblés, produisent une définition resserrée de la situation permettant à l'agent d'en établir le degré d'urgence. Ce parcours produit des enchaînements de ce type : « maladie → malaise ; état de conscience → conscient ; respiration → ventile » qui traduisent à partir de quelques catégories administratives la situation singulière de l'appelant (Figure 14). La

fiche incarne ainsi, au sein de l'interaction, l'institution des urgences françaises, ses pratiques et ses besoins informationnels. Elle participe du processus de standardisation d'un événement en limitant les possibilités de traduction à un ensemble de catégories historiquement construites et opérationnalisées dans la pratique (J. Whalen, 1995a). Une fois close, la fiche d'appel devient la forme stabilisée de ce processus et le porte-parole de l'appelant. Elle est de la sorte un acteur à part entière de l'interaction de secours. La seconde moitié du sablier se dessine finalement au cours de l'acte de régulation médical ; lorsque ce dernier est nécessaire. La qualification réalisée par l'agent est alors enrichie par le médecin d'une multitude de données supplémentaires lui permettant de réaliser son diagnostic et de choisir la réponse de secours adaptée⁹³.

3.1.1. Construire une perspective commune avec et dans la fiche d'appel

La mise en relation d'un appelant demandeur d'aide et d'un agent pouvant la lui apporter se matérialise *avec et dans* la fiche. C'est à travers elle que s'accordent les perspectives des différents acteurs sur l'événement à l'origine de l'appel : celle de l'agent, celle de l'appelant mais également celle de l'institution de secours réactualisée par la fiche ou encore celles des collègues. Faire « coller » des données factuelles et des repères construits sur la base de perceptions puis reformulés avec les seules ressources du langage verbal avec les catégories administratives proposées par la fiche ne va cependant pas toujours de soi comme l'a démontré M. Lacoste (1995). Ce processus d'alignement des perspectives engage des « déplacements et détours à consentir » (Callon, 1986, p. 183) par l'appelant, par l'agent et par la fiche. Le processus de standardisation à l'œuvre à travers la fiche demande en effet aux agents de faire un tri dans les caractéristiques d'un événement, d'en privilégier certaines au détriment d'autres. Les choix qu'ils opèrent doivent encore être acceptés par les appelants. Leur consentement nous l'avons vu, les agents l'obtiennent ou le maintiennent grâce à leur *enrôlement* dans le processus de définition conjointe de la situation, c'est-à-dire « le mécanisme par lequel un rôle est défini et attribué à un acteur qui l'accepte » (*op.cit.*, p. 189).

Reposant pour partie sur la construction d'une relation de confiance, cet enrôlement des appelants par les agents induit comme nous l'avons précédemment détaillé une mise en scène de leur statut d'expert et de leur légitimité professionnelle. Les appelants ne sont cependant pas en reste et tentent eux aussi d'orienter le processus de traduction vers ce qui leur semble être la résolution adéquate. Les moyens utilisés sont variés, tout comme le sont

⁹³ Cf. Nous résumons ici le contenu d'une discussion informelle avec le Dr Jean-Pierre Perfus s'étant déroulé en parallèle de son activité de régulation (mars 2012).

les appelants, allant de l'humour, à l'exagération de certains symptômes, jusqu'à la colère. D'autres appelants, à travers une expérience répétée d'appels de secours se sont construits « un savoir officieux sur le monde des urgences : quel service est le plus réactif, à partir de quelle heure les médecins de garde se déplacent à domicile, et quels sont les indices utilisés pour évaluer le degré d'urgence » (Dalle-Nazébi *et al.*, 2012, p. 86). Ces connaissances leur permettent de manipuler les signes et les symptômes de façon à activer les catégories administratives leur garantissant de recevoir l'aide qu'ils jugent adaptée à leur situation. Une voiture mal garée étant certes reconnue comme une gêne, ne constitue cependant pas une urgence au regard des autres situations et appels à traiter. Ce « stationnement gênant » peut cependant devenir un problème à régler rapidement si l'appelant ajoute : « J'ai un rendez-vous important à l'hôpital et je ne peux pas sortir de mon parking. » Si cette affirmation réoriente le processus de traduction, l'agent dont nous avons précédemment mentionné le devoir d'hésitation tentera néanmoins, à travers la recherche d'indices et de nouveaux signes, de confirmer la bonne foi de l'appelant. Dans de telles situations, « chacun tente de déjouer le cadrage imposé, consciemment ou pas, par l'autre. Les savoirs ainsi construits, par les agents et par les appelants, autour des catégories et de leur usage nourrissent des jeux complexes de qualification rendant les situations évolutives » (*op.cit.*, p. 87).

Nous avons également pu constater avec l'appel n° 4 que la clôture de la fiche s'effectue parfois hors de l'interaction de secours d'urgence. Si dans le cours de cet appel il s'agit surtout pour l'agent de prendre le temps de construire et de confirmer sa qualification, il arrive que le processus de négociation avec la fiche et ses catégories se réalise, si l'agent considère qu'il n'est pas nécessaire de conserver l'appelant en ligne, une fois l'appel terminé. Cette stratégie évite aux agents de prolonger inutilement les appels – nous savons que leur durée est un critère d'évaluation –, elle leur donne également un temps de réflexion supplémentaire et la possibilité d'un recours au collectif sans que cela altère leur légitimité professionnelle puisque leurs hésitations sont maintenues invisibles. Ce processus de négociation hors interaction est perceptible dans la courte séquence présentée ci-dessous. L'agent y parcourt à l'aide de son curseur une liste de types de bâtiment afin d'y trouver la catégorie correspondant le mieux à un incendie dans une miellerie (que l'agent décrit comme une confiserie, ce qui est déjà une première traduction). Dans le même temps, elle formule à voix haute ses hésitations et les différentes catégories offertes par la fiche ; hésitations qui peuvent être entendues par son collègue assis proche d'elle et qui poursuit une interaction avec un appelant. Elle donne ainsi la possibilité à son collègue d'intervenir dans sa qualification. Plus largement, la réflexion qu'elle poursuit à haute voix est aussi un

moyen de rendre compte de la fragilité de sa qualification et d'en informer tous ses collègues :

Appel n° 5

1. Agent (A) : Qu'est-ce que je mets ? Feu d'entrepôt, de::: ? Parce que, apparemment, c'est une confiserie. De,de,de qu'est-ce qu'on a / ? Dépôt/non ?
2. Agent 2 (A2) : ((ne répond pas et ne fait aucun signe pour montrer qu'il a entendu))
3. A : Local commercial ! Non ?
4. A2: ((ne répond pas et ne fait aucun signe pour montrer qu'il a entendu))
5. C'est comme une maison, 100 m² il me dit donc que\ . Qu'est-ce qu'on a d'autre ? On n'a pas grand-chose, c'est un local commercial de toute façon, non ?
6. A2 : ((ne répond pas et ne fait aucun signe pour montrer qu'il a entendu))
7. L'agent sélectionne la catégorie « local commercial », valide la solution de secours proposée par le logiciel et clôt la fiche d'appel.

Fin de la séquence.

3.1.2. *Jouer et déjouer les catégories administratives*

En tant qu'acteur, la fiche peut donc prolonger la durée de traitement d'un appel, voire bloquer l'envoi des secours. La fiche doit en effet être complète pour être validée et déclencher une intervention⁹⁴. Un champ ne pouvant être laissé vide, une fenêtre incomplète devient alors un « problème » que doivent résoudre les agents. Lorsque ce problème ne peut être traité en dehors de l'interaction comme c'est le cas ci-dessus, il oriente et organise le foyer d'attention interactionnel. J. Whalen résumant ce qu'est la fiche, la décrit comme : « *A kind of ubiquitous and obligatory work instrument that caller-takers must therefore manage and come to terms with over the course of each and every phone call* » (1995a, p. 192). Par les priorités qu'elle établit et les entrées qu'elle impose nous percevons donc comment elle participe à cadrer les échanges. Elle agit ainsi, pour reprendre l'expression proposée par J. Whalen et D. H. Zimmerman, telle une « matrice interactionnelle » qui en plus de participer à l'organisation de l'interaction participe aussi de la construction des

⁹⁴ À l'exception des procédures de « départ réflexe » que nous avons précédemment mentionnées à la page 52.

cadres interprétatifs des agents (1998, p. 144). Ces deux chercheurs ont en effet observé que certains appelants calmes et pondérés étaient qualifiés d'« hystériques » par les agents de centre de secours d'urgence alors que d'autres, criant ou laissant percevoir leur panique, n'étaient pas identifiés comme tels. Cherchant à expliquer le processus d'attribution de cette catégorie officieuse, ils ont pointé une définition émergente et fortement située de ce qualificatif. Son utilisation renvoie non pas à sa définition socialement reconnue mais au comportement des appelants dans le cours de l'interaction d'urgence, comportement qui est appréhendé au regard du cadre interactionnel actualisé par la fiche. Leur analyse a ainsi fait apparaître que ce qualificatif était utilisé pour rendre compte d'une situation interactionnelle lors de laquelle les appelants n'endossaient pas le rôle attendu, rendant laborieux, voire impossible, le travail d'écrit d'écran et conséquemment la qualification de l'appel. Dans ce contexte interactionnel marqué par la prégnance de la fiche d'appel, qualifier un appelant d'« hystérique » sert donc à rendre visible un type de comportement connu des agents. Cela leur permet à la fois d'informer les équipes d'intervention et de justifier une fiche incomplète.

Mais, même lorsque les participants respectent le cadre interactionnel de la relation de secours d'urgence et endossent le rôle que l'on attend d'eux, la mise en correspondance peut s'avérer malaisée. C'est ce que nous a montré l'appel n° 2 pour « la respiration qui fait des secousses » rendant compte de la difficulté à rapprocher une situation vécue et perçue par un appelant et des catégories administratives dont le choix est limité et ne couvre pas toujours la complexité de la situation. Dans ce dernier cas, le problème rencontré par l'agent a été résolu en transférant l'appel au médecin et en rendant visibles ses difficultés. Dans d'autres cas, ce type de problème se résout en demandant l'aide de collègues, du coordinateur ou du chef de salle. Il peut également être surmonté à travers le choix des catégories administratives qui, selon celles qui sont sélectionnées, assurent un départ des secours même si la définition de la situation demeure floue. La logique du « juste soin » privilégiée dans la fiche d'appel est ainsi contournée au profit de la logique du *moindre risque*⁹⁵. Cette première logique semble en effet inadaptée à certains cas de figure ; les agents préférant – sur la base de leur ressenti, de leur expérience, du profil des appelants ou par crainte de commettre des erreurs – ne pas prendre de risques inutiles. À cette fin, ils mobilisent les catégories administratives, comme ils le font également pour réorienter les demandes vers d'autres services, de manière à construire une définition de l'événement qui

⁹⁵ Nous distinguons la logique du « juste soin » de la logique du *moindre risque* en mettant entre guillemets la première qui est une logique officielle et institutionnalisée alors que nous utilisons la seconde pour nommer une logique d'action remarquée dans le cours de nos observations et verbalisée par les agents mais qui demeure toutefois officieuse. Cela expliquant sa mise en italique.

produira la réponse de secours qu'ils croient appropriée. C'est ce qu'explique un agent lorsqu'il formule : « Des fois, on gruge sur les catégories quand on ne sent pas l'appel. Pour être sûr que les pompiers y vont⁹⁶. »

La fiche apporte donc des cadres à l'interaction, un cadre interactionnel ainsi qu'un cadre perceptif, mais elle est également un espace de négociation. Des informations peuvent y être ajoutées et les catégories modelées selon la stratégie mise en œuvre par les agents, ce qui leur permet d'exercer leur pouvoir discrétionnaire déjà évoqué. Nous avons ainsi constaté lors de nos observations dans les différents centres d'appel d'urgence un travail de négociation constant entre le processus de standardisation se réalisant *avec* et *par* la fiche et un processus d'individualisation de la réponse de secours se jouant à travers cette opération de sélection des catégories administrative. La qualification des appels d'urgence est par ailleurs également le résultat d'un travail d'articulation entre des standards fournis par l'organisation professionnelle et des *standards de terrain*. Ces derniers prennent souvent la forme de sous-catégories officieuses construites par les agents et servant à qualifier les appelants mais aussi à cadrer les cours d'action puisqu'elles sont accompagnées de principes d'action adaptés (Dalle-Nazébi *et al.*, 2012). Pour n'en nommer que quelques-unes, ces sous-catégories sont : « les confus », « les hystériques », « les psy », « les réguliers » ou encore « les gentils ». Elles sont issues de l'expérience quotidienne des agents, réifiées et réactualisées à travers leurs interactions. Prises en compte par les agents, elles entrent en jeu dans le choix des catégories administratives proposées par la fiche. La sous-catégorie « réguliers⁹⁷ » nuance ainsi la qualification d'une situation de détresse. Elle prescrit dans le même temps une grande vigilance afin que l'agent traitant l'appel ne tombe

⁹⁶ La logique du *moindre risque*, comme son nom l'indique, oriente les agents vers les choix les moins risqués pour l'appelant et conséquemment pour eux-mêmes. À titre d'exemple, dans le cas d'un appel reçu par les pompiers au sujet d'une blessure par « objet coupant », la fiche guide l'agent vers la « recherche de signes d'hémorragie grave » et propose trois choix : « Hémorragie abondante » ; « Ne sait pas » ; « Pas de saignement important ». Interrogé à ce sujet par l'agent, l'appelant qui contacte le service de secours pour son collègue blessé répond simplement : « Oui, ça saigne, oui ». L'agent sélectionne cependant « Hémorragie abondante » qui est, selon ce qu'il nous en dit, la catégorie « normale » à sélectionner dans ce genre de situation puisque « les doigts, ça saigne toujours beaucoup ». Il présume donc une perte de sang abondante même si l'appelant ne l'a pas confirmée (ni infirmée). C'est ce que nous nommons logique du *moindre risque* puisqu'il n'engage pas sa responsabilité en négociant un standard connu et partagé au sein de son service tout comme il s'assure dans le même temps d'une intervention rapide des secours.

⁹⁷ La sous-catégorie des « réguliers » désigne les personnes connues des services de secours parce qu'elles appellent régulièrement. Certaines appellent tous les jours, d'autres toutes les semaines. Les motifs d'appel varient d'une personne à l'autre. Certaines s'inventent des pathologies, d'autres recherchent seulement une présence, d'autres encore insultent les agents. Les sous-catégories s'articulent entre elles, par exemple : « vieux-réguliers », « psy-réguliers », « gentils-réguliers », ce qui crée d'autres catégories et permet leur hiérarchisation. Les agents s'informent de ces appels et discutent entre eux de la manière de les traiter. Les « réguliers » « gentils » et « âgés » bénéficient par exemple de la sollicitude des agents.

pas dans le piège « du garçon qui criait au loup », c'est-à-dire qu'il ne voit pas la vraie urgence dissimulée par les trop nombreux appels. Ces sous-catégories officieuses mais validées par le collectif de travail réintroduisent de la sorte de la souplesse dans les standards afin d'adapter la qualification à la singularité de chacune des situations.

La part de subjectivité du métier d'agent que ces mécanismes révèlent fait l'objet, dans certains centres, d'une réflexion et d'une mise en place de moyens visant à la contrôler. Dans ce contexte, les environnements numériques des agents, et notamment la fiche d'appel, servent aujourd'hui à inscrire deux logiques de qualification fort différentes. L'une fait de la fiche d'appel un outil d'aide à la saisie de données ; l'autre mobilise la fiche d'appel comme outil d'aide à la décision. Dans le premier cas, la fiche facilite la saisie en organisant les informations sous forme de fenêtres classées par thématiques et en donnant accès à des menus déroulants réduisant le travail de saisie au clavier. Dans le deuxième type d'emploi, la fiche guide les agents pas à pas, question par question, dans le processus de qualification. Les logiciels d'aide à la décision s'attachent ainsi à réduire la part de subjectivité contenue dans le processus de qualification en verrouillant l'interaction de manière à ce que les agents n'aient plus à avoir recours « au feeling », à leur expérience personnelle ou à une casuistique-métier pour évaluer les situations.

3.1.3. Le travail d'écrit d'écran en situation de communication médiatisée, une pratique naturelle ?

Si les agents rencontrent parfois quelques difficultés avec le processus de traduction, les activités d'écrit d'écran semblent quant à elles s'entremêler à l'interaction de manière fluide et aller de soi. J. Whalen remarque à cet effet que les questions posées par les agents s'articulent étroitement à l'organisation des sections de la fiche et la succession des champs à renseigner, aux réponses des appelants et aux actions effectuées avec le curseur et le clavier (1995a, p. 211). Nos analyses vidéo vont dans le même sens et révèlent que l'ordre des questions respecte à peu de chose près l'ordre séquentiel des champs à compléter. Les actions au clavier et avec la souris sont conséquemment orientées vers l'accomplissement de cet ordre séquentiel. Le placement du curseur dans la fiche ou des mains sur le clavier est concomitant à l'interaction ou, comme c'est souvent le cas, est réalisé de manière légèrement anticipée. Pour ne donner qu'un seul exemple, les agents positionnent souvent leur main droite au-dessus du clavier numérique avant même de demander le numéro de téléphone ou l'adresse aux appelants. De manière schématique, nous pourrions dire que la fiche d'appel cadre le travail d'énonciation des agents en organisant la séquentialité des questions, ce qui prescrit certaines actions et organise les gestes des agents. Avec les

logiciels d'aide à la saisie de données, il demeure néanmoins toujours possible pour les agents de remplir les champs au gré des données qu'ils reçoivent, des spécificités du contexte ou de leurs propres habitudes interactionnelles. C'est ce que précise un agent qui, tout en sachant que l'adresse est l'information prioritaire (priorité matérialisée par son ordre d'apparition dans la fiche), préfère s'attarder d'abord à la raison de l'appel car « ça les calme, c'est plus facile après pour l'adresse ». Les logiciels d'aide à la prise de décision, *a contrario*, ne permettent pas cette navigation libre dans la fiche et contraignent plus lourdement la séquentialité des questions et des actions, ce qui a quelques conséquences pratiques pour les agents. À titre d'exemple, pour que l'interaction apparaisse fluide aux appelants, les agents doivent fortement guider l'interaction afin que les renseignements que fournissent les appelants correspondent aux champs de la fiche. Dans le cas contraire, les agents doivent redemander aux appelants des renseignements déjà fournis, ce qui pour un appelant qui ne connaît pas les contraintes de la fiche peut laisser penser que l'agent ne l'écoute pas. La prise de notes sur de petits papiers que font certains agents apparaît comme une ethnométhode employée par les agents pour contourner les rigidités de la fiche et préserver la qualité de la relation. Dans ce contexte interactionnel fortement contraint, les paroles des appelants sont donc moins des ressources à mobiliser dans le cours de l'interaction pour coconstruire l'information que des renseignements à noter au gré d'un questionnaire les classant selon leur priorité.

C'est en observant comment les agents du centre d'appel d'urgence REACH112 ont peu à peu appréhendé la fiche d'appel et l'environnement numérique lui étant associé que nous avons constaté en quoi l'articulation de l'interaction et de l'écrit d'écran n'est ni automatique, ni naturelle et qu'elle s'apprend, se met en pratique, s'équipe et puis s'affine. L'activité d'écrit d'écran ne demeure ainsi qu'une formule si n'est pas prise en compte l'épaisseur des pratiques qui s'y jouent. Il ne s'agit pas uniquement d'interagir et d'écrire en même temps mais de naviguer entre les différents champs de la fiche d'appel, de lire et trier des informations, de sélectionner des propositions dans les menus déroulants, de positionner son curseur, de taper au clavier, de corriger des fautes d'orthographe, de regarder une carte et de repérer un numéro de route, de valider des étapes, etc. Tout cela en écoutant et en parlant avec un appelant. Des captures d'écran transmises par les agents en formation au centre d'appel REACH112 montrent qu'au début de la phase expérimentale la plupart des informations étaient notées en vrac dans l'espace Bloc-Notes de la fiche (Figure 15). Certaines fenêtres n'étaient pas renseignées et des rubriques préremplies n'étaient pas contrôlées et modifiées, ce qui produisait un assemblage de renseignements incohérent et parfois contradictoire. Accaparés par l'écoute et la compréhension, les agents à leurs débuts

écartaient donc les tâches perturbant ces activités, telles la navigation entre les champs, la lecture et la sélection des catégories administratives préférant tout noter dans une seule fenêtre. Les incertitudes liées à la qualification et le besoin de transmettre le plus d'informations possible aux services d'urgence locaux ont également participé de cette prise de notes en vrac et sans tri.

Faire plusieurs choses en même temps dans le cours d'un appel d'urgence, si cela semble aller de soi, n'est donc en rien un automatisme. Ce premier détour par le projet REACH112 montre que des pratiques quotidiennes, banales et presque invisibles sont en fait des compétences qui s'acquièrent. Il nous permet par ailleurs d'aller plus avant et d'interroger le travail d'écrit d'écran dans son rapport aux communications médiatisées ; c'est-à-dire d'observer, dans un premier temps, les manières dont s'articulent les actions *avec* et *sur* les objets dans le cours de l'interaction téléphonique de secours. Nous pourrions ainsi, dans les chapitres ultérieurs, appréhender aussi ces articulations dans le cours des appels d'urgence vidéo et textuels.

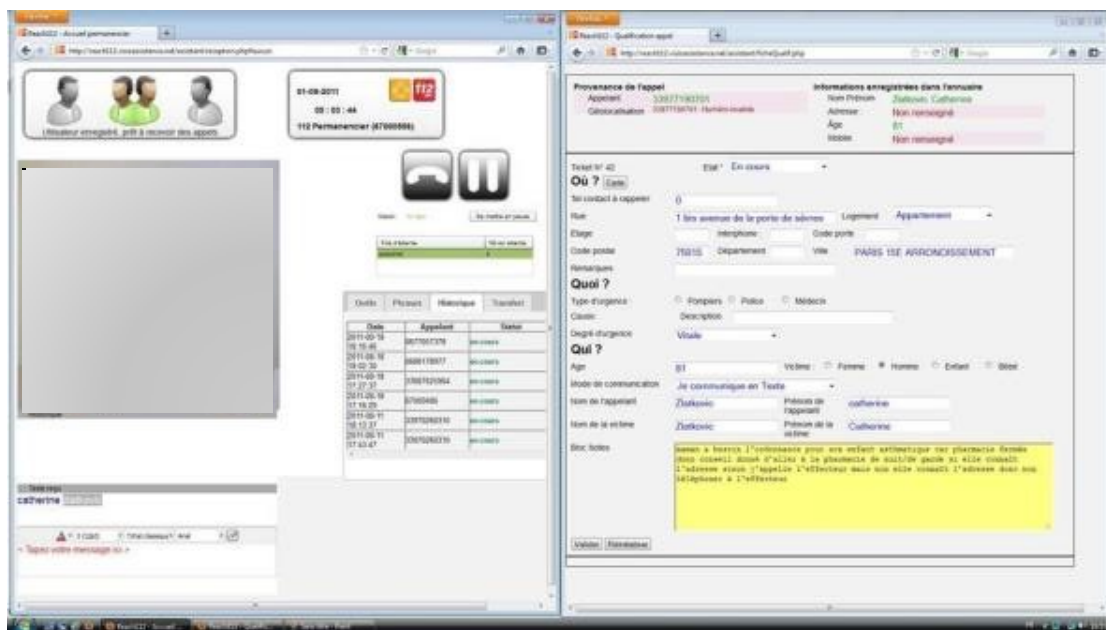


Figure 15 - Apprendre à articuler l'interaction et l'écrit d'écran. Les renseignements sont notés en vrac dans le champ Bloc-Notes de la fiche d'appel.

Faire plusieurs choses à la fois comme compétence

Nous avons écrit qu'entièrement absorbés par les activités d'écoute et de compréhension, les agents écartaient les activités liées à la fiche d'appel. Il est également important d'ajouter que cette écriture en vrac initialement adoptée par les agents avait aussi pour propriété de ne pas ralentir le cours de l'interaction. Il est donc entendu que le travail d'écrit d'écran ne doit pas freiner les échanges avec l'appelant et que les agents doivent savoir faire plusieurs choses en même temps. Cette compétence est valorisée par le fait que les agents sont évalués sur leur capacité à aller vite et à respecter les indicateurs qualité de temps « de décroché » et « de traitement des appels ». Elle est également réactualisée par son inscription dans la technique, notamment par le positionnement de la fiche d'appel sur l'écran central du poste de travail des agents. Les logiciels d'aide à la prise de décision installés dans certains centres renforcent ce type de rapport. Chacune des réponses conditionnant l'apparition du champ suivant, les agents ne peuvent donc plus négocier la temporalité de la saisie et remettre à plus tard, par exemple, le choix d'une catégorie. Le positionnement, côte à côte, de l'interface de communication et de la fiche d'appel dans le dispositif REACH112 fait aussi figure d'injonction. Cet étroit entrelacement des activités n'est bien entendu pas spécifique aux interactions d'urgence et se retrouve aussi bien dans les activités de la vie de tous les jours que dans de nombreuses pratiques professionnelles. Cependant, le contexte de l'urgence, qui crée à la fois la nécessité de déclencher rapidement les secours et de ne pas créer de file d'attente, accentue son importance et en font un principe organisateur fort. Pouvoir « faire plusieurs choses en même temps » est donc une compétence professionnelle que les agents acquièrent puis mobilisent, ou non, selon les contingences. Lors de journées plus calmes ou lorsque les demandes ne sont pas urgentes, cette temporalité peut en effet être négociée par les agents qui prennent le temps de relire, corriger et compléter leur fiche en dehors de l'interaction, une fois l'appel terminé. Du reste, cette quasi-simultanéité des actions et des interactions apparaît aussi comme un des mécanismes utilisés par les agents pour garder le contrôle de l'interaction puisqu'elle évite les silences qui seraient des brèches qui donneraient aux appelants l'occasion de négocier les règles interactionnelles. Pour reprendre la formulation d'un agent, il s'agit également « d'occuper le terrain ».

Nous constatons donc la prégnance d'un *principe organisationnel de simultanéité* qui cadre le rapport aux objets et aux supports d'inscription, ainsi que l'articulation des différentes activités entre elles. Le caractère audio-phonatoire des échanges téléphoniques qui ne sollicite que la voix et les oreilles des agents – laissant libres leurs mains et leurs yeux – est

une ressource mobilisée par les agents pour réactualiser ce principe dans le cours d'action. Il permet en effet de faire plusieurs choses en même temps comme nous l'écrivions plus haut. De la sorte, les agents peuvent parler et écouter tout en saisissant des informations au clavier (Figure 16, photo gauche) ; rechercher des informations sur Internet, consulter une note de service ou scruter et comparer deux cartes géographiques se trouvant l'une à l'écran et l'autre sur le mur en face tout en poursuivant l'interaction (Figure 16, photo droite). Les caractéristiques matérielles du téléphone, le combiné ou le casque restreignent ou facilitent l'accomplissement pratique du principe de simultanéité. Le casque d'écoute autorise la saisie des données avec les deux mains sur le clavier favorisant la fluidité de la saisie et



Figure 16 – Quasi-simultanéité des actions et des interactions. Photo de gauche : parler et écrire en même temps. Photo de droite : écouter et mobiliser des ressources visuelles, dans ce cas-ci, une carte sur un mur.

donc sa rapidité ; il facilite aussi les déplacements, permettant de consulter un classeur sans mettre l'appelant en attente. Le combiné téléphonique contraint quant à lui l'agent à rester à son poste, à taper d'une seule main ou, s'il veut utiliser ses deux mains, à tordre son cou de manière à le coincer contre sa joue et son épaule. Il faut aussi rappeler que si les agents peuvent engager leur corps de la sorte, à tous moments dans le cours de l'interaction, c'est aussi parce que la modalité audio-phonatoire du téléphone les préserve du regard des appelants et qu'ils sont en quelque sorte invisibles.

CONCLUSION CHAPITRE IV

Nous nous sommes attardés dans ce chapitre à la description des spécificités de l'interaction téléphonique de secours d'urgence que nous avons appréhendée dans ses multiples dimensions comme étant une interaction médiatisée, centrée, sonore et instrumentée. Afin d'observer ses spécificités, nous avons préalablement mis en avant sa filiation avec la relation administrative avec laquelle elle partage certains éléments de cadre. Notamment, la double contrainte du consentement de l'utilisateur relevant de la déontologie et celle de la satisfaction client liée à la démarche qualité. L'un et l'autre, le consentement et la satisfaction, reposent pour partie sur la construction et le maintien d'un rapport de confiance par les agents ; processus au cours duquel ils déploient un ensemble de mécanismes afin d'afficher et de réactualiser leur statut de professionnel. Nous avons montré que les communications téléphoniques, et plus précisément l'asymétrie contextuelle qu'elles créent, sont mobilisées par les agents des centres d'appel d'urgence comme ressource pour maintenir un mode de relation à l'utilisateur préexistant marqué par une asymétrie relationnelle et interactionnelle. Nous avons ensuite cherché à préciser davantage le rapport entre les spécificités du dispositif technique de communication et l'organisation des pratiques de travail. Au fil de l'analyse, les pratiques interactionnelles des agents, spécifiques à l'espace d'interaction médiatique étudié, ont commencé à émerger. Nous avons ainsi détaillé ce que la prise en compte par les agents des caractéristiques du dispositif de communication – construites comme ressources ou, *a contrario*, comme contraintes à contourner, détourner, ou surmonter – entraîne : le surinvestissement du canal audio par les agents ; un processus de (re)construction de repères, notamment visuels, qui sollicite largement l'analogie ; une accentuation du devoir d'hésitation qui pousse les agents à reformuler, questionner et quantifier les renseignements fournis par les appelants et à privilégier les renseignements de première main obtenus de manière visuelle par une personne sur les lieux de l'incident.

Nous avons toutefois rappelé, lorsque cela était le cas, que les agents s'appuient sur des pratiques plus anciennes héritées de la relation administrative, mais aussi médicale, qu'ils mobilisent dans ce contexte de communication médiatisée. Nous avons cependant montré que s'ils s'appuient sur ces pratiques, il n'en demeure pas moins que le téléphone nécessite leur reformulation puisque les indices qu'il rend disponibles sont uniquement sonores. Les mots deviennent alors les supports immatériels d'une définition émergente et dynamique d'une situation matérielle et plurisémiotique. Cette opération nous révèle en quoi les dispositifs techniques de communication sont des médiateurs et non pas de simples

intermédiaires puisqu'ils participent de la reformulation et de la redéfinition de nos rapports aux objets, à soi et à l'environnement.

Afin d'explorer plus largement le rapport entre les spécificités du dispositif technique de communication et l'organisation des pratiques de travail, il était en outre nécessaire d'aller au-delà de l'analyse de conversation et, à la suite de L. Suchman, C. et M. Goodwin, C. Heath, M. Lacoste, etc., « d'élargir la nature des interactions considérées car c'est par un engagement multiple – corporel, spatial, technique, et pas seulement langagier – que les acteurs sociaux traitent les situations » (Lacoste, 1995, p. 126). Nous nous sommes donc penchés sur la dimension instrumentée de l'interaction téléphonique en nous centrant plus particulièrement sur l'analyse du rôle et de la place de la fiche d'appel. Ce faisant, nous avons démontré en quoi elle réactualise le cadre institutionnel de cette interaction et intervient tel un troisième acteur guidant les cours d'action mais aussi, parfois, générant des tensions. Pour reprendre les mots de J.-M. Weller : « Ces tensions rappellent combien l'écran est une source d'information qui peut enrichir, compléter, confirmer mais aussi contredire l'interaction. Elles indiquent comment les interactions téléphoniques sont le lieu d'une confrontation entre la logique des textes et celle des discours : les premiers imposent une mise en récit des informations et une inscription de la parole dans les formes standard renvoyant à l'organisation pour s'accorder ; les seconds racontent une affaire au gré de l'interaction, par le seul biais de la parole » (Weller, 1997, p. 140). Nous percevons alors qu'à la médiation téléphonique s'articule la médiation de l'écrit. Ce processus qui nécessite un travail d'agencement et de résolution de tensions prend place, dans la plupart des cas, dans le cours de l'interaction téléphonique.

Par l'observation des menues actions qui relient les agents à leur environnement matériel et qui mettent en rapport les pratiques langagières, gestuelles et d'inscription, tout comme elles relient les objets entre eux, nous avons remarqué un principe d'organisation – la simultanéité – encadrant la coordination intra-individuelle sans pour autant la contraindre entièrement. Pouvoir « faire plusieurs choses en même temps » est donc une compétence professionnelle que les agents acquièrent et réactualisent dans le cours de l'interaction. Nous avons cependant souligné que si les agents organisent leur coordination intra-individuelle autour de ce principe, ils le négocient parfois. Peu à peu, nous avons fait apparaître et exister dans notre analyse les ressources matérielles disponibles dans l'environnement et pointé que le travail de fabrication de l'information s'appuie également sur un ensemble d'objets et de supports informationnels constituant des ressources potentiellement utilisables dans le cours de l'interaction. Selon les centres et les modes de

distribution de ces objets et ressources, le plateau d'appel constitue ainsi une scène informationnelle plus ou moins chargée. Certains sont des environnements plurisémiotiques denses où les ressources informationnelles ont été réparties dans l'ensemble de la pièce : sur les murs, sur les bureaux, sur les écrans et sur des étagères⁹⁸. Plusieurs de ces ressources peuvent être mobilisées d'un seul coup d'œil dans le cours de l'interaction mais nécessitent néanmoins, selon la place occupée par les agents, une rotation du buste ou le pivotement de leur chaise. L'absence de ces supports dans certains centres et la relative sobriété de l'espace de travail s'expliquent par l'intégration de ses ressources à l'environnement numérique des agents. C'est le cas notamment au sein de ce nouveau centre d'appel d'urgence, une *multiplateforme* regroupant le SAMU et les pompiers, que montre la photographie ci-contre (Figure 17). Les cartes, les procédures et les répertoires téléphoniques sont ainsi consultables à travers l'intranet, inscrits et visibles à même la fiche d'appel (c'est le cas des procédures) ou accessibles grâce à des raccourcis proposés par la fiche. Les renseignements auxquels ces différents supports donnent accès ne sont jamais des données brutes puisqu'elles ont

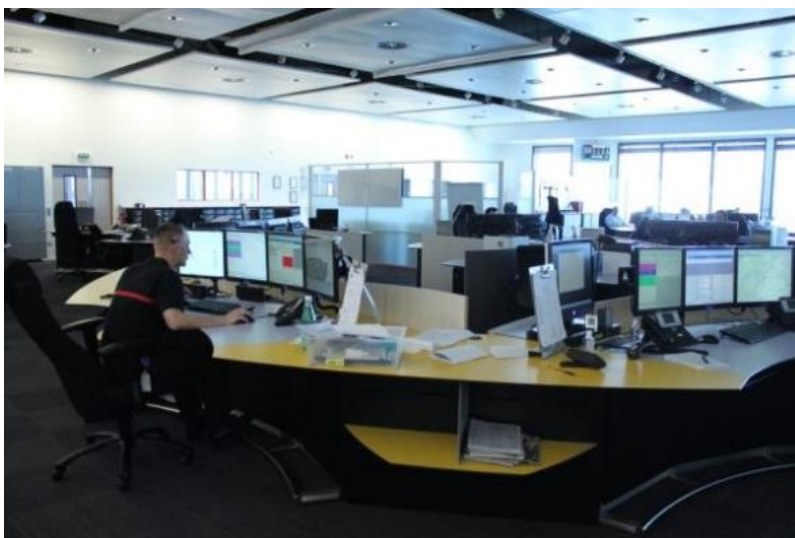


Figure 17 - Des environnements de travail plurisémiotiques : les supports et outils sont intégrés à l'environnement numérique des agents.

été préalablement sélectionnées, codées, classées et mises en forme, c'est ce que nous ont notamment montré les travaux de B. Latour ou de C. Goodwin (C. Goodwin, 1994; Latour, 1993). Ces cartes, ces tableaux et autres supports d'information reposent, tout comme la fiche d'appel, sur un ensemble de pratiques professionnelles cristallisées et historiquement construites qu'ils incarnent et contribuent à réactualiser. Ils constituent ainsi autant de petites grilles de lecture qui organisent la perception des agents et les orientent vers ce qu'il est important à prendre en compte dans le processus de fabrication d'une réponse de secours ; autrement dit, ces supports les orientent vers ce qu'ils doivent *voir*.

⁹⁸ Pour un autre exemple de ces environnements plurisémiotiques denses, se rapporter aux photographies présentées à l'Annexe 8.

Au cours du traitement d'un appel, les agents peuvent ainsi avoir besoin de consulter une ou plusieurs de ces ressources. Prenons par exemple un pompier qui souhaiterait consulter la procédure à suivre dans le cas d'une fuite de gaz en secteur urbain. Si ses mouvements sont restreints par le combiné téléphonique, il peut solliciter un collègue en l'interpellant de la main afin que ce dernier lui apporte le classeur idoine, ce qui lui évite d'interrompre l'interaction avec l'appelant. Dans le cas où cette procédure est accessible par intranet, l'agent y accède seul, la consulte sur son deuxième écran d'ordinateur tout en poursuivant son échange. Dans tous les cas, le recours à une procédure écrite au cours de l'interaction demande aux agents une opération de localisation de cette procédure lors de laquelle s'articulent des mouvements corporels et des moments de lecture : se saisir d'un classeur, tourner les pages, lire les onglets ou les titres, lire la procédure, etc.⁹⁹ La recherche d'informations dans le système intranet ainsi que le travail de géolocalisation à partir de cartes numériques nécessitent une réorientation du corps d'un écran à l'autre. Cette recherche entraîne communément une rotation vers l'écran de droite, un mouvement du buste vers l'avant afin de se rapprocher de ce deuxième écran, et un regard appuyé sur son contenu régulièrement accompagné de gestes de pointage ou de mouvements avec la souris afin de déplacer le curseur à l'écran. Cet exemple fictif, mais recomposé à partir de données issues de nos observations, montre que le corps des agents est investi de manière complexe dans le processus de construction de l'information et que cet investissement s'organise selon le principe de simultanéité qui est, par ailleurs, ainsi réactualisé.

Concernant le dispositif, nous avons pointé dans ce chapitre en quoi les caractéristiques techniques du téléphone constituent autant de ressources mobilisées par les agents pour interagir et mobiliser des ressources interactionnelles tout en poursuivant leur interaction. Ce qui nous intéresse tout particulièrement ici, c'est qu'il semble y avoir une étroite interrelation entre les spécificités du dispositif technique de communication, les pratiques interactionnelles des agents et les principes d'organisation. Ainsi, au travers de ces observations et remarques, nous constatons une interrelation entre certains éléments de cadre qui fait structure au sein de l'écologie professionnelle des centres d'appel d'urgence téléphonique. À ce stade de l'enquête, cette interrelation demeure encore à développer et à clarifier mais nous percevons d'ores et déjà qu'elle participe du façonnage des pratiques

⁹⁹ La recherche d'une procédure consultable par intranet suit à peu de choses près les mêmes étapes puisqu'il faut naviguer dans des listes. Les procédures peuvent cependant être localisées en inscrivant des mots-clés dans une fenêtre conçue à cet effet, cela réduit le temps de recherche mais ajoute une opération d'écriture. Les logiciels d'aide à la décision font « remonter » automatiquement les procédures qui s'affichent à l'écran et bloquent la poursuite de la saisie tant qu'elles n'ont pas été validées par les agents. Ce système n'en garantit cependant pas la lecture puisque les agents peuvent les valider sans les lire.

professionnelles, aussi bien au cœur de la relation de secours d'urgence qu'en ce qui concerne la coordination intra-individuelle. Ce qui nous intéressera donc et que nous développerons dans le chapitre V, puis dans le chapitre VII, n'est pas tant le processus par lequel les agents construisent le sens des objets et des ressources informationnelles disponibles dans leur environnement mais leurs rapports à ces ressources en contexte de communication médiatisée afin de saisir comment, et dans quelles conditions, ces rapports s'organisent.

CHAPITRE V – LE CORPS DANS L’ACTION EN SITUATION DE COMMUNICATION MEDIATISEE

Nous avons pointé dans le précédent chapitre que le corps des agents est activement engagé dans le processus de construction de l’information. Le canal auditif et la voix sont ainsi des outils parmi d’autres que les agents utilisent pour construire et préserver une relation avec les appelants. Toutefois, à la différence des autres outils, ils ne sont pas là, disponibles, en attente d’être saisis dans le cours de l’interaction. Au contraire, comme c’est le cas également de la fiche, ils sont une condition *sine qua non* de la relation d’urgence et de l’envoi des secours. Il y a donc pour les agents une obligation d’établir et de maintenir un lien audio-phonatoire avec les appelants, obligation matérialisée par leur outil de travail et réactualisée au cours d’une journée à coup de sonneries réitératives. Même lorsqu’aucun des deux interlocuteurs ne parle, ce lien est maintenu car le téléphone laisse passer les bruits tels que la respiration ou, pour les appelants, les cliquetis du clavier qui apportent des informations rassurantes sur ce que fait l’agent. Nous avons largement insisté sur la modalité sonore de ce lien qui laisse libres les yeux, les mains et le reste du corps des agents. De la sorte, le corps devient une des ressources pour l’actualisation du principe de simultanéité qui, pour sa part, demeure opérant dans cette situation puisque les agents ne sont pas vus des appelants. Les caractéristiques techniques du téléphone permettent ainsi de faire du corps des agents un moyen pour construire et réactualiser une relation spécifique à l’environnement.

À la suite de S. Grosjean, nous insistons sur le principe méthodologique par lequel « décrire les “savoir-faire communicationnels”, c’est étudier non seulement comment les répartiteurs utilisent les circonstances matérielles et sociales pour effectuer une action pertinente mais aussi comment ils réorganisent leur espace de travail afin d’atteindre leurs objectifs » (2008, p. 104). Nous nous sommes jusqu’ici employés à détailler la première dimension de ces savoir-faire. Ce présent chapitre est maintenant l’occasion de développer la problématique de l’organisation et de la réorganisation des espaces de travail. Il s’agira ainsi de mieux comprendre et de préciser les relations entre les agents, les outils et l’environnement dans le cours des interactions de secours – c’est-à-dire la coordination intra-individuelle – au regard des dispositifs techniques de communication, puis d’explorer en quoi ces rapports participent de la mise en forme de l’espace d’interaction médiatique.

En premier lieu, nous retournerons au sein même de cet espace d'interaction pour réexaminer le poste de travail des agents afin de voir ce que nous dit la distribution des objets de l'organisation des pratiques professionnelles. Ensuite, nous mobiliserons des observations issues des expérimentations conduites dans le cadre de REACH112 lors desquelles l'organisation des postes et de l'environnement numérique de travail des agents ont fait l'objet de négociations. Elles ont été l'occasion d'un processus de (re)construction et de (re)définition des rapports aux outils et aux appelants que nous nous attacherons à décrire puisqu'il apporte les premiers éléments d'analyse sur la dynamique de reformulation des pratiques induite par l'introduction d'un nouveau dispositif technique de communication dans un environnement professionnel. Observer cette dynamique nous permettra de détailler ce que, en pratique et dans le cours des interactions, les caractéristiques techniques des outils et leur distribution sur le poste de travail créent en termes d'engagements corporels. En contrepoint, cela apportera un nouvel éclairage sur la relation entre les pratiques de coordination intra-individuelle, l'organisation des postes de travail et les principes d'organisation dans les centres d'appel d'urgence téléphonique.

1. La distribution des outils de travail, un cadre pour la coordination intra-individuelle

L'espace d'interaction médiatique sert à désigner l'espace matériel de proximité entourant les agents lorsqu'ils sont installés à leur poste de travail. Ses pourtours, bien que fluctuants, sont dessinés par les objets et divers instruments qui équipent le processus de traduction et, même s'ils varient d'un centre à l'autre, construisent des espaces analogues grâce à la récurrence de certains éléments : une chaise, un bureau, un ou plusieurs téléphones, un ordinateur ainsi que ses écrans. Ces espaces sont également peuplés d'autres objets à usage individuel qui sont disposés plus ou moins à portée de main des agents. L'espace individuel de travail est un espace relativement cohérent lorsqu'il est protégé de cloisons, il est cependant plus difficilement repérable lorsque les ordinateurs sont répartis le long d'une grande table semi-circulaire, les agents se trouvant assis coude à coude. L'étalement des objets sur le bureau se fait à partir d'un point central qui est invariablement l'écran sur lequel se visualise la fiche d'appel. Nous avons au chapitre I détaillé le poste d'un agent sans toutefois signaler que son organisation était conventionnelle. Dans tous les centres où se sont déroulées nos observations, cette organisation est en effet en vigueur à quelques détails près. L'écran placé à la droite de celui affichant la fiche d'appel sert dans tous les cas à accéder au logiciel de géolocalisation et, lorsqu'il y en a un, l'écran de gauche sert à afficher le logiciel de gestion des appels. Le téléphone utilisé pour la communication avec les appelants, et plus particulièrement lorsqu'il n'est pas équipé d'un casque d'écoute, est dans la plupart des cas placé à gauche de l'écran central. L'émetteur-récepteur radio servant occasionnellement pour contacter les équipes en intervention sur le terrain (lorsque les centres ne sont pas équipés de leur version informatique utilisable avec la souris et le casque d'écoute) est placé à l'extrême gauche de cet alignement.

Cette répartition linéaire des outils oblige les agents à pivoter leur chaise ou à tourner la tête pour orienter leur regard vers l'outil qu'ils souhaitent mobiliser. Elle produit aussi de nombreux autres mouvements du corps : torsions, inclinaison du buste, allongement des bras, etc. Les sciences cognitives affirment que « l'éloignement de l'objet de la main dessine des zones de stationnement où les artefacts sont posés selon leur fonction par rapport au déroulement de l'action en cours » (Conein, 2004, p. 61). La position centrale de la fiche rappelle en effet que l'envoi des secours est conditionnel à son utilisation et que la construction d'information est la tâche principale des agents. La proximité de l'écran de géolocalisation montre quant à elle l'étroite articulation des activités de saisie et de localisation de l'appelant. Les outils distribués à la périphérie de ces deux écrans sont

porteurs d'information « à propos d'un usage potentiel » (Lan Hing Ting & Voilmy, 2010, p. 9), par exemple la liste des pharmacies de garde ou le numéro de téléphone des différents services d'aide sociale. Encore plus loin, en dehors de l'espace d'interaction médiatique, les cartes géographiques. Le positionnement en bout de chaîne de l'émetteur-récepteur radio rend ainsi visible son usage occasionnel ainsi qu'une autre temporalité. Les interactions radio ne sont, en effet, pas réalisées dans le cours de l'interaction avec l'appelant mais seulement une fois celle-ci terminée.

Bien que cette organisation soit conventionnelle et récurrente, certaines adaptations peuvent cependant y être apportées. Dans plusieurs centres, les agents ont la possibilité de permuter l'affichage des logiciels et de réorganiser leur poste de travail. Au cours de notre enquête, nous n'avons observé qu'une seule réorganisation effectuée par un agent ayant inversé l'affichage du deuxième et du troisième écran. Interrogé sur la raison de ce changement, il nous a répondu « c'est plus confortable parce que je suis gaucher ». Cette réponse suggère que, non seulement, les objets renvoient « une information visuelle et spatiale » (Conein, 2004, p. 61) de leur utilisation dans le cours de l'action mais aussi que leur disposition nous renseigne sur les principes qui organisent les relations des agents à l'espace d'interaction médiatique.

Permuté à gauche, l'écran de géolocalisation peut plus facilement être pointé et touché – comme le font les agents lorsqu'ils cherchent à localiser un événement – par un agent gaucher. Le placement habituel de l'écran de géolocalisation, c'est-à-dire à droite de la fiche d'appel, peut donc pour partie être expliqué par le fait qu'il facilite, pour les droitiers, la relation à cet écran. La position de l'écran rend donc compte et soutient une relation qui engage le corps des agents. Ce lien corporel à l'écran est par ailleurs soutenu par le positionnement du téléphone. Placé à gauche des agents, ils le manipulent ou saisissent le combiné de la main gauche, ce qui libère leur main droite pour le travail d'écrit d'écran qui inclut les gestes de pointage, le déplacement du curseur à l'aide de la souris, la saisie au clavier, la prise de notes sur des morceaux de papier ou encore toutes les menues manipulations de supports informationnels. Nous remarquons donc à travers l'observation de la distribution des outils sur le poste de travail des agents que l'organisation de l'espace d'interaction médiatique facilite la mise en relation visuelle et tactile des agents et de leurs outils au sein de l'espace de travail de proximité. Plus encore, cette organisation s'oriente de manière à ne pas entraver la mise en application du principe de simultanéité utilisé par les agents comme un des moyens de mise en application du principe institutionnalisé de rapidité. La prise en compte des besoins communicationnels spécifiques des usagers sourds

et malentendants dans le cours du projet REACH112 et l'inscription de ses nouveaux repères dans la technique et dans l'organisation des pratiques professionnelles a cependant mis en tension ce principe et engagé un long processus, réapparaissant de manière épisodique dans le cours du projet, de négociation et de reformulation. Nous mobilisons ci-dessous un de ces épisodes à des fins analytiques puisqu'il fait apparaître que les repères communicationnels organisent les rapports à l'environnement et, par conséquent, la mise en forme de ce dernier.

2. Une mise en tension inattendue des rapports au poste de travail

Deux illustrations présentées dans un document intermédiaire spécifiant les caractéristiques fonctionnelles des postes et des interfaces de travail montrent que la configuration linéaire, centrée sur la fiche, a servi de référentiel lors de la conception du nouveau dispositif technique de communication. Nous présentons l'une de ces deux illustrations ci-dessous (Figure 18). Elle montre que la fiche d'appel a été positionnée au centre du dispositif, devant l'agent, et que l'écran de communication permettant les échanges vidéo avec l'appelant et remplaçant le téléphone a été positionné à gauche de l'écran central. La même configuration a également été adoptée pour les interactions d'urgence par écrit.

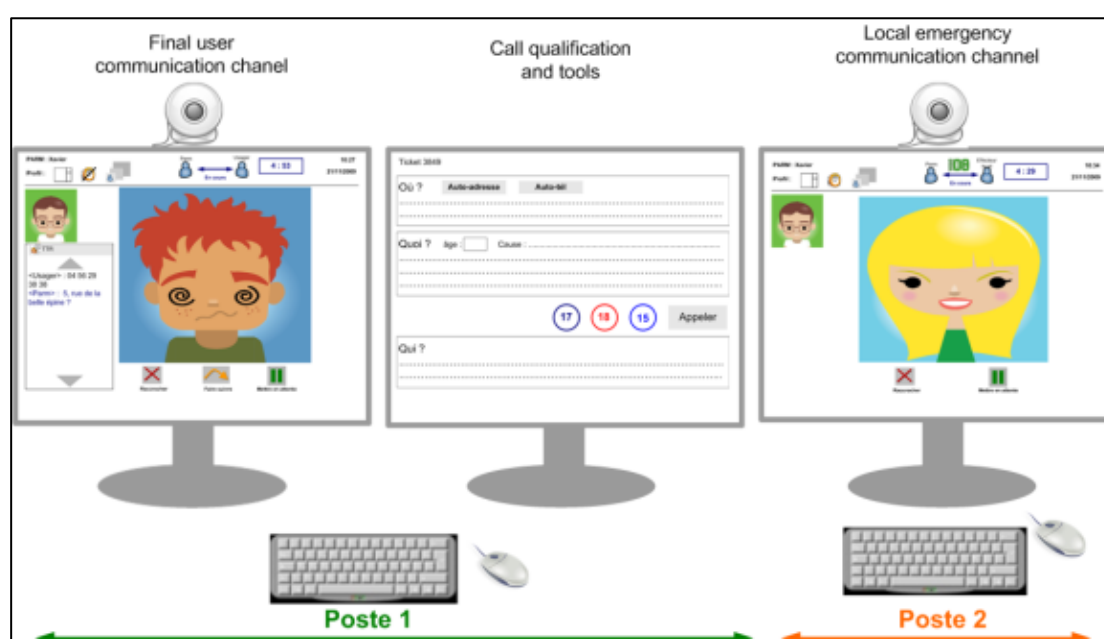


Figure 18 - Processus de conception du dispositif technique de communication et de traitement des appels vidéo : la fiche d'appel conserve sa place centrale et l'écran de communication a se situe à l'endroit habituellement occupé par le téléphone.

Cette représentation graphique est une formalisation de l'organisation testée et validée dans le cours des expérimentations. Une photographie issue de la première journée d'expérimentation à distance rend compte, encore une fois, de cette organisation linéaire (Figure 18). Elle montre une situation lors de laquelle l'interface de communication et la fiche d'appel *ad hoc* installées sur des ordinateurs d'usage courant ont été mises à l'épreuve au travers des communications vidéo-LS. L'étude attentive de cette photographie révèle que l'écran de gauche a été placé légèrement de biais. Ce léger biais est effacé par la schématisation bidimensionnelle. Il est cependant nécessaire pour que l'agent soit visible dans le champ de la caméra sans avoir à déplacer sa chaise horizontalement. Selon cette disposition, il lui suffit de la faire pivoter légèrement pour avoir l'appelant en face. Cette

photographie montre également que le logiciel de géolocalisation est consultable sur l'écran central et qu'il a été positionné, comme dans la plupart des cas, à droite de la fiche d'appel. Le dernier écran, situé à droite, permet l'accès à un service de visio-interprétation offrant la possibilité aux agents sourds signants de passer des appels extérieurs en cas de besoin et garantissant de la sorte leur autonomie.



Figure 19 - La distribution des outils et des écrans telle qu'elle est habituellement organisée dans les centres d'appel d'urgence téléphonique a servi d'organisation matérielle de référence pour la conception du nouveau dispositif technique et sa déclinaison pratique lors de la première journée d'expérimentation à distance du projet REACH112.

Cette distribution des écrans et des outils sur le poste de travail demande aux agents d'effectuer des allers-retours visuels non négligeables entre la fiche d'appel et l'écran de communication dans le cas des appels vidéo mais également des appels textes. La tête et le corps des agents doivent pivoter d'un écran à l'autre ; ou sont pivotés lorsque les agents font ce mouvement avec leur chaise. Néanmoins, durant les appels vidéo, ces gestes sont perceptibles pour les appelants. Affairés à compléter la fiche d'appel, à regarder l'écran de géolocalisation ou à positionner leurs doigts sur le clavier, les agents ne regardent plus les appelants. De leur côté, ces derniers voient les agents de profil effectuer différentes manipulations informatiques dont ils devinent la teneur sans pour autant en connaître précisément le sens. Les appelants accèdent ainsi aux actions de l'agent, ce qui peut dans certains cas participer et soutenir l'organisation des tours de parole. Comme cela a également été montré dans des travaux s'étant intéressés à la dynamique interactionnelle des consultations médicales en coprésence. Les patients et, dans notre cas, les appelants,

sont attentifs au travail de saisie et organisent leur prise de parole en tenant compte des activités au clavier du médecin ou de l'agent avec lequel ils échangent (Greatbatch, Heath, Campion, & Luff, 1995; Heath & Luff, 1996; Heath, Luff, & Svensson, 2003)

Cette visibilité peut aussi être rassurante. Voir l'agent travailler indique que l'appel est pris en compte, donc légitime, et qu'il déclenche une réponse. Elle peut cependant aussi être angoissante selon les situations et la manière dont les agents prennent en compte, ou non, l'asymétrie contextuelle que peut provoquer cette mise en visibilité ; nous y reviendrons en détail au chapitre suivant. Dans le cas d'un échange avec un appelant s'exprimant par la voix et lisant sur les lèvres, cette disposition des écrans permet à l'appelant de continuer à parler même si l'agent ne le regarde pas. En dépit de l'inconfort que cette situation peut occasionner pour l'appelant qui n'a plus tout à fait les mêmes repères visuels pour s'assurer de l'intelligibilité de ses propos, cette organisation des pratiques est un moyen de préserver le lien communicationnel à l'appelant et la saisie simultanée des données. Cependant, bien qu'étant une stratégie pour mettre en œuvre un principe d'organisation, la relation avec les appelants se trouve en contrepartie fragilisée puisque, dans ce cas de figure, les liens sonores et visuels par lesquels se coconstruit l'information sont inégalement partagés. En outre, il est important de préciser que dans cette situation l'agent ne peut parler à l'appelant tout en faisant autre chose puisque ce dernier a besoin de lire sur ses lèvres pour comprendre ce qu'il dit. La parole et le travail d'écrit d'écran doivent, de fait, être dissociés dans le cours d'une même séquence interactionnelle. Cette dissociation fait émerger une nouvelle temporalité dans la coordination intra-individuelle : les actions et les interactions s'articulent de manière séquentielle, ce qui est inusuel dans l'univers du secours d'urgence¹⁰⁰.

Du reste, lors des interactions d'urgence en TTR, cette disposition des écrans complexifie et dissocie aussi l'interaction de secours et le travail d'écrit d'écran. L'écran de communication et l'écran de la fiche d'appel ne peuvent en effet être regardés en même temps. Il est par exemple impossible pour les agents de lire ce qu'écrit l'appelant tout en positionnant le curseur dans un champ de la fiche. De même, ils ne peuvent comparer d'un seul coup d'œil les renseignements donnés par l'appelant et ceux provenant de la remontée automatique de l'adresse et du numéro de téléphone dans la fiche. Cette disposition, nous le constatons, entrave l'application du principe de simultanéité, ralentit le processus de fabrication de l'information et contrarie le principe même de ce mode de communication

¹⁰⁰ Nous avons observé et détaillé une forme de séquentialité de l'action et de l'interaction dans le chapitre précédent, néanmoins à la différence de la séquentialité que nous pointons ici, elle se réalisait en dehors de l'interaction.

qui projette – son nom nous le rappelle – un usage synchrone. Les agents ne sont donc pas engagés en permanence dans l'interaction, alternant, d'une part, l'interaction avec les outils et le logiciel de traitement des appels et, d'autre part, avec l'appelant. Ainsi, lorsqu'ils sont orientés vers la fiche d'appel, ils ne peuvent *laisser traîner un œil*, à la façon des agents dans les centres d'appel téléphonique *laissent traîner une oreille*, sur la fenêtre de dialogue dans laquelle apparaît le texte de l'appelant. Ce positionnement des écrans, en raison des mouvements corporels qu'il induit, coupe entièrement, bien que par intermittence, le lien de communication entre les agents et les appelants. Dans le cadre de communications d'urgence par écrit, cette distribution des postes rompt avec les pratiques communicationnelles des centres d'appel d'urgence téléphonique au sein desquels le lien aux appelants est maintenu en permanence. Cette rupture met par ailleurs en lumière une évidence qui n'est même plus discutée : les appels d'urgence reposent sur une *interaction synchrone*.

Ces premières observations suggèrent déjà que la rencontre de nouvelles pratiques interactionnelles et d'une organisation matérielle de référence, associée à des principes d'action, bouscule ces derniers et soulève de nouveaux enjeux communicationnels. Les principes de rapidité, de simultanéité et de synchronie se trouvent ainsi mis en tension, voire deviennent inopérants dans certaines situations alors que les asymétries contextuelle et informationnelle habituellement mobilisées comme ressources deviennent des éléments fragilisant la relation à l'appelant. Les repères sociolinguistiques des usagers locuteurs de LS pris en compte par la présence combinée de la vidéo et d'agents sourds signants font apparaître de manière encore plus marquée ces enjeux allant jusqu'à la remise en question et à la négociation de l'organisation matérielle et immatérielle des Centre 15.

2.1. L'émergence du lien visuel dans les interactions d'urgence, « comme un fil tendu entre deux visages...¹⁰¹ »

La spécificité du nouveau dispositif technique de communication développé dans le cours du projet REACH12 est de proposer d'autres formes de lien à l'appelant afin de respecter ses pratiques interactionnelles. Ce dispositif substitue donc un lien visuo-gestuel au lien audio-phonatoire jusqu'alors utilisé comme unique solution pour contacter les secours. Ce lien visuel peut être, selon les appelants, visuo-gestuel ou visuo-scriptuel et s'articuler à un lien audio-phonatoire. Nous percevons dans ces premières observations toute la fragilité de ce nouveau lien, ponctuellement rompu par la rotation du corps qu'entraîne la disposition

¹⁰¹ Nous empruntons ici une partie du titre d'un article d'Y. Delaporte publié en 1998 : « Le regard sourd. "Comme un fil tendu entre deux visages..." »

des écrans et la prise en compte, par les agents, d'un principe d'organisation fort de l'organisation de référence.

Dans le cas d'appels d'urgence pour des appelants ayant choisi de communiquer en LS et dont les appels sont traités par des agents sourds s'exprimant eux aussi dans cette langue, le lien visuel est d'autant plus prégnant. Sans lui, aucune communication n'est possible puisque la LS qui repose sur un système de communication visuo-gestuel nécessite un regard partagé, au sens propre du terme. La disposition des écrans telle que nous l'avons détaillée ci-dessus rompt le lien visuel et, de fait, l'intégralité de la communication. La voix de l'appelant ne peut en effet maintenir ce lien puisque l'agent est également sourd. Dans

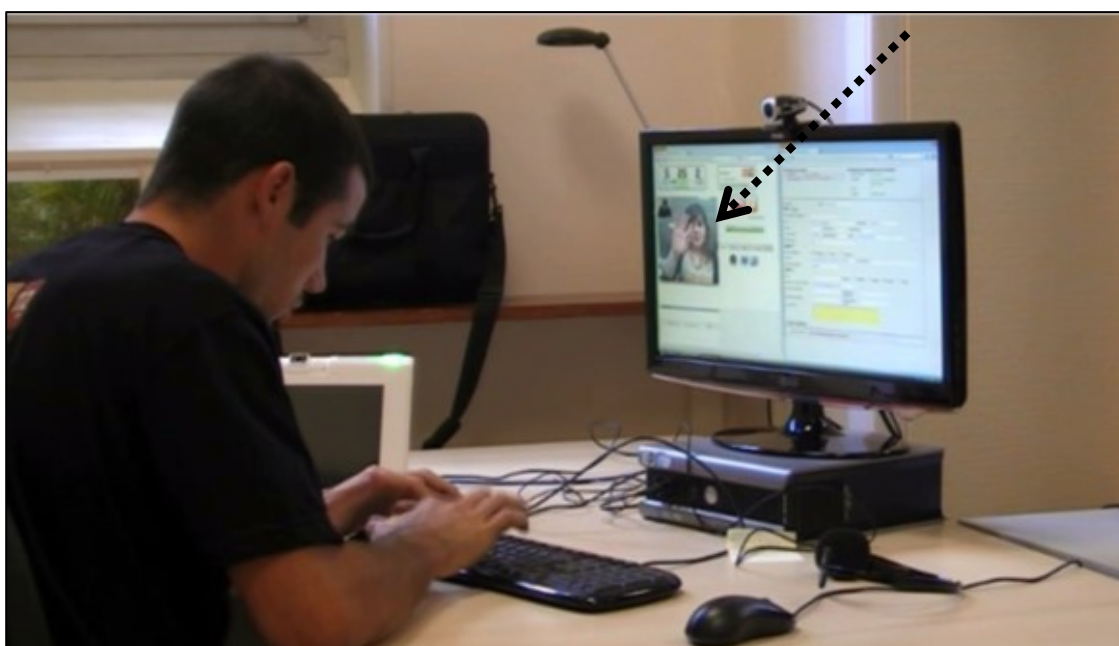


Figure 20 - Rupture du lien visuel. L'agent ne voit pas les signes de l'appelante.

cette situation, lorsque l'agent est tourné vers l'écran central, l'appelant n'a plus de moyens pour l'interpeller. C'est la situation qu'expérimente l'appelante que l'on aperçoit sur la photographie ci-dessus (Figure 20) et dont les gestes de la main passent inaperçus car l'agent contrôle sa saisie au clavier. La prégnance du lien visuel dans la communication en LS a été soulevée dans de nombreux travaux de linguistes, sociolinguistes et sociologues. C. Cuxac souligne, tout en confirmant ce que nous remarquons au chapitre IV : « La saisie d'un message linguistique gestuel monopolise l'attention visuelle alors que la focalisation de l'audition, en raison de son omnidirectionnalité, est nettement moindre et permet de libérer, en grande partie, le regard » (Cuxac, 2007, p. 119). Plus encore, ses travaux, avec ceux d'Y. Delaporte et de B. Mottez, ont montré que ce lien visuel engage un ensemble de manières de faire et de repères partagés qui s'apprennent, circulent et s'actualisent dans les interactions entre sourds et qui participent d'un « regard langue des signes », pour

emprunter la formule d'A. Bacci (1997). Leurs analyses décrivent une certaine manière d'accrocher le regard du récepteur afin d'engager une interaction ou encore une manière spécifique d'écouter son interlocuteur en maintenant le regard « en permanence en vision centrale sur la zone des yeux de l'émetteur afin de ne pas perdre de vue les informations linguistiques données par son regard et sa mimique faciale » en percevant, dans le même temps, les signes effectués par les mains (Cuxac, 2000, p. 217). Le regard de l'émetteur est *a contrario* extrêmement mobile et les travaux susmentionnés en révèlent la fonction langagière en précisant comment il permet par exemple à un locuteur de pronominaliser une portion de l'espace¹⁰² ou de situer une action dans le temps. Le regard est de la sorte investi de nombreux rôles, puisqu'il est à la fois un canal de communication et un outil linguistique (Cuxac, 2000; Delaporte, 1998; Mottez, 1996).

Bien que l'importance de ce lien visuel ait été reconnue par les membres du projet pilote français de REACH112, c'est au cours des expérimentations que les sourds signants, professionnels membres du comité de pilotage et usagers-testeurs, ont ressenti et pointé la violence de ces coupures. D'autant plus qu'elles surviennent dans le cours d'interactions déclenchées par une situation d'urgence, ou perçue comme telle par les appelants, ces coupures laissent seuls les appelants avec leur problème. Cette coupure n'est donc plus seulement l'occasion d'une gêne interactionnelle mais signifie pour les appelants et pour les agents une coupure complète de la communication qui peut accentuer un état de panique ou d'angoisse déjà présent. Nous avons au chapitre précédent mentionné que les émotions des appelants pouvaient provoquer une énonciation confuse, brouillant la compréhension du motif de l'appel et rendant laborieuse, donc plus longue et incertaine, la construction de l'information. De manière générale, les agents s'assurent, avant toute chose, de la coopération des appelants en tentant de les calmer. Dans ce contexte, la coupure du lien visuel est apparue comme une véritable problématique mettant en jeu la sécurité des appelants et les conditions de l'exercice professionnel des agents sourds signants et nécessitant donc une réponse.

¹⁰² « Le fait qu'un participant du discours puisse être absent introduit une autre fonction du regard, qui est de pouvoir pronominaliser une portion de l'espace. En même temps qu'est évoqué pour la première fois un participant, un pointage de l'index accompagné d'un coup d'œil le place en un endroit déterminé de l'espace. Lorsqu'au cours de la conversation on évoquera à nouveau le même participant, il sera inutile de produire le signe correspondant : il suffira de pointer la portion d'espace où il a été préalablement placé, ou de simplement jeter un bref coup d'œil dans cette direction.» (Delaporte, 1998, p. 10).

2.2. Le corps, acteur de la mise en forme de l'espace d'interaction médiatique

L'une des réponses apportées par l'équipe du projet REACH112 français aux différents enjeux et problématiques que nous nous sommes appliqués à détailler, notamment la problématique soulevée par la coupure du lien visuel, fut d'ordre technique. Au fil des expérimentations, le dispositif technique de communication a ainsi été organisé, réorganisé et doté de fonctionnalités développées à partir des retours des usagers-testeurs et du travail du comité Usages. Ces nouvelles fonctionnalités ont elles-mêmes été testées, ce qui a parfois donné lieu à d'autres modifications et à des ajustements. Prenant en compte les difficultés des agents à organiser la coordination intra-individuelle selon le principe de simultanéité des actions et des interactions et les conséquences temporelles de leur gestion séquentielle, de nombreux ajustements ont été motivés par la recherche de solutions pour gagner en rapidité.

Les renseignements donnés par les appelants apparaissant déjà sous une forme écrite, les agents ont suggéré d'ajouter une fonction « copier-coller » au dispositif afin d'éviter d'avoir à les retranscrire dans la fiche d'appel. En plus d'être fastidieuse à cause des nombreux allers-retours visuels qu'elle engendrait, cette activité de retranscription augmentait les risques d'erreurs en plus de mettre à mal le principe de simultanéité. Les paramètres techniques de la fenêtre de dialogue textuel ont ainsi été modifiés afin d'offrir cette possibilité aux agents. Ce simple procédé de « copier-coller » réduisant le temps de frappe, il contribue à maintenir l'engagement des agents dans l'interaction puisqu'ils passent moins de temps à regarder la fiche ou leur clavier, ce qui préserve le caractère synchrone de l'échange. Il a également été proposé de créer une banque de phrases clés, prêtes à l'emploi, à sélectionner avec la souris et à envoyer d'un simple *clic*. Quatre phrases survenant de manière récurrente dans les interactions d'urgence ont de la sorte été mises à disposition des agents sous un onglet « phrases » accessible depuis l'interface de communication¹⁰³. Ces phrases permettent aux agents de répondre ou de poser une question rapidement en

¹⁰³ Au cours du projet REACH112 uniquement quatre phrases ont été ajoutées à l'interface de communication. Lors des interactions observées au cours de la période d'expérimentation en contexte réel tout comme durant la période d'ouverture aux appels réels, elles ont été fortement mobilisées par les agents. Ces quatre phrases sont :

- 1) Bonjour, ici le service d'accueil des urgences.
- 2) Que puis-je pour vous ?
- 3) Merci de me donner votre adresse exacte.
- 4) Je vais transférer votre appel à l'urgentiste approprié.

Leur grande utilisation a pointé qu'elles constituent de véritables ressources pour les agents, soulevant la question de l'enrichissement de cette banque de phrases. La création de ces phrases relève cependant d'une réflexion et d'un travail complexe de repérage des besoins, de standardisation et de classement qui n'a pas été mené dans le cours du projet REACH112 et qui conséquemment reste encore à faire.

s'épargnant la frappe au clavier. Par ailleurs, elles « libèrent » du temps pour les agents qui mettent à profit ce temps où ils ne sont pas occupés à saisir un message pour consulter l'historique de l'échange, y chercher des renseignements et compléter la fiche d'appel. Testées au cours des expérimentations, ces phrases automatiques ont été accueillies avec réticence par les usagers sourds qui ont mentionné que la rapidité de leur apparition à l'écran laissait percevoir leur automatisation, les faisant ainsi douter de la présence réelle d'un agent. Ce dispositif d'aide à la saisie a été réajusté pour « avoir l'air plus humain¹⁰⁴ ». Au lieu d'apparaître sous forme de phrases entières, elles ont été paramétrées pour apparaître lettre à lettre comme si un agent les tapait au clavier. Les utilisateurs ont cependant critiqué la vitesse d'apparition de ces lettres qui s'affichaient beaucoup trop vite à l'écran pour être véritablement écrites par un humain. Un travail d'accordage avec les perspectives et les attentes des appelants a été nécessaire pour trouver la « bonne » vitesse d'affichage des lettres composant les phrases automatiques.

À travers ces exemples, nous voyons que la mise en pratique dans le cours des expérimentations des nouvelles modalités de l'interaction d'urgence a fait évoluer les caractéristiques du dispositif technique de communication. Au-delà de cette simple constatation, cela montre le processus par lequel des éléments d'organisation préexistants sont reconstruits. Dans la situation explorée ici, ces éléments – des principes d'organisation de la coordination intra-individuelle (rapidité et simultanéité) – sont reformulés par l'ajout de fonctionnalités techniques et leur mobilisation par les agents. Ces fonctionnalités, en soutenant l'engagement des agents dans l'interaction, préservent de surcroît la synchronie des échanges. Par ailleurs, nous notons dès à présent que les interactions écrites d'urgence introduisent de nouveaux types d'indicateurs visuels dans l'interaction de secours – dans l'exemple détaillé ci-dessus c'est la vitesse d'affichage des lettres à l'écran qui fournit des informations à l'appelant – qui doivent être conformes aux « propriétés situationnelles » (Goffman, 1963b). Nous verrons dans le chapitre suivant que ces propriétés ne sont pas encore définies et que leur construction fait se croiser différents repères et pratiques. Toutes ces modifications sont des ajustements d'ordre technique réalisés afin que la relation d'urgence textuelle, centrée sur un lien visuel, demeure conforme à la relation d'urgence téléphonique. Plus avant, la prise en compte du lien visuel comme élément structurant de l'interaction en LS a entraîné une véritable réorganisation de l'espace d'interaction médiatique n'allant plus dans le sens du « simple » transfert d'un modèle organisationnel au

¹⁰⁴ Cette expression est de nous. Nous retranscrivons ici ce que nous avons noté dans le vif des échanges qui ont suivi l'expérimentation du 5 mai 2011.

sein d'un nouvel environnement communicationnel mais bien vers la négociation des conditions de la prise en compte d'une priorité interactionnelle inédite.

Au cours de la première journée d'expérimentation citée ci-dessus, la personne jouant le rôle de l'agent (une intermédiaire travaillant dans une Unité de soins et d'accueil pour les Sourds), remarque l'inconfort visuel occasionné par la distribution horizontale des écrans et propose une réorganisation des postes de travail. En les rapprochant et en les superposant à l'aide de boîtes de carton (Figure 21), l'amplitude des mouvements de tête effectués pour



Figure 21 - Réorganisation des postes de travail au cours de l'expérimentation REACH112 afin de faciliter la quasi-simultanéité des actions et de l'interaction et de préserver le lien visuel à l'appelant.

regarder l'écran de communication, puis l'écran de saisie a été fortement réduite. Le va-et-vient visuel est ainsi facilité, moins engageant pour le corps et donc plus rapide. La coupure de communication étant plus brève et moins radicale puisque l'agent conserve sa position frontale, le lien visuel avec l'appelant est mieux préservé. Ces deux écrans peuvent même être regardés d'un seul coup d'œil, ce qui permet aux agents, à titre d'exemple, de positionner leur curseur au bon endroit dans la fiche d'appel tout en conservant un regard de face, dirigé vers l'appelant. Le maintien du lien visuel lors de la saisie au clavier, quant à elle, dépend toujours des compétences de frappe des agents mais peut également relever d'un *travail d'équipement* du dispositif technique puisque ces compétences peuvent être

améliorées sur le tas ou à travers une formation, selon les choix et priorités organisationnels. Cette solution ergonomique bricolée en cours d'expérimentation n'a pas été reproduite telle quelle au sein du nouveau centre d'appel d'urgence mais a participé du processus de mise en forme du dispositif sociotechnique final. Cela, en rendant visibles les problématiques liées à l'articulation de repères de communication visuels et de pratiques interactionnelles de référence basées sur un lien audio-phonatoire. En clarifiant également les objectifs du travail d'ajustement, soit : la saisie facile et rapide des renseignements dans la fiche d'appel, la poursuite simultanée des actions et de l'interaction, et la préservation du lien visuel. Cette solution propose en outre des moyens pratiques de parvenir à ces objectifs. La superposition des deux écrans telle que nous la voyons ci-dessus a donc orienté le travail de conception et de formalisation des interfaces de communication et de traitement des appels en indiquant la nécessité de les rapprocher.

Cette étape a ainsi mené à la juxtaposition de l'interface de communication et de la fiche d'appel sur un seul écran (Figure 22). La photographie montre le dispositif technique tel qu'il a finalement été installé et utilisé par les agents au cours de la période d'expérimentation *en*

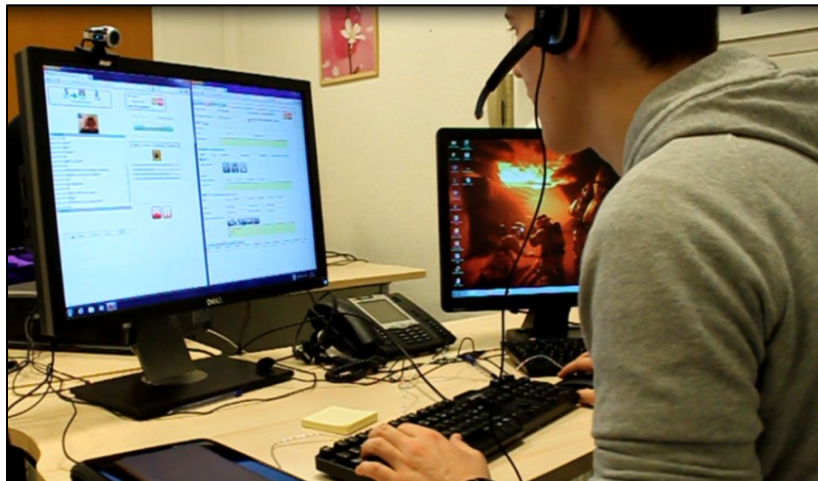


Figure 22 - L'interface de communication et la fiche d'appel ont été juxtaposées afin d'encourager la simultanéité des actions et des interactions et de permettre une saisie rapide. Cette disposition facilite la synchronie des échanges et préserve le lien visuel.

contexte réel et au cours de la période d'ouverture aux appels d'urgence. Nous voyons donc qu'il est composé de deux écrans : sur le premier s'affiche l'interface de communication accolée à la fiche d'appel ; le deuxième permet l'accès à Internet et à des ressources internes ou personnelles. L'observation attentive de cette illustration révèle que l'interface servant aux échanges avec les appelants se situe, du point de vue de l'agent, à l'extrémité gauche du dispositif technique. La fenêtre de communication retrouve donc dans cette organisation la place habituellement réservée au téléphone dans les centres d'appel d'urgence locaux. La juxtaposition des interfaces est une solution ergonomique qui favorise le maintien du lien visuel puisque l'agent demeure de face et son regard, même lorsqu'il est dirigé vers la fiche d'appel, reste sensible aux mouvements de l'appelant. Pour ce dernier, la

coupure de communication est moins longue et moins franche, ce qui réduit le niveau d'angoisse ressentie. L'activité de fabrication de l'information appelle néanmoins à une mobilisation constante de ressources distribuées dans l'environnement. Dans le cas présent, la documentation et le logiciel de géolocalisation accessibles à partir du deuxième écran occasionnent des ruptures du lien visuel malgré cette adaptation ergonomique.

Nous pourrions penser que la place accordée à ce deuxième écran apporte des indications quant à la temporalité de ces actions dans le cours des interactions d'urgence. La mission du centre d'appel expérimental étant de faire le relais aux services locaux, la maîtrise du terrain et le travail de géolocalisation sont donc sous la responsabilité de ces derniers. Le logiciel d'aide à la saisie de données créé dans le cadre de l'expérimentation ne contraint donc pas la saisie de l'adresse par les propositions d'un menu déroulant. Les agents l'inscrivent librement dans le champ approprié. Les blocages engendrés par une discordance entre les renseignements donnés par l'appelant et les propositions du menu déroulant surviennent dans un second temps, lors du relais de ces informations. Cependant, le logiciel de cartographie en ligne est un outil que les agents mobilisent fréquemment dans le cours de leurs interactions avec les appelants afin de confirmer en amont la validité des renseignements qu'ils leur fournissent. Faisant cela, ils mettent en œuvre une stratégie pour « préserver la face » (Goffman, 1967) en évitant de se faire prendre en défaut par les agents des urgences locales. Transmettre une adresse conforme est en effet un moyen de confirmer et de préserver son statut de professionnel ; statut que les agents du nouveau centre d'appel construisent et souhaitent faire valoir. Ce deuxième écran étant également le moyen d'accès à un ensemble de documents au format numérique comme les fiches de procédures, les notes de service ou encore les dossiers personnels des agents dans lesquels certains d'entre eux conservent des *pense-bêtes* qu'ils ont eux-mêmes créés, son utilisation dans le cours de l'action est donc régulière. Plus encore, dans le cours des interactions écrites. Ce nouvel arrangement des interfaces numériques de travail ainsi que les différentes fonctionnalités mises à la disposition des agents afin de leur faire gagner en rapidité n'épuisent cependant pas la question de la gestion du lien visuel et nous verrons dans le prochain chapitre comment sa prise en compte s'est aussi jouée au travers d'ajustements interactionnels.

CONCLUSION CHAPITRE V

Nous avons plus particulièrement identifié et détaillé dans ce chapitre trois principes organisationnels forts, finement interreliés, des centres d'appel d'urgence téléphonique : la *synchronie*, la *rapidité* et la *simultanéité*. Leur enchâssement est tel qu'une altération de l'un a des conséquences sur les autres et désorganise la relation de secours qui devient asynchrone, plus lente ou, encore, angoissante. L'analyse du processus de conception et d'évaluation du nouveau dispositif technique de communication met en lumière le caractère récurrent et central de ces principes. Ces derniers nous intéressent non pas pour en faire une typologie mais parce qu'ils sont mis à l'épreuve par l'inscription dans la technique de nouveaux repères communicationnels.

Ainsi, l'apparition de nouveaux repères et habitudes sociolinguistiques au cœur de la relation de secours d'urgence négocie les priorités et les mécanismes de la coordination intra-individuelle propres aux centres d'appel d'urgence téléphonique. Le principe de simultanéité des actions et des interactions est inopérant car il engage des coupures du lien visuel qui ne permettent pas de construire et de maintenir les conditions d'une relation de confiance avec les appelants, ce qui risque de prolonger l'échange et de fragiliser les informations produites. Les coupures de communication induites par la perte du lien visuel viennent donc perturber la routine interactionnelle spécifique des centres d'appel d'urgence, ce qui ouvre un espace de négociations des priorités organisationnelles. Cette mise à l'épreuve a entraîné un processus d'ajustement et de réajustement du nouveau dispositif technique afin de trouver des solutions pour conserver ces principes tout en prenant en compte cette nouvelle priorité communicationnelle. Ce processus d'ajustement a permis d'observer en quoi l'agencement de ces principes aux spécificités des interactions téléphoniques participe de la manière dont les agents parlent, bougent, écrivent et mobilisent les ressources de l'environnement de travail et, faisant cela, orientent l'organisation de l'espace matériel. Il vient au demeurant confirmer l'interrelation, nous pourrions dire l'équilibre, entre les spécificités du dispositif technique de communication, les principes d'organisation et les pratiques interactionnelles dans les centres d'appel d'urgence téléphonique évoquée au chapitre IV.

Résultant du processus d'ajustement du dispositif technique, des pratiques interactionnelles et des principes d'organisation, une nouvelle ergonomie des postes de travail a été développée. Elle rend compte de la nouvelle priorité organisationnelle et interactionnelle –

le maintien du lien visuel avec l'appelant – tout en réitérant les principes organisationnels du cadre de référence. L'espace matériel a donc été réorganisé et transformé afin d'atteindre des objectifs qui sont ceux d'une conformité avec un modèle organisationnel de référence. En observant le processus d'inscription dans la technique d'autres manières de faire, nous avons par ailleurs pu commencer à détailler le rôle joué par les modalités de communication et les repères sociolinguistiques dans le façonnage des pratiques matérielles et immatérielles de l'espace d'interaction médiatique. Ainsi, la nécessité d'un regard partagé induit par la vidéo et plus encore par les repères communicationnels des utilisateurs sourds prescrit la fixité du regard et du corps, ce qui participe du modelage de l'environnement puisque les objets doivent être distribués autrement afin de ne pas provoquer de rupture du lien visuel. L'analyse de ce lien et de ce qu'il engage en termes de pratiques matérielles a contribué à attirer l'attention sur la mobilité des agents dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Il a également mis en évidence que le lien audio-phonatoire favorise une distribution des objets sur le poste de travail orientée non pas vers le maintien du lien à l'appelant mais sur le déroulement de l'action. Cette disposition soutient et réactualise en effet une coordination intra-individuelle simultanée.

Cette mise en tension des pratiques des Centre 15 a été ici résorbée au travers de solutions techniques. Le prochain chapitre adresse la question des pratiques interactionnelles et la manière dont elles participent de ce processus de négociation. Cependant, nous pouvons à présent attirer l'attention sur le fait que ces réorganisations ne sont pas le seul fait du nouveau dispositif technique de communication mais aussi d'un agencement situé entre un cadre de participation et ses règles, les caractéristiques techniques d'un outil, les spécificités d'un ou de plusieurs modes de communication et les repères sociolinguistiques plus ou moins négociables que partagent les locuteurs d'une même langue.

CHAPITRE VI- RECEVOIR ET TRAITER DES APPELS TEXTE ET VIDEO. DYNAMIQUES DE REFORMULATION DE LA RELATION DE SECOURS D'URGENCE

Nous avons décrit et démontré dans le précédent chapitre que la réorganisation matérielle des postes de travail et de l'environnement numérique des agents n'est pas uniquement à attribuer aux caractéristiques du nouveau dispositif technique de communication. Elle est en effet produite à travers un processus d'agencement situé dont nous avons observé la négociation au sein du dispositif technique de communication. Nous avons indiqué que cette négociation prenait forme au cœur des pratiques interactionnelles sans cependant l'avoir détaillée. Le présent chapitre s'attache spécifiquement à cette description et nous analysons comment l'organisation endogène de l'interaction de secours d'urgence et les pratiques interactionnelles de référence sont elles aussi traversées par ce même processus d'articulation qui les bouscule et les transforme. Nous examinerons donc comment cela se joue au sein de la relation de secours d'urgence par texte. Nous observerons ensuite ce processus d'agencement dans le cours de la relation de secours vidéo.

La relation de secours d'urgence téléphonique est, comme nous l'avons détaillé, le référent institutionnalisé de ces nouvelles relations de secours. Ce statut de référent est actualisé dans l'organisation des postes de travail et dans l'environnement numérique des agents. Il s'est aussi joué à travers la présence d'acteurs du monde médical au sein de l'équipe REACH112 française et la collaboration avec des médecins urgentistes et des PARM au cours des expérimentations. La relation d'urgence téléphonique sert de la sorte de référent pour les agents du centre d'appel expérimental mais aussi pour les agents des centres d'appel d'urgence locaux et les usagers. Même si certains d'entre eux n'en ont jamais eu une expérience directe, ils la reconstruisent néanmoins à partir de leurs expériences d'appels réalisés par le biais d'un tiers ou de récits partagés en famille, entre amis ou encore au travail. La relation téléphonique d'urgence est un référent investi d'imaginaire, aussi bien par les appelants sourds que par les appelants entendants, que la méconnaissance du travail des agents et les anecdotes partagées alimentent. Au cours du projet, des appelants sourds ont découvert qu'il ne suffisait pas d'envoyer un message écrit contenant une adresse et la description d'un incident pour qu'une équipe de secours intervienne. Certains, étonnés, ont appris qu'il était nécessaire de répondre à une série de questions. Nous avons également constaté à deux reprises lors de nos observations dans les Centre 15 que certains appelants croient s'adresser directement à la personne qui interviendra ensuite sur les lieux de l'incident. Cette représentation erronée de l'organisation des services de secours par les

appelants engendre parfois des situations amusantes qui font rire agents et médecins. Un appelant a ainsi accablé d'invectives un médecin qui continuait à « discuter au lieu de conduire l'ambulance ». D'autres fois, elle nuit à l'interaction et au processus de construction de l'information, ce qui peut avoir des conséquences dramatiques. La relation téléphonique d'urgence est donc le modèle d'après lequel sont appréhendés, voire jugés, par les agents et les appelants, les nouveaux modes et modalités de communication ainsi que les expériences d'appel. C'est également sur la base des pratiques interactionnelles téléphoniques que les agents des services locaux d'urgence jugent de la validité des informations que les agents du centre expérimental leur transmettent. Afin de comprendre le processus de (re)construction et d'organisation des nouvelles formes de la relation de secours d'urgence, nous effectuerons des allers-retours constants entre l'interaction de référence et les pratiques interactionnelles se développant dans le cours des interactions d'urgence écrites et vidéo. Cette approche comparative pointera en quoi les caractéristiques des nouveaux dispositifs techniques négocient les processus d'orientation et d'engagement mutuel déployés par les participants au cours des interactions téléphoniques. Nous montrerons ensuite comment ces négociations conduisent à la (re)construction des mécanismes d'intelligibilité et modifient l'organisation endogène des interactions. L'approche comparative aide ainsi à percevoir ce qui peut être négocié dans l'interaction d'urgence téléphonique et ce qui ne peut l'être. Ceci participe de la mise en évidence des rigidités, des manières de *faire comme d'habitude* qui font l'objet de ce travail et qui contribue de la mise au jour des enjeux liés aux négociations et transformations de pratiques professionnelles. En outre, afin d'amener cette réflexion au-delà de la relation de secours d'urgence téléphonique, l'organisation des interactions d'urgence par vidéo et par texte sera également analysée par rapport à l'organisation des interactions en coprésence ou comparées à d'autres situations de communication médiatisée. Cela mettra en évidence les pratiques et les habitudes interactionnelles qui peuvent être mises en cause et transformées et celles qui, au contraire, font structure et sont reformulées dans les nouveaux contextes communicationnels.

Notre intérêt pour les interactions médiatisées et les transformations interactionnelles abordées au travers d'une démarche comparative, bien qu'il ne soit qu'une étape intermédiaire pour percer l'épaisseur des dynamiques communicationnelles au travail, nous renvoie fortement à un corpus théorique inscrit dans la discipline des sciences de l'information et de la communication ou, selon l'appellation utilisée dans les pays anglo-saxons, dans le champ des Communication Studies. À plus forte raison, car le dispositif sociotechnique développé dans le cadre de REACH112 s'appuie sur ce qui est couramment

dénommé, pour utiliser le terme consacré, les TIC qui sont un objet privilégié de cette discipline, comme de ce champ de recherche.

Nous ferons, en première partie de ce chapitre, un bref retour sur des travaux que nous avons jusqu'alors très peu évoqués afin de souligner en quoi ils contribuent aussi à notre analyse des pratiques professionnelles en situation de communication médiatisée. L'évocation de ce corpus théorique dense et diversifié montrera que l'étude des interactions médiatisées se situe à la croisée de différents courants théoriques qui ont chacun mobilisé leur propre appareillage conceptuel et méthodologique. Le chapitre suivant dessine donc à grands traits ce paysage théorique, aux États-Unis et en France, où se sont développés différents travaux sur la coopération à distance, les usages des TIC, les sociabilités électroniques et les nouvelles pratiques communicationnelles. Ce faisant, nous clarifions notre positionnement au sein de ces différents courants et théories, nous montrons comment la prise en compte des limites de certaines approches a participé de nos choix méthodologiques et mentionnons les acquis sur lesquels nous nous appuyons au cours de ce travail. L'élargissement de la focale afin d'observer comment un même objet de recherche est étudié selon les différents contextes et approches évite, en outre, de faire apparaître chaque dispositif technique de communication comme étant « radicalement nouveau, alors que les fils peuvent être tissés entre les usages de diverses technologies d'autant que la continuité et la reproduction des pratiques font partie des acquis » de nombreux courants de recherche (Jouët, 2000, p. 512). Ensuite, nous mobiliserons à nouveau, pour étudier l'irruption du texte et de la vidéo dans la relation de secours d'urgence, les recherches sur la relation de service précédemment évoquées ainsi que le corpus de travaux issus des STS et des Workplace Studies sur lequel nous nous sommes appuyés pour analyser la relation téléphonique d'urgence, notamment les liens d'interdépendance entre les objets techniques, les pratiques interactionnelles et l'environnement.

L'analyse des processus de construction et d'organisation des interactions de secours d'urgence par vidéo et par texte complète celle du processus de conception du dispositif technique réalisée au chapitre V. Nous nous attacherons à montrer comment l'un et l'autre dialoguent, s'opposent ou s'enrichissent, ce qui conduit à des ajustements et, parfois, des transformations. De cette manière, nous rendons compte du processus d'ajustement réciproque de l'outil et des pratiques dont nous avons précédemment traité. Ce chapitre est également l'occasion d'éprouver l'intérêt et la robustesse des éléments d'analyse développés au chapitre V, soit une interrelation entre les pratiques interactionnelles et l'organisation matérielle du poste de travail ; un rapport entre les mécanismes de

coordination intra-individuelle et les caractéristiques des modes et des outils de communication ; et finalement, le poids de repères sociolinguistiques pris pour acquis dans l'organisation matérielle et immatérielle des environnements professionnels.

1. Les communications médiatisées comme objet de recherche

Alors que les interactions téléphoniques ont très peu donné lieu à des travaux de recherche spécifiques pendant de nombreuses années en Amérique comme en France (Larose & Dordick, 1992)¹⁰⁵, les recherches sur les interactions médiatisées par ordinateur ont pour leur part connu un développement important aux États-Unis dès la création des premiers protocoles d'échange textuel au début des années 1970 (Walther, 1996).

N'étant « rien de plus qu'un appareil domestique, partagé par toute la famille, à l'instar de ses "congénères", les autres appareils ménagers » (Larose & Dordick, 1992, p. 109), le téléphone a dans un premier temps surtout été appréhendé à travers une approche sociohistorique et socioéconomique retraçant sa création et son implantation, l'évolution des moyens techniques ou de l'organisation administrative du réseau téléphonique¹⁰⁶. Les interactions écrites par ordinateur ont, au contraire, rapidement fait l'objet de travaux de recherche puisque leur utilisation a, du fait de leur contexte d'émergence, été mise en lien avec des activités sécuritaires. Ces protocoles de communication par texte ont en effet été développés au cours d'un projet de mise en réseau des ordinateurs conçu par l'*Advanced Research Projects Agency* (ARPA) fondée en 1958 par le ministère américain de la Défense afin de permettre la transmission des données informatiques (Ceruzzi, 2012)¹⁰⁷. N'étant à l'origine qu'une fonctionnalité secondaire autorisant les opérateurs chargés de la transmission de ces données à s'envoyer de courts messages, ces protocoles sont néanmoins rapidement apparus comme pouvant être utilisés pour coordonner à distance des opérations d'urgence. Cette utilisation a conséquemment entraîné de nombreux travaux de recherche s'appliquant à évaluer si les échanges écrits à distance pouvaient remplacer les réunions en coprésence (Walther, 1996). Centrés sur un même objet et présentant une cohérence dans les approches employées pour l'étudier, ces premiers travaux ont rapidement été regroupés sous le nom de Computer-Mediated Communication Studies (CMCS) (*loc.cit.*). Tournés vers l'analyse des *impacts* de cette médiation technique sur les relations interpersonnelles et les mécanismes de coopération, ces travaux s'inscrivent dans le prolongement des études fonctionnalistes américaines sur les médias de masse. Elles sont elles-mêmes issues de travaux portant sur l'utilisation de ces médias à des fins de propagande, notamment les

¹⁰⁵ Dordick *et al.* remarquent en 1992 que depuis « ces quelque cent quinze années d'existence, très peu d'études ont été consacrées aux "habitudes téléphoniques" de l'utilisateur » (p.110).

¹⁰⁶ Se rapporter notamment à : Bertho, 1981 ; Fisher, 1992 ; Libois, 1983 ; Pinaud, 1985.

¹⁰⁷ Ce projet prit le nom d'ARPANET en 1967. La première connexion entre ordinateurs fut réalisée en 1969 (Ceruzzi, 2012, p. 16).

travaux princeps de H.D. Lasswell, dont la célèbre formule « *Who says what to whom in which channel with what effect* » (Lasswell, 1948) est encore discutée aujourd'hui.

Les progrès technologiques associés au téléphone et le développement de services connexes ont participé à faire des interactions téléphoniques un objet de recherche au même titre que les communications médiatisées par ordinateur. D'appareil domestique, il est devenu « outil de communication personnalisée » (Larose & Dordick, 1992, p. 127) empiétant de la sorte sur le « terrain de chasse » de prédilection des *mass media* (*op.cit.*), ce qui lui valut de pénétrer le champ des Communication Studies. En France, il devient un objet étudié par les sciences de l'information et de la communication par le prisme de la sociologie des usages (Perriault, 1989) qui a aussi « été appliquée à des objets de communication qui ne relèvent pas de la sphère des TIC, comme le baladeur, le téléphone fixe, le répondeur [...] » (Jouët, 2000, p. 490).

1.1. Les Computer-Mediated Communication Studies américaines

Les premiers travaux sur les communications médiatisées par ordinateur ont donc, comme nous venons de le souligner, été amorcés avec un intérêt particulier pour la coopération à distance (Lievrouw, 2014). L'évolution des protocoles d'échange (e-mail, forum de discussion, tchat, vidéo, etc.) a été accompagnée et a donné lieu à de nombreux travaux de recherche s'attachant à tester leur utilisation, le plus souvent en situation d'expérimentation. Ainsi, des typologies d'usage ont été produites et les différents modes et outils de communication hiérarchisés par rapport à des objectifs bien définis. A. Chapanis et C.M. Overbey, dans un article publié en 1974, résumant en deux questions les préoccupations centrales de ce courant de recherche : « *How do people naturally communicate with one another when they exchange factual information to solve problems ? And, how are natural human communications affected by the devices through which people converse ?* » (1974, p. 343). Des classements ont donc été effectués en comparant les pratiques interactionnelles en situation de communication médiatisée aux pratiques interactionnelles en coprésence ou en comparant les interactions médiatisées entre elles. Certains chercheurs se sont employés à mesurer et classer la satisfaction des utilisateurs ; d'autres encore, à évaluer la rapidité des échanges ou l'efficacité du processus de décision collective. Bien souvent à visée normative, les résultats de ces expérimentations étaient présentés sous la forme de tableaux comparatifs révélant alors les degrés de satisfaction, les forces et les faiblesses de chacun des dispositifs techniques ou associant des types de situations à des types de dispositifs (Chapanis, Ochsman, Parrish, & Weeks, 1972; Chapanis, Parrish, Ochsman, & Weeks, 1977; Chapanis & Overbey, 1974; Johansen, 1977; Rice, 1984, 1987).

La communication face à face servant de référence, les technologies permettant les communications synchrones ont donc largement été valorisées par ces travaux, notamment celles apportant des informations visuelles. Au sein de ce corpus, différentes approches ont été développées et mobilisées. L'une d'elles, dont nous retrouvons des traces dans le cours de ce travail, nous intéresse ici plus particulièrement. Cette approche dite *cues-filtered-out* s'est penchée de manière ciblée sur les effets de la disparition dans le cours des interactions médiatisées des indicateurs sociaux, autrement dit les indicateurs visuels et sonores. Elle s'est d'abord constituée sur un *a priori* selon lequel l'absence ou la réduction des informations non verbales au cours des interactions médiatisées nuit à l'intelligibilité de l'interaction et à son organisation, en plus de masquer l'engagement des interlocuteurs (Walther, 1996, 2011). Les communications médiatisées ont de la sorte été analysées puis classées au regard des *régulateurs* et des informations sociales et contextuelles qu'elles transmettent (*loc. cit.*). Selon cette approche, la vidéo étant le mode de communication véhiculant le plus de *social context cues* les liens qu'elle permet de créer seraient plus proches de l'interaction face à face et conséquemment plus « personnels », ce qui est perçu comme une qualité. C'est ce que remarque R. Johansen dans un article de synthèse écrit en 1977 : « *Video is more effective than non-visual media for tasks which stress interpersonal communications* » (1977, p. 396). Cette approche n'a pas uniquement été mobilisée pour l'étude et la comparaison des différents protocoles de communication installés sur les ordinateurs, elle a été également étendue à tous les dispositifs techniques de communication interindividuelle.

Si nous faisons un détour par ces travaux, c'est qu'ils montrent que les nouveaux modes et outils de communication sont bien souvent accompagnés d'un ensemble de présupposés qui participent de la construction des attentes des utilisateurs et même, comme nous allons le voir, de personnes n'ayant pas de contact direct avec ces dispositifs techniques. L'un de ces présupposés est que les nouveaux dispositifs techniques de communication ont des *effets* sur les pratiques, ce qui entraîne leurs transformations. Un autre présupposé est que plus le nouveau dispositif technique transmet d'indicateurs non verbaux, meilleure est l'interaction. Durant nos observations dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, nombreux sont les agents et les médecins qui nous ont affirmé, sans jamais l'avoir expérimenté en situation d'appel d'urgence, que la vidéo était le mode de communication idéal pour traiter les demandes de secours. Les agents du centre d'appel d'urgence expérimental en sont aussi convaincus, leur expérience de terrain venant confirmer cet *a priori*. C'est ce qu'écrit l'un d'eux dans un e-mail rapportant les événements d'une nuit de travail au centre d'appel :

« J'ai oublié de vous dire le plus évident : la vidéo est vraiment un facteur de rapidité et d'efficacité incroyable. Dans le cas d'hier les informations sur l'état du bébé, son âge, son poids, sa santé, étaient visibles tout de suite. »

La vidéo offrant une prise visuelle et auditive directe sur l'appelant et son environnement est en effet en accord avec le principe d'organisation prescrivant la collecte de renseignements au plus près possible de la source. Lors de nos échanges avec les agents dans les centres d'appel d'urgence téléphonique et au centre d'appel expérimental, nous avons relevé que la hiérarchisation établie par les travaux américains au cours des années 1970 était réactualisée par les agents pour qui la vidéo, le téléphone et le texte étaient, dans cet ordre, les moyens de communication les plus performants pour traiter une demande de secours. Les agents nous ont également mentionné que les informations provenant d'échanges textuels étaient plus souvent mises en doute par les agents des centres locaux d'urgence que les informations construites lors d'échanges vidéo. Remarquant cette différence, les agents ajustent conséquemment la manière dont ils les transmettent afin de s'assurer d'une réception favorable, allant dans le sens attendu. Ces présupposés participent ainsi de la manière dont les informations sont présentées aux urgences locales par les agents et de la manière dont elles sont reçues. Les nouveaux dispositifs de communication sont ainsi appréhendés par les agents au regard de leur cohérence aux principes d'organisation du cadre de référence. Ils constituent donc, tout comme les règles, les normes et les protocoles, des éléments de cadre qui participent des perspectives des acteurs sur les nouveaux dispositifs techniques et leur utilisation.

Par ailleurs, ces recherches ont permis d'identifier et de détailler comment les propriétés techniques de chacun des dispositifs de communication interviennent dans la mise en forme des échanges. De la sorte, sous réserve d'observer ensuite ces propriétés en situation, ces travaux constituent un socle incontournable sur lequel prendre appui lors de l'analyse des interactions interindividuelles médiatisées. Il est par exemple intéressant de constater une analogie entre nos travaux et ceux de H. H. Clark et S. E. Brennan qui, dans un article portant sur sept différents médias et leurs contraintes associées, détaillent les quatre contraintes du téléphone : audibilité, quasi-synchronie, simultanéité et séquentialité¹⁰⁸ (1991, p. 142). Ils expliquent, entre autres choses, que lorsque la contrainte de quasi-synchronie n'est pas respectée, c'est-à-dire que la prise de tour de parole par l'un des interlocuteurs est trop longue, cela peut occasionner des malentendus : « *When speakers leave too long a gap before starting a turn, they may be misheard as dropping out of*

¹⁰⁸ Nous traduisons les contraintes suivantes : « audibility, contemporality, simultaneity, sequentiality » (Clark & Brennan, 1991, p. 142).

conversation » (*op.cit.* p. 143). Bien qu'ils cherchent à comprendre les *effets* du non-respect de ces contraintes, nous remarquons une similitude avec nos propres travaux puisque ce qui est identifié par ces chercheurs comme des « contraintes » s'approche de ce que nous reconnaissons comme étant des *principes d'organisation*. Ils contribuent donc à soutenir certains éléments de notre analyse, notamment l'importance de la synchronie et de la simultanéité dans les pratiques interactionnelles téléphoniques. Cependant, n'étant pas ancrés dans les pratiques situées, ces travaux présentent ces spécificités comme des « contraintes » alors qu'elles sont aussi des ressources qui peuvent être mobilisées dans le cours de l'action. De plus, ils évacuent bien souvent le travail accompli par les interlocuteurs pour s'adapter à ces spécificités, les contourner ou les surmonter.

Cette approche fonctionnaliste des communications médiatisées a été mise à l'épreuve par les sociologies interprétatives (l'interactionnisme symbolique, la phénoménologie sociale, l'ethnométhodologie) s'étant développées dans les pays anglo-saxons à partir des années 1960 (Mattelart & Mattelart, 1995). Les critiques émises à l'encontre de ces recherches pointent les résultats obtenus en situation d'expérimentation et des observations réalisées en dehors des pratiques quotidiennes. Comme l'indique J. Velkovska, les formes de la relation sont déduites de la configuration même de l'objet technique (2004) et les classements se font sur la base des objectifs globaux de la communication plutôt que sur les pratiques situées des acteurs (Navarro, 2001). J. Walther remarque à ce sujet que la hiérarchisation des modes de communication se fait selon des *a priori* sur ce qu'est une « bonne » communication, définition qui est présentée comme univoque alors qu'elle peut varier selon les contextes. Il précise ainsi comment, dans certaines situations interactionnelles, les liens impersonnels sont mieux indiqués, ce qui oriente le choix des modes de communication par les acteurs vers des solutions techniques donnant accès à peu de *social context cues* (Walther, 1996). La théorie de l'action située développée par L. Suchman a dans cette perspective participé de la remise en question du déterminisme technique (1987). Les travaux privilégiant une approche située ont ainsi permis de nuancer les résultats de travaux cherchant à rendre compte de « l'isomorphisme qui se dégage entre la structure technique et la structure conversationnelle » (Jouët, 1993, p. 102). Une étude de C. Heath et P. Luff a par exemple démontré que l'utilisation des regards au cours des interactions vidéo n'était en rien un allant de soi et que, malgré l'accès à des repères communicationnels visuels, les participants échouaient parfois à organiser l'interaction comme ils le feraient en situation de coprésence (1992b). De même, des travaux de sociolinguistique ont souligné que la synchronie des échanges en situation de communication médiatisée n'était pas induite par le

dispositif technique mais bien par l'engagement dans ce sens des participants (de Fornel, 2006; Velkovska, 2004).

1.2. En France, de la sociologie des usages à la sociologie des activités en ligne

En France, les sciences de l'information et de la communication ne s'étant constituées comme discipline qu'au cours des années 1970 (Boure, 2002), les recherches sur les nouveaux dispositifs techniques de communication et sur les interactions médiatisées ne se sont conséquemment pas développées, comme ce fut le cas aux États-Unis, dans le prolongement des travaux sur les médias de masse (Jouët, 2000). Les recherches se sont donc d'emblée intéressées aux nouveaux outils de l'information et de la communication, les TIC, dont l'expansion au cours des années 1980 a contribué à la création et au développement du courant de recherche de la sociologie des usages dont l'un des piliers de diffusion fut la revue *Réseaux* (Beuscart, Dagiral, & Parasie, 2009; Jouët, 2000). Les recherches s'inscrivant dans ce courant sont elles-mêmes fortement marquées par le courant de l'autonomie sociale qui dans la période de l'après-Mai 68 s'intéresse particulièrement aux microrésistances du corps social à toutes les formes de domination (Jouët, 2000). À la suite de M. De Certeau (1980), ce courant appréhende l'usage comme une tactique, un rapport de force entre l'utilisateur et des « dispositifs d'assujettissement » (Mattelart & Mattelart, 1995). Le développement de sociologie des usages s'est donc appuyé sur une acception de l'utilisateur comme acteur autonome qui « façonne sa propre pratique et libère, à travers la médiation de la technique, sa subjectivité » (Jouët, 1993) tout en s'articulant à l'expansion des nouveaux objets de communication. Elle ne s'est cependant pas cantonnée à l'étude des TIC et a également été mobilisée pour observer les usages d'une grande diversité de « machines à communiquer » (Schaeffer, 1970).

La sociologie des usages est donc, à ses débuts, investie d'une dimension fortement sociopolitique puisqu'elle est avant tout « une interrogation critique sur les pouvoirs de l'ordre culturel » (Jeanneret, 2007, p. 3). Elle s'oppose par ailleurs « à la thèse du déterminisme technologique en montrant que l'individu détient fondamentalement une part de liberté dans le choix qu'il fait d'un outil pour s'en servir conformément ou non à son mode d'emploi » (Perriault, 1989, p. I). Les travaux qui se développent au sein de ce courant vont donc, tout en témoignant « du poids de la technique » (Jouët, 1993, p. 100), s'attacher à détailler les processus d'innovation faits de détournements, d'usages partiels et même de non-usages qui singularisent les pratiques. Les travaux princeps réalisés par J. Jouët sur l'utilisation du terminal *Minitel* (1987, 1989), emblématiques de ce courant de

recherche, décrivent ainsi le processus de « détournement des services utilitaires du vidéotex au profit d'usages de divertissement et de rencontres virtuelles » (*loc.cit.*). Elle met par ailleurs en rapport l'immatérialité de l'échange et la superficialité des relations qui se nouent au travers de cette messagerie dont elle explique l'accroissement du réseau par « la charge symbolique de la communication électronique et le fantasme relationnel » (Jouët, 1989, p. 65). Pour reprendre le terme utilisé par Y. Jeanneret et E. Souchier, la démarche initialement proposée par la sociologie des usages est « ethno-sémiotique » (2002, p. 15) puisqu'elle reconnaît aux dispositifs techniques de communication la qualité d'être les supports d'une expression symbolique et la capacité à en conditionner l'interprétation. La notion d'usage initialement proposée appelle donc à la fois à une prise en compte des caractéristiques matérielles et symboliques des dispositifs (*op.cit.*). Dans les années 1990, les objets étudiés par la sociologie des usages se diversifient au gré des évolutions technologiques. La dimension symbolique des pratiques de communication médiatisée est peu à peu abandonnée (Jeanneret, 2007) et la sociologie des usages se réoriente vers une « sociologie des activités en ligne » (Beuscart *et al.*, 2009) qui se penche aussi bien sur les pratiques de recherche documentaire et scientifique par Internet, les échanges par courrier électronique, les forums de discussion ou encore les *blogs*¹⁰⁹.

La sociologie des usages a ainsi participé à réfuter le schéma causal souvent appliqué à l'analyse des communications médiatisées en détaillant la complexité des processus d'appropriation, le rôle actif des utilisateurs et l'ancrage contextuel des pratiques en mettant en démontrant que « les dimensions signifiantes des médias, nouveaux ou non, ne se comprennent qu'à partir des pratiques qui les mobilisent, dans leur diversité et en relation avec les contextes sociaux où elles se déploient » (Jeanneret & Souchier, 2002, p. 6). Il est important de souligner ce dernier point puisque s'il est entendu que les utilisateurs sont libres de leurs usages, ces usages se fondent néanmoins « sur une généalogie de techniques et de pratiques antérieures » qui créent des filiations entre les emplois anciens et nouveaux des dispositifs techniques de communication (Jouët, 1993, p. 373). Les pratiques, qu'elles soient conformes au mode d'emploi ou qu'elles soient au contraire des détournements, procèdent ainsi d'une longue histoire qui participe d'une logique de l'usage (Perriault, 1989; Schaeffer, 1970).

Comme ce fut le cas aux États-Unis, les activités en ligne ont rapidement, dans le sillage de ces premiers travaux, été appréhendées en France par différentes disciplines et ce dès la fin

¹⁰⁹ Cette diversité des objets étudiés peut être constatée à travers la lecture de deux numéros de la revue *Réseaux* : « Les usages d'Internet », *Réseaux*, 1996, 14, n° 77 et « Internet, un nouveau mode de communication ? », *Réseaux*, 1999, 17, n° 97.

des années 1980. Notamment, l'ethnométhodologie, la pragmatique et la sociolinguistique (Jouët, 2000). Plus particulièrement centrés sur le caractère émergent et situé des pratiques plutôt que sur leur mise en rapport avec les dynamiques sociales, ces travaux se sont attachés à observer les dispositifs techniques dans leurs liens avec l'écologie dans laquelle ils s'inscrivent. Ce faisant, ils ont délaissé la dimension symbolique accordée aux dispositifs techniques sans pour autant abandonner, nous le verrons, leur dimension sociopolitique.

1.2.1. *L'interaction médiatisée en situation*

L'inscription des pratiques dans une temporalité plus large renvoyant à un continuum de pratiques anciennes est une problématique qui émerge dans le cours de nos analyses. Nous l'avons en effet évoquée en remarquant d'abord l'attachement des agents à *faire comme d'habitude*. Nous avons ensuite commencé à la détailler dans le précédent chapitre et l'avons évoquée en introduction de celui-ci. En nous appuyant sur des recherches portant sur les interactions en coprésence et en mobilisant dans une démarche comparative des travaux s'étant intéressés aux « différentes stratégies mises en œuvre par les interactants pour faire face et adapter leur communication au dispositif technique afin de créer un cadre interactionnel "adéquat" à toutes fins utiles » (de Fornel, 1994, p. 109), nous explorerons davantage ce qui s'apparente à une logique de l'usage. Cependant, à la différence de cette dernière approche, ce n'est pas « la construction par l'individu du choix d'un instrument et d'un type d'emploi pour accomplir un projet » (Perriault, 1989, p. XIV) qui fera l'objet de notre attention mais le processus de recomposition de pratiques anciennes avec de nouveaux outils, modes et modalités de communication.

Appliquée à l'analyse des interactions médiatisées, l'analyse conversationnelle qui « part du fait que l'interaction verbale procède de façon ordonnée et qu'elle possède, à ce titre, une structure complexe organisée séquentiellement au moyen d'un système de tours de parole » (de Fornel & Léon, 2000, p. 144) induit une comparaison avec l'organisation des interactions en coprésence et tend à faire apparaître les différences avec cette dernière. Elles nous aident alors à repérer les *lieux* où les pratiques et l'environnement peuvent être négociés. Cette comparaison permet également de percevoir les régularités d'un type d'interaction à l'autre. Ces régularités nous intéressent particulièrement car elles révèlent des règles interactionnelles incontournables qui font structure et qui s'inscrivent dans une continuité dont la prise en compte contribue à cerner les ruptures engagées par les dispositifs techniques de communication dits d'accessibilité.

Soutenus par les acquis théoriques et méthodologiques des travaux princeps détaillés ci-dessus, nous nous appuyons également, pour poursuivre l'analyse des interactions interindividuelles médiatisées, sur des études d'inspiration ethnométhodologiques, des travaux en sociolinguistique et des recherches inscrites dans le champ des STS. Sur le plan conceptuel, il ne s'agira donc pas de prendre position pour l'une et l'autre de ces approches mais bien d'analyser des relations et des processus d'agencements puisque « l'objet technique ne peut pas plus être confondu avec un dispositif matériel qu'avec l'ensemble des usages "remplis" par ce dispositif : il se définit très exactement comme le rapport construit entre ces deux termes » (Akrich, 1987a, p. 50). Parcourir le corpus de travaux produits au sein des CMCS et de la sociologie des usages a, en cela, été éclairant puisqu'il a en effet révélé des rapports et des tensions « entre contraintes et initiatives, entre individualisations et normalisations, entre normes et affranchissements » (Jeanneret, 2007, p. 7). Mais, pour emprunter les mots de M. Akrich, « notre problème n'est pas de savoir si, par exemple, l'informatique est un formidable progrès ou un instrument supplémentaire d'asservissement des peuples mais plutôt sous quelles conditions et selon quels mécanismes, l'introduction d'une nouvelle technologie peut aboutir à la recomposition partielle des relations qui définissent notre société » (Akrich, 1987b, p. 161). Cette problématisation, qui conserve une dimension politique puisqu'elle appréhende les dispositifs techniques comme des objets participant pleinement de la construction d'une culture (Akrich, 1987a), se traduit dans notre recherche par l'intérêt porté à la manière dont sont réarticulés le cadre de participation, ses règles interactionnelles et ses principes d'organisation, les caractéristiques techniques des outils, les spécificités des modes de communication et les repères sociolinguistiques des participants. Si nous nous sommes jusqu'alors concentrés à démontrer que ce processus négocie les caractéristiques mêmes du dispositif, nous observerons dans ce chapitre en quoi ces négociations et la résolution des tensions se jouent également dans les interactions d'urgence écrites et vidéo, ce qui contribue à les façonner et les organiser.

Les travaux proposant une analyse des interactions médiatisées sur lesquels nous nous appuyons dans le présent chapitre ont soigneusement décrit en quoi les spécificités des dispositifs techniques constituent un système de ressources et de contraintes que les interlocuteurs mobilisent, négocient ou contournent dans le cours de leurs interactions. Ils montrent ainsi en quoi ils participent à la reconfiguration de l'organisation endogène de l'interaction et les pratiques interactionnelles. Les spécificités techniques des dispositifs ne présupposent donc pas des formes et de l'organisation des interactions et celles-ci émanent d'un agencement complexe entre les stratégies individuelles et les contextes de production.

À travers le recours à l'analyse conversationnelle, l'analyse des processus d'alignement mutuel des participants au regard des spécificités techniques des dispositifs a remplacé l'étude de ce qui est rendu visible ou maintenu caché par les nouveaux modes de communication, comme le proposait alors l'approche des *cues-filtered-out*. L'observation des processus de construction et reconstruction des mécanismes d'intelligibilité permet par ailleurs de sortir de la seule analyse de discours à la faveur d'une approche écologique des interactions médiatisées. En plaçant au centre de l'analyse les micropratiques situées, leur matérialité devient apparente et donne à voir en quoi les interactions s'articulent étroitement à l'environnement à travers les gestes, les positions du corps et le regard. Ce processus, nous l'avons vu, peut dans certains contextes contribuer à la reconfiguration conjointe de l'espace d'interaction médiatique et du dispositif technique.

Nous remarquons néanmoins qu'au sein de ces travaux les caractéristiques techniques des dispositifs de communication sont dans de nombreux cas appréhendées de manière globale. Le tchat, les SMS, la vidéo deviennent des termes génériques et les singularités matérielles des dispositifs techniques de communication ne sont parfois ni précisées, ni spécifiquement prises en compte dans l'analyse. Nous suggérons, au contraire, que cette dernière est enrichie par une attention scrupuleuse à toutes les matérialités des dispositifs techniques qui s'articulent entre elles et produisent ainsi un cadre pour l'interaction. Ce cadre est par ailleurs variable puisqu'il diffère selon les différentes articulations. Nous proposons d'appréhender les dispositifs techniques de communication à travers une acception plurielle de leur matérialité que nous découpons en trois catégories : 1) la matérialité de l'outil technique qui renvoie aux caractéristiques physiques du dispositif utilisé pour la communication, par exemple la taille de l'écran du téléphone portable, la présence d'un combiné téléphonique ou d'un casque d'écoute, un clavier externe ou tactile, etc. ; 2) la matérialité liée aux modes de l'échange puisque le SMS, le tchat, le TTR et la vidéo n'ont pas, par exemple, les mêmes formes d'affichage, ne donnent pas tous accès à un historique des conversations et ne suggèrent pas les mêmes temporalités ; 3) la matérialité des modalités de communication qui est une matérialité foncièrement corporelle puisque chacune de ces modalités – audio-phonatoire, visuo-gestuelle, visuo-scriptuelle – demande un engagement du corps différent. Nous verrons dans le cours de cette analyse interactionnelle en quoi la prise en compte de la dimension plurielle de la matérialité des dispositifs de communication précise le processus de négociation en jeu dans le cours des interactions et engage les participants dans un travail d'agencement supplémentaire qui participe lui aussi de la mise en forme des pratiques interactionnelles.

2. Traiter une demande de secours par écrit

Dans un rapport interne écrit par deux d'entre eux, les agents du CNR 114 qui sont également les agents ayant participé au projet REACH112 décrivent leurs compétences spécifiques développées et mobilisées dans le cours du traitement des interactions écrites d'urgence. Ainsi, un agent recevant et qualifiant un appel texte :

« Il doit réussir à comprendre et analyser une situation sans les indices audios (sic) présents dans les autres services d'urgence. L'écrit ne permet pas d'évaluer rapidement le degré d'urgence. On ne voit pas la situation, on n'entend pas la panique ou le stress dans la voix de l'appelant. Il ne faut pour autant pas tomber dans la surinterprétation. Les opérateurs 114 ont donc été formés à trouver un juste équilibre entre écoute et déduction. Ils cherchent toujours la logique, tout en gardant un contrôle de soi : le délai d'acheminement des sms et des fax constitue un grand facteur de stress. Le caractère asynchrone de l'échange conduit à de grandes incertitudes : les opérateurs peuvent pendant plusieurs minutes rester sans nouvelle du requérant, sans possibilité de savoir si ce dernier a fait un malaise ou est simplement lent à répondre.¹¹⁰ »

Si affirmer que les communications écrites suppriment l'ensemble des indicateurs audio-phonatoires dont les agents se servent pour qualifier les demandes de secours téléphoniques et qu'elle les prive d'accès aux renseignements visuels apparaît comme un truisme, il n'en demeure pas moins que cette perte est significative pour les agents. Elle est ainsi prise en compte dans le cours des interactions et anticipée à travers leur formation. Il est donc utile de marquer cette spécificité malgré son caractère d'évidence, ce qui nous encouragera à interroger ce qu'elle engage en ce qui concerne l'intelligibilité des interactions, les processus d'alignement mutuel des interlocuteurs et la traduction de la demande de secours en langage administratif. Les sensations plurisensorielles qu'expérimentent les appelants n'ont, en apparence, plus qu'un seul support d'expression et les émotions telles que la douleur, la panique ou la colère doivent être écrites plutôt qu'entendues, énoncées ou montrées. Nous verrons cependant plus loin comment les interactions écrites permettent aux agents et aux appelants de construire d'autres prises qui ne sont pas de l'ordre de l'énoncé ou des mots. Cette mise à plat textuelle, lorsqu'elle rend compte d'une situation connue, facilement transposable en mots par les appelants et rapidement identifiable et normalisable par les agents, ne présente *a priori* pas de difficultés particulières. Or, comme nous le savons puisque nous l'avons observé lors des appels téléphoniques d'urgence, les appelants ne savent pas toujours identifier ce qui leur arrive ou ne possèdent pas toujours les connaissances nécessaires pour décrire efficacement, selon les critères en cours dans le

¹¹⁰ Mertens, A.-S., Perrier, Y. (2012) *Spécificité, enjeux et organisation du 114*. Rapport interne.

service qu'ils contactent, la situation à laquelle ils sont confrontés. Les interactions écrites d'urgence présentent donc plusieurs écueils, certains sont similaires à ceux rencontrés lors des interactions téléphoniques, d'autres sont spécifiques à l'interaction écrite.

Pour soutenir l'énonciation des appelants et assurer l'intercompréhension, les agents du centre d'appel expérimental reconstruisent, comme leurs collègues des centres d'appel d'urgence téléphonique, des repères visuels par analogie. De plus, les communications écrites qui enlèvent les indicateurs de contrôle habituels servant à confirmer la validité des informations reçues – le ton de la voix, la respiration, le débit de la parole ainsi que les indices sonores provenant de l'environnement – rendent d'autant plus prégnant l'enjeu de validité. Cela conduit les agents à proposer des unités de mesure afin de quantifier la situation, ce qui soutient son évaluation et sa standardisation. L'un des enjeux spécifiques des communications écrites est la difficulté que rencontrent les agents à s'assurer d'une perspective commune sur ce qu'ils écrivent. À titre d'exemple, lorsque les agents donnent des instructions afin que l'appelant réalise des gestes de premiers secours ou lorsqu'ils expliquent aux appelants le type d'aide qui leur sera envoyé afin d'obtenir leur consentement, même s'il est tacite, ils n'ont jamais l'entière certitude que leur message a été interprété de la manière dont ils le souhaitent. Au téléphone, la voix et les hésitations des appelants qui se perçoivent même dans les marqueurs interactionnels aussi infimes que les « Humm », les « Euuh », les « OK » aident les agents à repérer les incompréhensions. Par écrit, à moins que l'appelant signifie clairement qu'il n'a pas compris, les réponses semblent souvent plus affirmatives, ce qui enlève aux agents une part des ressources qu'ils mobilisent habituellement. Encore une fois, nous soulignons que l'écrit apporte des éléments qui permettent aux agents de se construire d'autres ressources, nous nous attacherons plus spécifiquement à leur description dans le chapitre VIII. De la même manière, les agents n'ayant pas accès aux informations contextuelles sonores (l'agitation dans une pièce, les mouvements de l'appelant ou encore les gémissements d'un blessé), il leur est conséquemment plus difficile de s'assurer que les appelants effectuent les gestes de premiers secours. Nous notons ainsi qu'en enlevant les indicateurs visuels et sonores de l'interaction en coprésence et les indicateurs sonores de l'interaction téléphonique, l'échange textuel accroît, pour partie, la part d'incertitude de la qualification à distance.

Cette courte description que nous venons d'effectuer semble s'inscrire directement dans la tradition de recherche des *cues-filtered-out* que nous avons précédemment décrite. Cependant, nous évoquons la perte des indicateurs sonores et visuels non pas pour juger de la qualité de l'interaction et établir une hiérarchie entre les différents types de

communication mais plutôt comme point de départ pour observer comment et en quoi la prise en compte de leur absence par les agents transforme de manière réflexive leurs pratiques interactionnelles. Des recherches ayant porté sur les interactions écrites médiatisées, notamment les interactions sur les forums et les listes de discussion, ont en effet démontré que l'écriture numérique est une pratique située et localement définie qui engage un savoir-faire et un savoir-être spécifiques qui se construisent dans l'interaction et se constituent en tant que norme pour une communauté d'utilisateurs (Postmes, Spears, & Lea, 2000; Velkovska & Beaudouin, 1999). C'est ce processus de création et de stabilisation de normes d'écriture et de pratiques interactionnelles textuelles, dans le cours des interactions médiatisées de secours, qui fait l'objet de notre attention dans la présente section.

2.1. Désorganisation et réorganisation de l'interaction : les séquences d'ouverture

Les appels d'urgence par écrit émis à l'aide en mode TTR conservent l'organisation séquentielle des appels téléphoniques de secours. Les appelants amorcent l'appel qui est décroché par les agents à qui revient donc le premier tour de parole. Ce premier tour peut lui aussi être rapporté à une spécialisation de la mécanique conversationnelle ordinaire mais contrairement aux appels téléphoniques, il ne constitue pas une forme réduite de ces derniers. Il a en effet rapidement été entendu au cours du projet REACH112 que les agents devaient décliner l'identité du service mais aussi formuler de manière explicite la question du motif de l'appel. Ayant pointé l'utilisation systématique et récurrente des formules d'ouverture et la nécessité d'une réponse rapide entravée par le temps de saisie au clavier, les agents ont tôt fait de valoir l'intérêt d'automatiser les phrases d'accueil, ce qui a participé de la création de la banque de phrases automatiques dont nous avons traité dans le précédent chapitre. Deux formules d'ouverture ont ainsi été ajoutées aux outils d'aide à la saisie :

« Bonjour, ici le service d'accueil des urgences. »

« Que puis-je pour vous ? »

En plus d'ouvrir l'échange et de rappeler le rôle du centre expérimental, ces deux phrases jouent un rôle important dans la mise en place du cadre de participation. Les règles interactionnelles ne peuvent en effet être tenues pour acquises, comme c'est souvent le cas dans les centres d'appel d'urgence téléphonique où les agents présupposent que les appelants possèdent les compétences interactionnelles nécessaires. De nombreux usagers sourds n'ayant souvent eu qu'une expérience indirecte, réalisée par le biais d'un tiers, de l'interaction de secours, ses règles sont parfois inconnues, mal maîtrisées ou ne

correspondant pas aux perspectives de l'appelant¹¹¹. Ces deux phrases, en plus d'orienter l'appelant vers l'énonciation de sa requête, posent les bases de cette relation en rendant visibles ses règles élémentaires : la courtoisie et une organisation des tours de paroles guidée par l'agent.

À la différence des interactions téléphoniques d'urgence et des interactions TTR, les interactions d'urgence par SMS débutent par la réception d'un message écrit déjà mis en forme par l'appelant. Le premier tour de parole est ainsi amorcé par les appelants qui s'expriment librement selon leur propre perspective. Contrairement à ces deux formes interactionnelles lors desquelles les agents orientent d'entrée de jeu l'organisation des tours de parole et guident l'énonciation de la situation par les appelants, le SMS transmet donc une information qui n'est pas le résultat d'une négociation et d'une coconstruction entre trois acteurs (l'agent, l'appelant et la fiche d'appel). Les contenus, l'organisation ou la présentation de ces messages ne sont conséquemment pas normalisés et les messages reçus sont, pour l'instant du moins, fortement diversifiés. C'est ce que permettent de constater les deux SMS ci-dessous :

1. « LES CHAUFFEURS NON HANDICAPEES ABUSENT DE LA PLACE NUMERO 26 C'EST MOI PAYE LE LOYER CAR JE SUIS HANDICAPE »
2. « Oui Cetai pour vous signale un accident sur la nationale xx ver xx sorti xx. Un camion avec un motard y'a pas de blessée je crois c dep. 95 oui. Cetait il ya 30/40 minute environs. »

Les renseignements ainsi reçus ne sont pas toujours ceux dont les agents ont besoin, ils sont parfois insuffisants pour comprendre le motif de l'appel ou encore, ne trouvent pas leur équivalent dans la liste des catégories administratives. Dans tous les cas, même lorsque les informations apparaissent complètes, les agents chercheront à les préciser et poseront des questions afin de les valider. Nous avons précédemment détaillé l'enjeu de la véracité des renseignements qui s'articule en outre à une directive, commune à tous les services de secours, prescrivant aux agents de *faire confirmer* tous les renseignements automatiquement reçus (numéro de téléphone, nom et adresse). Il est donc, dans ce contexte, convenu que les agents du centre d'appel expérimental fassent confirmer les renseignements aux appelants et

¹¹¹ Cf. Livrable D2.1 : « Current status and availability of Total Conversation systems, aspirations of users ; Legal requirements and structures of emergency services in each Participant country », 24 août 2010. http://www.reach112.eu/ressource/static/files/REACH112_D2.1_Current_status_of_TC_systems_v2.0.pdf

Livrable D4.1 : « Description of users, their characteristics and their position in terms of marketing », juillet 2009, rapport rédigé par S. Dalle-Nazébi et A. Madec, document non public.

qu'ils cherchent à obtenir davantage de précisions. De nombreux appelants ont été surpris, voire choqués par les questions des agents auxquelles ils ne s'attendaient pas. Comme le démontrent J. Whalen, D.H.Zimmerman et M.R. Whalen dans un article portant sur une interaction d'urgence tristement célèbre, les appels de secours ne sont en effet pas toujours appréhendés comme une interaction par les appelants. Pour certains d'entre eux, ces appels servent à la simple transmission d'une demande – comme si l'appelant commandait une pizza – qui serait aussitôt sanctionnée par l'agent (1988). Les appels étant déclenchés par une situation urgente ou jugée comme telle par les appelants, ces derniers tiennent pour acquis qu'ils recevront une réponse favorable qui entraînera une prise en charge immédiate. Afin de rendre visible les règles interactionnelles et de s'assurer de la réponse des appelants, les agents du centre d'appel expérimental ajoutent désormais à la fin de leur premier message la consigne suivante : « Merci de répondre » qui peut ensuite être répétée au besoin.

La communication SMS ne laisse pas autant présager que le TTR d'un certain usage interactionnel. Ainsi, le lien communicationnel n'est pas un *fil tendu* entre deux personnes constamment maintenu par la voix, le texte ou le regard comme c'est le cas avec le téléphone, le TTR ou la vidéo. Le SMS n'est pas perçu d'emblée comme un mode d'échange interactif et nous suggérons qu'il favorise plutôt une perception de la communication comme étant le résultat d'une expression individuelle dont l'organisation « se laisse aisément capturer par l'image du *télégraphe* » (Winkin, 1996, p. 53). Cette conception unidirectionnelle de la communication est renforcée par la diffusion et l'utilisation par de nombreuses personnes sourdes d'applications à installer sur leur téléphone mobile envoyant des informations de géolocalisation précises et guidant la rédaction, à l'aide de pictogrammes et d'une série de cases à remplir, de SMS d'urgence. L'information ainsi formalisée semble complète pour les demandeurs d'aide qui s'attendent à voir arriver les secours, ce qui a participé à accroître leur étonnement à la réception d'un message comprenant des questions dont certaines semblent itératives, ce qui est une procédure normale puisque les agents doivent dans tous les cas faire confirmer les informations aux appelants. Le commentaire présenté ci-dessous rédigé et envoyé par une appelante au cours de la phase expérimentale d'ouverture aux appels réels illustre bien en quoi les pratiques interactionnelles des services de secours ne rencontrent pas une adhésion immédiate de la part d'appelants qui possèdent, nous le voyons, leur propre perspective sur l'organisation des appels de secours :

« J'ai utilisé la méthode de l'envoi du SMS 114 en me servant de l'application "Urgences" de mon iPhone. Comme c'était pour une consultation téléphonique auprès du SAMU pour une raison médicale plus ou moins urgente [...] alors j'ai du (sic) expliquer par sms le contexte et la raison de mon appel.

J'ai eu un AR aussitôt après l'envoi.

Puis un SMS pour me dire : " problème quoi ? "

Cela m'a quand même étonné, vu le contenu de mon premier sms... j'ai donc réexpliqué.

Mais si c'était hyper urgent, l'application est bien car un simple clic sur bouton, et hop, j'ai un agent qui répond. Et après, j'imagine qu'il faut bien préciser que c'est hyper urgent et qu'il vaille (sic) nous envoyer qq'un (pompiers, Samu, ...). »

Nous constatons donc que le modèle communicationnel envisagé par l'appelante est unidirectionnel et qu'il entre en contradiction avec celui que s'attachent à construire les agents qui orientent leurs pratiques afin de recréer l'interactivité des appels de secours téléphoniques, d'encourager une énonciation claire du problème et une définition conjointe de la situation et de la réponse de secours.

2.2. Écrire en urgence : reformulation des exigences normatives et négociation des principes d'organisation

Les tensions engendrées par le changement de mode et de modalité de communication pour traiter les demandes de secours ne concernent pas uniquement la rencontre des perspectives institutionnelles mises en pratique par les agents et les perspectives des usagers. Les interactions d'urgence par SMS négocient en effet certains principes organisationnels fondamentaux sur lesquels repose le traitement des appels d'urgence. Tout d'abord, le caractère asynchrone de la communication est inhabituel dans les centres de secours, de même que la temporalité plus lente de l'interaction d'urgence qu'il peut entraîner et qui ne correspond pas aux impératifs institutionnels et situationnels de rapidité.

Si les SMS sont par nature asynchrones, il est cependant possible pour les agents d'agir sur la rapidité des échanges. Répondre rapidement à l'appelant et lui demander d'en faire autant est ainsi un moyen de tendre vers l'interactivité téléphonique. Cette interactivité nécessite aussi le maintien d'un lien interactionnel, ce qui est fait par les agents en envoyant de nombreux messages remplaçant les informations habituellement perçues de manière auditive par les appelants et les informant de l'état d'ouverture de la communication, par exemple les cliquetis émis par la saisie des informations au clavier. Les agents du centre expérimental d'urgence ne pouvant s'appuyer sur ses ressources auditives envoient de courts messages au contenu peu informatif mais confirmant la présence de l'agent,

notamment « OK ». Également, afin d'éviter que les appelants s'inquiètent d'une réponse trop longue à venir, les agents accusent réception des messages reçus et rendent visible ce qu'ils font « J'ai reçu vos informations, je les traite » ou encore « Patientez, nous appelons les pompiers ». Comme le font les agents travaillant dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, les agents du centre d'appel expérimental font préciser et confirmer les renseignements qu'ils reçoivent des appelants. Pour ce faire, et comme nous le détaillons dans l'exemple n° 6 présenté ci-dessous, ils posent de nombreuses questions et ont recours, eux aussi, à l'analogie et la reformulation. Le schéma émetteur → récepteur tel qu'initialement projeté par certains appelants et la solution de communication employée est ainsi transformé en une interaction, ce qui, nous l'avons dit, surprend les appelants qui pensent avoir fourni tous les renseignements nécessaires et avoir droit à une aide immédiate. Les agents orientent donc leurs pratiques communicationnelles de manière à « faire du face à face avec de l'écrit » (Marras, 2000) en reproduisant la séquentialité et le rythme des interactions verbales. Ces ajustements interactionnels ont pour objectif de créer les conditions favorables d'une relation permettant la coconstruction de la définition d'un événement, bien que ces conditions ne soient pas toujours appréhendées comme telles par les appelants qui y voient une perte de temps retardant inutilement le départ des secours. Il est utile de préciser ici que les reproches à l'encontre du processus de construction de l'information sont formulés par tous les appelants qu'ils soient sourds ou entendants et que la communication se réalise par téléphone ou par écrit.

L'étude des interactions d'urgence par SMS fait apparaître que la relation de secours est le lieu d'une articulation complexe de différents principes et interprétations de règles d'organisation, peu importe le mode de communication à travers lequel la relation se noue. Dans ce cas-ci, la prise en compte des principes de rapidité et d'interactivité par les agents ainsi que leur mise en définition pratique de la procédure de validation des renseignements participent de l'organisation endogène de l'interaction. Sensible aux contingences, cette articulation varie selon les circonstances qui donneront plus de poids à l'un ou à l'autre de ces principes. Bien que parfois contestés par les appelants, ces principes sont réactualisés au cours des interactions d'urgence par SMS, ce qui révèle leur caractère fondamental et contribue à les pérenniser. Dans ce cas particulier, le mode de communication ne vient donc pas transformer ces principes ; elle en modifie cependant les moyens de mise en œuvre.

Le processus de validation des renseignements s'appuie sur des pratiques développées lors des interactions téléphoniques d'urgence mais la rapidité et l'interactivité demandent d'autres formes d'engagement et de pratiques aux agents du centre expérimental.

L'interaction en temps réel que rend possible la communication TTR semble s'aligner davantage sur ces deux derniers principes. L'interaction synchrone possible avec le TTR reproduit la temporalité des échanges verbaux, ce qui la rend interactive et rapide puisqu'elle réduit le temps de latence lié à la rédaction du message et à son envoi. Les communications TTR ne sont cependant interactives et rapides qu'à condition que les agents s'y appliquent. Le rythme et la temporalité de la communication électronique varient en effet, comme le montre M. de Fornel, selon le contexte communicationnel et le mode d'engagement des participants (2006). Lorsqu'un des interlocuteurs est impliqué dans une activité parallèle, comme c'est le cas au sein du centre d'appel expérimental REACH112, l'enchaînement séquentiel des tours de parole ralentit créant alors des « silences textuels ». Le maintien de l'interactivité nécessite donc une focalisation du regard sur le message de l'appelant afin que les agents prennent leur tour de parole au moment même où l'appelant termine sa phrase¹¹². Or, les yeux des agents sont fortement sollicités. Par la fiche d'appel, comme nous l'avons exposé dans le précédent chapitre, mais aussi par leurs mains puisqu'ils écrivent les réponses et leurs questions sur le clavier, ce qui dans bien des cas leur demande d'y poser les yeux. Le travail d'écrit d'écran, habituellement réalisé de manière quasi simultanée à l'interaction dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, ne peut par conséquent être exécuté de façon concomitante aux activités de lecture et d'écriture des messages malgré les adaptations techniques et ergonomiques qui ont été apportées au dispositif technique de communication. L'interactivité et donc la rapidité qui lui est associée, si elles demeurent des principes opérationnels, sont négociées par les agents.

Le rythme des tours de parole est ralenti. Cette nouvelle temporalité est nécessaire pour que les agents puissent, dans le cours de l'interaction, saisir des données ou copier-coller des informations dans la fiche d'appel. Les agents profitent également de cette nouvelle temporalité pour consulter, par exemple, le classeur de procédures ou demander conseil à un collègue lors de demandes particulières ou dans le cas d'un doute devant la teneur d'un message. Les travaux conduits par M. de Fornel sur les communications par tchat ont permis de montrer que l'organisation et la temporalité des interactions écrites dépendent aussi de la stratégie interactionnelle individuelle que mettent en œuvre les interlocuteurs. Ces derniers peuvent en effet favoriser l'enchaînement des tours de paroles et privilégier la rapidité des réponses afin de maintenir une interactivité forte ou, au contraire, préférer leur pertinence. Cette dernière stratégie aura parfois pour effet de ralentir l'interaction puisque les participants éditent le contenu de leur message afin de l'adapter et de le rendre pertinent

¹¹² Il y a, parfois, comme à l'oral, des chevauchements.

avec le sens de l'interaction qui évolue au fil des messages reçus (de Fornel, 2006). Dans le cas où les deux interlocuteurs ne suivent pas la même stratégie, ce ralentissement permet au second interlocuteur d'envoyer d'autres messages rompant l'organisation séquentielle de l'interaction. Nous mentionnons ces travaux car ils nuancent la portée structurante prêtée aux technologies de la communication en rendant compte de la place tenue par les stratégies communicationnelles individuelles, s'agencant au contexte matériel et organisationnel, dans l'organisation des interactions écrites. L'interactivité ne découle donc pas mécaniquement du mode de communication, de la même manière qu'il ne la freine pas entièrement. Elle est donc, au sein du centre d'appel d'urgence, à construire par les acteurs avec les spécificités du mode de communication.

Dans tous les cas, que la relation agent-appelant se noue par SMS ou par TTR, le traitement des appels d'urgence par écrit, et plus spécifiquement la manière dont l'action d'écrire sollicite le corps, crée des coupures plus ou moins longues du lien interactionnel. L'apparition de ces coupures est prise en compte par les agents qui anticipent les réactions des appelants et adaptent conséquemment leurs pratiques interactionnelles afin de ne pas fragiliser la relation par de l'angoisse ou de la colère. Ces coupures sont annoncées et expliquées, lorsque les agents le jugent nécessaire, aux appelants.

2.2.1. Ajustements interactionnels et construction collective de règles

Les principes d'organisation hérités des centres d'appel d'urgence téléphonique, les spécificités techniques des nouveaux modes de communication, les éléments du contexte matériel et les particularités situationnelles se rencontrent ainsi au cœur des interactions écrites. Cette rencontre produit des textes qui rendent compte de ces agencements singuliers. Il est cependant important de rappeler que ces agencements ne vont pas d'eux-mêmes naturellement et qu'ils s'expérimentent et se construisent au cours des appels. L'interaction que nous présentons ci-dessous montre que l'agencement de ces cadres a produit des textes qui ont été mal compris par les appelants, parfois critiqués, et dont l'analyse ultérieure a conduit à la mise en évidence de pratiques interactionnelles qui risquaient d'entraîner des malentendus. L'articulation de ces différents cadres au sein d'interactions écrites n'a donc pas été immédiate et sans travers. Le processus de formalisation des normes cadrant l'organisation de l'interaction de secours par écrit a connu une phase exploratoire au cours de laquelle un travail réflexif a eu lieu, alimenté par les retours des appelants, les difficultés pratiques rencontrées au cours des interactions ainsi que par notre travail d'analyse.

L'appel n° 6 que nous présentons ci-dessous est une copie d'un appel d'urgence TTR observé et filmé au cours de la phase d'expérimentation en contexte réel. L'appelante s'appuie sur la description d'une situation fournie par un urgentiste ; scénario auquel l'agent n'a pas eu accès puisque l'objectif de ces expérimentations est de recréer des situations d'appel vraisemblables. Bien qu'il ne soit qu'une simulation, cet appel mérite tout de même notre attention car il révèle la mise en application des règles interactionnelles de l'organisation de référence apprises au cours des formations et un agencement singulier construit en pratique par les agents.

Appel n°6 - Appel d'urgence TTR fictif réalisé en conditions réelles d'appel

1. Agent N1 (N1) : Bonjour, ici le service d'accueil des urgences
2. N1 : Que puis-je pour vous ?
3. N1 : Ok test
4. Appelant (Ap) : appel test !
5. Ap : J'y vais ?
6. N1 : Oui
7. N1 : Quel est le problème ?
8. Ap : Mon mari est tombé dans l'escalier
9. Ap : Il git en bas inconscient
10. N1 : Nom prénom adresse précise svp
11. Ap : Marguerite Dubois
12. N1 : Nom et age de votre mari ?
13. Ap : 22 rue Jean Jaurès
14. N1 : Il respire ?
15. Ap : Paris 11
16. N1 : Vérifier le souffle, si l'abdomen bouge (monte descend)
17. Ap : vincent dumoulin 50 ans
18. N1 : mettez-le sur le côté, la bouche ouverte la tête un petit peu
19. N1 : Vers le haut et surveillez la respiration
20. N1 : Nous contactons les pompiers
21. Ap : ok
22. N1 : saigne ? tombé de quelle hauteur ?
23. Ap : non mais peut-être fracture
24. Ap : et assommé
25. Ap : bon j'y retourne
26. N1 : nous sommes en contact avec les pompiers

27. Ap : ok
28. Ap : on attend pompier alors
29. N1 : attendez si les pompiers ont une question à vous poser
30. Ap : oui
31. N1 : quelle hauteur ?
32. Ap : de quoi ?
33. N1 : Il est tombé de quelle hauteur ?
34. Ap : 2ème étage
35. N1 : dans l'escalier hein ?
36. Ap : une 15eme de marche
37. Ap : en béton
38. N1 : Les pompiers arrivent
39. Ap : ok
40. N1 : allez surveiller votre mari
41. Ap : j'y vais
42. N1 : si situation change nous recontacter
43. Ap : ok merci

Fin de l'appel.

Cette interaction écrite d'urgence semble au premier abord semblable aux interactions d'urgence téléphonique que nous avons mobilisées pour analyser et décrire le processus de construction de l'information dans les centres d'appel d'urgence. L'agent répond à l'appel en utilisant la phrase d'ouverture préenregistrée qui réunit la phase de salutation et la phase de présentation et poursuit en formulant de manière explicite la question habituellement sous-entendue dans le simple fait d'obtenir un agent au bout du fil : *Que puis-je pour vous ?* L'ordre des questions subséquentes correspond au classement des priorités informationnelles en vigueur dans les centres d'appel d'urgence téléphonique et vise à obtenir, dans l'ordre, une description sommaire du problème, l'adresse ou le lieu de l'intervention, l'identité de la personne ayant besoin d'aide, puis des informations complémentaires permettant d'affiner la qualification. Cet échange réactualise donc une organisation préexistante que l'agent a apprise au cours de sa formation.

Qui plus est, il met au jour l'utilisation récurrente de l'ellipse comme procédé d'écriture, par exemple : « saigne ? tombé de quelle hauteur ? » (ligne 22) ; « quelle hauteur ? »

(ligne 31). Son utilisation n'est cependant pas le propre des interactions écrites puisqu'elle est également fréquemment utilisée au cours des interactions téléphoniques d'urgence comme nous pouvons le constater en nous reportant à l'appel n° 2 dans lequel la formulation des questions présente une forte similarité structurelle : « À quelle adresse ? » (ligne 23) ; « Quel étage ? » (ligne 25) ; « Madame, votre nom ? » (ligne 29).

Le style elliptique, une ethnométhode

Le style elliptique est caractéristique des écrits d'action que l'on retrouve en milieu professionnel (Fraenkel, 1994) et dont les spécificités rejoignent, d'après B. Fraenkel, celles des « paroles d'actions » décrites par M. Lacoste (*loc.cit.*, p. 179). Il est utilisé dans les activités routinières et suppose le partage d'un espace commun d'action et de communication. Or, nous l'avons déjà pointé, la situation que nous observons est inaccoutumée pour les appelants. Ils n'en connaissent donc pas toujours les règles interactionnelles ou se réfèrent à d'autres règles qui ne sont pas celles des agents. L'écriture elliptique utilisée par les agents apparaît alors comme une méthode qui, en réduisant au minimum le travail de saisie, favorise la rapidité de l'échange. De nombreux éléments syntaxiques sont ainsi abandonnés, notamment les déterminants, et la saisie au clavier est donc à la fois moins pénible et plus rapide. Des échanges avec les agents nous ont cependant permis de constater que l'ellipse ne constitue pas uniquement une mise en pratique du principe de rapidité mais qu'elle est aussi une ethnométhode développée par les agents afin d'alléger la frappe au clavier et de libérer du temps pour les activités habituellement réalisées de manière quasi simultanée. Ils décrivent en effet l'écriture en temps réel comme une contrainte qui freine le travail d'écrit d'écran nécessaire à la formalisation des informations dans la fiche d'appel. L'ellipse facilite l'articulation des deux types d'écriture en laissant plus de temps pour les menues actions du travail d'écrit d'écran : jeter des coups d'œil au clavier pour vérifier le positionnement des doigts, regarder le clavier et l'écran pour contrôler la saisie, libérer une main afin de manipuler la souris et de positionner le curseur dans la fenêtre adéquate, etc.

La contrainte spécifique au TTR la plus largement relevée par les agents est que les interactions en temps réel rendent visibles les ratés et les fautes d'orthographe. Écrire rapidement de manière adéquate et sans faire de fautes demande une attention supplémentaire que ne nécessite pas le SMS qui laisse le temps de relire et de corriger son message. Cette mise en visibilité des détails de l'échange est fortement réduite dans les centres d'appel téléphonique dans lesquels les traces écrites ne rendent pas compte du processus d'écriture et ne circulent qu'entre professionnels. Les détails du processus

interactionnel ne sont mis au jour que dans les cas de plaintes conduisant à une enquête interne et/ou externe. Comme le constate l'un des agents du centre expérimental avec lesquels nous avons discuté, les erreurs « ça ne fait pas professionnel ». Le style elliptique est ainsi une pratique communicationnelle sur laquelle les agents s'appuient pour préserver leur statut, ce qui conséquemment contribue à maintenir la confiance de l'appelant dans la relation de secours. Il est également, nous y reviendrons au chapitre VIII, une mise en acte d'une compétence communicationnelle acquise par les agents au cours de leur formation et qui adaptent leurs écrits aux spécificités sociolinguistiques des appelants sourds.

Comme les agents des centres d'appel d'urgence téléphonique, ils mettent aussi en œuvre des mécanismes visant à rendre invisible le processus de construction de l'information. Cacher les erreurs et les hésitations fait partie de ces mécanismes et participe à construire une image des agents comme étant en pleine maîtrise de leur travail. L'écriture elliptique est donc une méthode qui réduit le risque de faire des fautes d'orthographe, ce qui préserve le statut professionnel. Finalement, elle traduit également en termes pratiques la prise en compte par les agents de la taille des supports sur lesquels les appelants lisent les messages. L'interface de communication offre en effet un confort de lecture à l'écran d'ordinateur qui n'est pas celui des téléphones portables. Les agents ont par conséquent formalisé la taille maximale que peuvent prendre leurs phrases, ou leurs messages lors des interactions SMS, de manière à ce qu'ils soient intégralement visibles sur « les petits écrans des vieux téléphones portables » sans que l'appelant ait besoin de faire défiler le texte. La norme de trois questions succinctes par phrase ou par message a dès lors été établie par les agents puisqu'elle permet dans le même temps d'aller plus vite tout en préservant le confort de la lecture. Prescrivant la rédaction de phrases concises, cette norme encourage et réactualise l'utilisation de l'ellipse au cours du processus rédactionnel.

Une norme qui négocie l'organisation séquentielle des interactions

Nous avons fait apparaître ci-dessus la création d'une nouvelle norme interactionnelle par les agents qui formalise et entérine l'utilisation de questions multiples dans un même message ou dans une même phrase. La succession de plusieurs questions négocie donc l'enchaînement séquentiel des tours de paroles habituellement mis en œuvre lors des interactions en face à face et lors des interactions téléphoniques d'urgence. Ce système qui se présente « le plus souvent sous forme de *paires adjacentes*, telles que le couple question-réponse, les échanges de salutations, une offre et son acceptation ou son refus » (de Fornel & Léon, 2000, p. 145) est ainsi transformé par les agents. Nous verrons plus loin en quoi cette réorganisation endogène de l'interaction par les agents peut créer des ambiguïtés et

occasionner des problèmes d'interprétation. Malgré la reconnaissance de ces problèmes par les agents, cette pratique persiste car, nous ont-ils dit, « sinon avec le SMS c'est trop long ». Poser trois questions par phrases ou par message est donc pour partie une mise en définition pratique, collectivement négociée, de l'injonction de rapidité inhérente à ce type d'appels. Cette nouvelle norme est aussi une solution pour résoudre l'incertitude provoquée par le caractère asynchrone des échanges, mentionnée par les agents dans leur rapport, et qui permet d'obtenir le plus de renseignements en moins de temps possible.

Cette pratique s'appuie par ailleurs sur une spécificité que partagent les modes de communication SMS et TTR : l'historique de conversation. L'appel n° 6 présenté ci-dessus montre en effet qu'en plus de parfois poser plus de deux questions par tour de parole, l'agent n'attend pas toujours que l'appelante ait complété sa réponse avant de lui poser la question suivante (voir notamment l'enchaînement séquentiel lignes 10 à 14). Interrogés sur cette pratique récurrente, les agents expliquent que l'historique étant accessible il peut être consulté au besoin par les appelants. Les agents supposent donc que les appelants mobilisent et s'appuient sur cet historique dans le cours de l'interaction, ce qui les autorise à poser plusieurs questions mais également de produire des ellipses dont la compréhension repose sur la lecture préalable d'une question ou d'un renseignement précédemment envoyé. C'est le cas dans l'interaction ci-dessus au cours de laquelle l'agent pose une première question « saigne ? tombé de quelle hauteur ? » (ligne 22) à laquelle l'appelante ne répond pas et qui est ensuite reformulée plus loin de manière elliptique « quelle hauteur ? » (ligne 31). Ce mode d'organisation de l'interaction étant apparu de manière récurrente au cours de l'expérimentation REACH112, nous l'avons qualifié de « mode trace » afin qu'il puisse être explicité, repéré et interrogé avec et par les agents.

Réorganisation de l'interaction d'urgence : accords et désaccords

Nous voyons ici que les pratiques sont transformées au travers d'un processus d'interprétation et d'agencement situé de règles institutionnelles (la hiérarchisation des informations, la standardisation des appels par la fiche, la validation des renseignements), de principes d'organisation guidant les cours d'action (la rapidité, la simultanéité, la synchronie), de la matérialité de l'environnement de travail (la manipulation du clavier et de la souris, la fiche d'appel et l'interface de communication), des spécificités des modes de communication (le temps de latence ou l'immédiateté, l'historique des conversations) et des caractéristiques physiques des outils à travers lesquels ces modes de communication sont accessibles (la taille de l'écran). L'utilisation du style elliptique par les agents est donc une formalisation d'un de ces agencements spécifiques. Cette pratique participe du processus

d'ajustement réciproque du dispositif technique et des pratiques afin qu'il soit opérationnel en situation d'usage et conforme au cadre de participation. Nous avons toutefois pu constater au travers de ces exemples que le travail d'ajustement des pratiques interactionnelles va au-delà des adaptations interactionnelles puisque les agents se sont également dotés d'une norme d'utilisation du dispositif qui vient l'équiper et cadrer son utilisation par le collectif. Ce travail d'équipement effectué par les agents attire « l'attention sur le fait que la technologie se trouve progressivement dotée, par les utilisateurs, de nouveaux éléments qui en modifient plus ou moins les caractéristiques et les propriétés » (Vinck, 2008, p. 92).

Les interactions que nous avons observées, enregistrées et discutées avec les agents du centre d'appel d'urgence expérimental montrent que « le travail d'équipement relève à la fois de l'exploration individuelle et de la négociation. Il suppose un engagement des individus dans la situation. Ils explorent des solutions. Lorsque le problème est reconnu par plusieurs, sa résolution devient un engagement des individus dans et vis-à-vis de ce collectif de travail. Le problème, les solutions et les critères d'évaluation sont publicisés et négociés » (*op.cit.*, p. 96). Il est cependant important de garder à l'esprit que l'ajustement réciproque de l'outil et des pratiques ainsi que le travail d'équipement sont des processus et qu'ils n'étaient pas encore stabilisés à ce stade du projet. Nous observons un processus d'exploration et de négociation réalisé par le collectif et dont les adaptations et l'équipement qui en sont issus ont été contestés ; ou encore, pour partie, échoués à rendre le dispositif technique opérationnel. L'une des critiques est venue de la part des appelants engagés dans le processus d'évaluation du nouveau dispositif sociotechnique. Ils ont en effet remis en cause l'utilisation systématique de l'ellipse et la tonalité sèche de l'interaction écrite. Pour preuve, cette citation d'un usager-testeur ayant participé à l'expérimentation REACH112 :

« [...] il faudrait essayer de faire des phrases lors des questions, au lieu de dire simplement "Chute ?", "prothèse" ? C'est trop "sec" sinon. Dans la réalité, quand on discute avec une personne en face à face, même dans un contexte d'urgence, on échange par des phrases, et non pas par "mots isolés", je pense. C'est important pour la qualité du dialogue. »

De plus, ces ellipses dont certaines d'entre elles s'appuient sur l'organisation de l'interaction en *mode trace* ont occasionné des incompréhensions chez les appelants. C'est le cas, par exemple, dans l'interaction n°6 :

31. A : quelle hauteur ?

32. Ap : de quoi ?

33. A : Il est tombé de quelle hauteur ?

Cette pratique rédactionnelle a montré d'elle-même ses limites puisqu'elle engendre de la confusion, ce qui nécessite des tours de parole supplémentaires pour éclaircir la situation. L'ellipse échoue parfois à accélérer l'interaction qu'elle ralentit et complexifie. Ces différentes remarques et incompréhensions ont entraîné un retour réflexif sur les pratiques rédactionnelles des agents, ce qui a participé du processus de leur mise en forme. Une réflexion a été entamée sur l'ambiguïté énonciative des unités isolées suivie d'un point d'interrogation, par exemple « Chute ? », « Fièvre ? », « Sang ? ». Il est finalement apparu important de conserver les déterminants et les verbes afin d'orienter l'interprétation et reproduire un échange conversationnel qui serait jugé acceptable par les appelants, c'est-à-dire comparable à une interaction en face à face. À ce titre, l'utilisation de marqueurs de compassion et d'écoute active, qui ponctuent habituellement les interactions en coprésence comme les interactions téléphoniques d'urgence et qui parfois ne sont que de simples interjections « Ah ! » ou même des sons « Hummm », a été recommandée afin de rendre l'interaction moins sèche. De nombreux appelants ont en effet fait remonter lors des expérimentations que les échanges leur paraissaient froids et que les agents manquaient de compassion. Pour cause, la disparition de ces marqueurs a occasionné certains enchaînements déconcertants pour les appelants. À titre d'exemple, cet enchaînement caractéristique des premières interactions écrites de secours issu une nouvelle fois de l'appel n° 6 :

8. Ap : Mon mari est tombé dans l'escalier

9. Ap : Il git en bas inconscient

10. Ap : Nom prénom adresse précise svp

L'agent, en demandant sans transition le nom, prénom et l'adresse de l'appelant, confirme l'alignement de l'appel aux missions de son service et s'engage rapidement dans le processus de fabrication de l'information nécessaire à l'envoi des secours. Agissant de la sorte, il rend compte du fait qu'il a bien reconnu la gravité de la situation et montre son engagement dans la résolution du problème. Cependant, son cadre de participation n'étant pas partagé par l'appelant, qui peut ne pas être familier avec la hiérarchisation des données dans les centres d'appel d'urgence ni même avec la réactualisation de ce cadre par la fiche d'appel, la forme de son engagement n'est conséquemment pas intelligible pour ce dernier. Ce que remarque alors l'appelant est l'absence de marqueurs de compassion qui *refroidit*

l'échange. Ces remarques faites par les usagers, renouvelées et explicitées par notre travail d'analyse, ont conduit à l'insertion dans les échanges écrits de marqueurs relationnels tels que « OK », « D'accord », « Oui », « Je comprends ».

L'organisation des appels en *mode trace* n'a, quant à elle, pas spontanément fait l'objet de remarques ou de désaccords de la part des agents ou des appelants et c'est uniquement au travers de notre travail d'analyse et de sa restitution qu'elle a fait l'objet d'une discussion collective. Nous avons en effet discuté de cette organisation au cours d'une journée de formation et démontré que ne reposant plus sur la séquentialité des échanges, elle laissait parfois certaines questions sans réponse. La création de paires adjacentes n'étant plus la condition permettant de poursuivre l'échange, les agents enchaînent alors les questions au risque d'en oublier les réponses. C'est ce qu'il survient à la question « Il respire ? » posée à la ligne 14 de l'appel n° 6. Nous avons également montré que malgré la reconfiguration de l'organisation de l'interaction, les agents continuent néanmoins d'interpréter les réponses données par les appelants en recréant des paires, ce qui provoque dans certains cas des malentendus et des erreurs qui orientent le processus de fabrication de l'information et donc la qualification de l'appel par les centres d'appel d'urgence locaux.

Cette journée de discussion autour de l'interaction écrite d'urgence a permis aux agents d'identifier des points de vigilance. Nous ne sommes cependant pas en mesure de discuter de leur traduction en termes pratiques car notre participation au projet s'est terminée peu après cette intervention. Nous pouvons cependant remarquer que le processus de transformation des pratiques n'est en rien linéaire et qu'il est le résultat d'un travail d'assemblage dynamique qui donne lieu à des essais et des erreurs au cours duquel des règles et des repères, les spécificités techniques et matérielles des outils et des modes de communication sont mis en rapport et en négociation. De plus, cela montre que le processus de configuration des pratiques est un processus permanent puisqu'il peut être à tout moment rouvert par les agents eux-mêmes, des acteurs extérieurs comme c'est ici le cas, un problème dans le cours du traitement d'un appel, un changement du cadre légal, etc.

3. Traiter une demande de secours par vidéo

La TC, nous le rappelons, permet l'utilisation conjointe du texte, de la vidéo et du son. Les usagers-testeurs avaient donc la possibilité d'activer la vidéo au cours des interactions écrites, d'utiliser la vidéo seule pour des interactions en LS ou encore d'avoir recours à l'écrit dans le cours de ces échanges. L'utilisation de la vidéo dans le cadre du secours d'urgence profite, comme nous l'avons précédemment mentionné, d'un a priori favorable contrairement aux différents modes de communication texte. La vidéo est considérée par les professionnels de l'urgence et par les agents du centre d'appel expérimental comme une ressource importante pour traiter rapidement et avec précision les demandes de secours. De cette manière, les professionnels se situent d'emblée au plus près de l'événement, ce qui leur apporte une prise directe qui les aide à valider, ou invalider, rapidement les renseignements fournis. La vidéo permet également la recherche et l'obtention simultanée de renseignements complémentaires sans avoir recours, pensent les professionnels, aux appelants comme intermédiaires. Par ailleurs, la vidéo fait entrer la corporalité, c'est-à-dire les gestes, les expressions et le maintien du corps dans les interactions d'urgence qui devient ainsi une nouvelle ressource qu'ils peuvent mobiliser. Le corps vient soutenir la coordination des tours de parole : une main fait signe à l'appelant de s'interrompre, un hochement de tête lui indique qu'il peut reprendre le cours de son récit, ainsi de suite. Elle autorise, de plus, le recours aux marqueurs relationnels propres à l'interaction en coprésence ; les expressions du visage suffisent alors à montrer la compassion et les mouvements de tête rendent visible l'écoute active.

Cependant, la vidéo agit également comme une fenêtre ouverte sur le processus de production de l'information dans les centres d'appel d'urgence ; processus qui était jusqu'alors maintenu invisible afin de produire une information définitive, incontestable et prête à engager l'action. Cette mise en visibilité par la vidéo entraîne pour les agents un passage du *backstage* au *frontstage* (Goffman, 1959; M. H. Goodwin, 1995) qui négocie les pratiques interactionnelles propres à la relation d'urgence téléphonique. De nombreux travaux de recherche qui s'inscrivent dans le sillage de l'ethnométhodologie et articulent l'analyse conversationnelle à une observation fine des micropratiques de communication ont produit des analyses détaillées de ces nouvelles situations communicationnelles. Ils montrent qu'elles donnent lieu, comme ce fut le cas au cours de l'expérimentation REACH112, à la rencontre et à l'agencement de systèmes communicationnels distincts : d'une part, un système technique de communication et, d'autre part, un système de communication interpersonnelle (de Fornel, 1988). Ces études ont participé de la

compréhension de l'organisation endogène, localement produite, des interactions médiatisées ; approche que nous avons nous-mêmes poursuivie dans la précédente section portant sur les interactions écrites. Au sein de ce corpus, les travaux portant sur les interactions visiophoniques ont largement documenté les processus d'adaptation et de transformation des pratiques interactionnelles en s'intéressant notamment au processus d'orientation mutuelle des participants.

Pour reprendre la formulation de M. de Fornel, de nombreuses analyses se sont concentrées sur « la découverte des variations structurales entre ce type d'interaction et les interactions en face à face ordinaire » (*op.cit.*, p. 35). Les pratiques communicationnelles en situation de communication médiatisée sont donc souvent décrites en termes de changements et de transformations. De plus, l'outillage conceptuel de l'analyse conversationnelle qui est mobilisé au cours de ces travaux étant issu de recherches portant sur les interactions en coprésence contribue à mettre ces différences en évidence. De ce point de vue, le cadrage de la vidéo, par exemple, limite l'utilisation des éléments non verbaux qui servent à la coordination des interactions en face à face, c'est-à-dire les mouvements du regard, les gestes, les déplacements, etc. Les caractéristiques des dispositifs techniques apparaissent comme un réseau de contraintes à travers lequel les ajustements interactionnels permettent aux participants de se rapprocher de l'organisation des interactions en coprésence, par exemple lors des communications vidéo en coorientant leur corps de façon à créer un espace transactionnel partagé similaire au face à face (de Fornel, 1994). Penser l'interaction médiatisée par rapport à l'interaction en coprésence pointe ses particularités, ce qui oriente le travail d'analyse. Si elle révèle ainsi la présence d'un cadre visuel limité par le champ de la caméra, elle nous indique également la présence d'un hors-champ dont la prise en compte contribue du processus d'adaptation des pratiques.

Souvent étudiées en situations interactionnelles de sociabilité, les interactions visiophoniques se déroulent pourtant également en contexte institutionnel, ce qui soulève d'autres problématiques. Des travaux portant sur la relation administrative, dont nous avons précédemment traité au chapitre IV, décrivent les enjeux liés à la construction d'un espace commun d'action, de communication et de coopération dans un espace défini par le champ d'une caméra avec lequel coexiste, de fait, un hors-champ qui exclut certains éléments de contexte. Les supports d'écriture, les différents documents mobilisés ou encore d'autres interlocuteurs sont hors de portée visuelle pour les requérants. Cette invisibilité provoque une *asymétrie contextuelle* défavorable au demandeur (Velkovska & Zouinar, 2007) qui ne voit ou ne comprend ces éléments qu'à condition qu'ils lui soient expressément expliqués

par l'agent qui traite sa demande. La prise en compte de cette asymétrie par les agents reconfigure les pratiques interactionnelles des agents administratifs car elle suppose d'une part une réflexion sur ce qui doit être explicité aux demandeurs et, d'autre part, la formalisation et la transmission de ces informations (*op.cit.*). Cette opération de mise en mots des actions et du contexte se retrouve également au cours des téléconsultations médicales qui rompent avec la relation duale médecin-patient traditionnelle en réunissant par écrans interposés plusieurs intervenants (médecin généraliste, médecin spécialiste, infirmier(ère), ergothérapeute, etc.) qui n'auraient pas travaillé conjointement autrement (Mathieu-Fritz & Esterle, 2013). La redéfinition des collectifs à travers la communication et la coopération à distance oblige la verbalisation des pratiques professionnelles. Rendues visibles, elles sont sujettes aux commentaires, au jugement et même la contestation (Mathieu-Fritz & Esterle, 2013; Mondada, 2004b).

Dans la relation de secours d'urgence telle qu'expérimentée au cours du projet REAHC112, la présence du hors-champ est également un enjeu pour les agents, ce qui inverse la situation d'*asymétrie contextuelle* des interactions administratives visiophoniques. Lorsqu'un appelant sourd oriente son téléphone portable ou son visiophone en direction du problème ou de la situation pour laquelle il contacte les services de secours, l'agent perd le contact visuel avec ce dernier, ce qui constitue, nous le rappelons, une coupure complète de la communication. L'appelant sélectionne alors de lui-même ce qu'il montre et comment il le montre contrairement aux pratiques de cadrage habituelles. Le cadrage caméra avec les téléphones portables est en effet, dans la plupart des cas, un accomplissement collaboratif à travers lequel s'articulent l'énonciation et l'image, continuellement négociées l'une par rapport à l'autre dans le cours de l'interaction entre les coparticipants (Morel & Licoppe, 2009). Cette collaboration est d'autant plus nécessaire dans le cas des appels de secours puisque la relation s'établit entre un expert qui a des besoins précis en ce qui concerne les renseignements à collecter et un profane à qui l'agent n'octroie pas les compétences pour définir la situation ou sélectionner les renseignements pertinents à la qualification. La coconstruction de l'image se réalise donc à travers une série d'allers-retours entre l'interaction et la monstration ou, pour le formuler autrement, entre le champ et le hors-champ. Lorsque les éléments montrés ne correspondent pas à ce que veut voir l'agent ou lorsque ce qui est montré est illisible parce que trop loin, trop proche ou encore trop sombre, l'agent est dans l'impossibilité de reprendre rapidement la main sur l'interaction et n'a d'autre choix que d'attendre que l'appelant revienne, de lui-même, à l'écran.

Cet exemple révèle que la vidéo n'apporte pas toujours une prise directe sur l'événement et qu'elle ne facilite pas de manière systématique le processus de construction de l'information. Les agents doivent donc s'engager dans le processus du *faire montrer*, processus interactionnel qui sollicite à la fois les compétences techniques et communicationnelles des agents de la même manière que les processus du *faire voir* et du *faire dire*. Cependant, la coupure du lien communicationnel ajoute une difficulté supplémentaire qui est celle de l'articulation d'un champ et d'un hors-champ qui fragilise la prise en main de l'interaction par l'agent. Ce processus de téléguidage est une des mises en pratique possibles du principe organisationnel de proximité qui n'est cependant pas assurée par la seule utilisation de la vidéo. Par ailleurs, ce principe se trouve régulièrement contrarié, comme nous l'avons vu, par la mobilité des appelants qui ne sont pas toujours sur les lieux où doivent être envoyés les secours. Inversement, il est aussi parfois contrarié par la fixité de certains outils de communication qui réduit les possibilités de monstration.

3.1. Du *backstage* au *frontstage*

Comme nous l'avons détaillé dans la précédente section portant sur les interactions d'urgence par écrit, l'étude des communications médiatisées dans les environnements professionnels montre en quoi le processus d'adaptation des pratiques ne provient pas uniquement du travail effectué de part et d'autre par les interlocuteurs pour retrouver les appuis et l'organisation des communications en face à face. Il est aussi engendré par le travail de réactualisation au travers de nouveaux dispositifs techniques d'exigences normatives préexistantes et, dans le même temps, par la réorganisation des pratiques professionnelles autour des possibilités ouvertes par le dispositif technique. S'il est largement entendu que lors des interactions vidéo, qu'elles prennent place en contexte professionnel ou de sociabilité, le passage du *backstage* au *frontstage* induit un ensemble de nouvelles pratiques interactionnelles, peu de travaux ont cependant exploré leur dimension matérielle, c'est-à-dire leur ancrage dans les corps et dans l'espace.

Afin de produire des analyses rigoureuses de l'organisation endogène des interactions médiatisées ou des descriptions détaillées de la transformation des habitudes socioprofessionnelles, les études portant sur les communications à distance ont en effet souvent mis de côté ce qui est matériellement en jeu dans ces transformations. Bien que de nombreux travaux aient montré l'interrelation de l'interaction et de l'environnement, la prise en compte de cette interrelation par les participants est traitée comme partie intégrante du processus de création et de maintien d'un territoire interactionnel commun (de Fornel, 1994). Ainsi, les participants ajustent la caméra, se lèvent pour baisser les stores ou fermer

une porte et se positionnent adéquatement dans l'espace en tenant compte du cadrage. C'est ce que montrent E. Keating et de G. Mirus lorsqu'ils observent une interaction vidéo regroupant plusieurs interlocuteurs dans une même pièce au cours de laquelle ils se sont légèrement positionnés les uns derrière les autres – plutôt que les uns à côté des autres, ou encore en cercle, comme ils auraient pu lors d'une communication en coprésence – afin d'être tous visibles dans le champ de la caméra (2003). Nous remarquons cependant que les éléments matériels de l'espace de travail, ses murs, ses fenêtres, ses chaises, ses lampes, ses bureaux et tous ces éléments ordinaires qui semblent aller de soi, sont souvent évacués des études portant sur les nouveaux dispositifs techniques de communication. C'est sur ces éléments que nous portons notre attention dans la présente section puisqu'ils participent aussi du processus d'insertion et d'opérationnalisation des dispositifs techniques dans les environnements professionnels. Nous démontrerons en quoi ils peuvent également gêner le cours d'une activité nécessitant alors un travail d'agencement ou leur transformation afin qu'ils soutiennent les pratiques professionnelles au lieu de leur nuire. Le corps et ses gestes pouvant aussi contribuer de la reproduction ou de la reformulation des exigences normatives, notamment celle de rapidité, nous détaillerons comment il participe, avec l'environnement, de la recomposition d'une scène intelligible, convenable et appropriée (Licoppe & Dumoulin, 2007).

3.1.1. Construire et maintenir un espace commun d'action et de communication

Pour observer cela, nous mobilisons un appel vidéo-LS lui aussi issu de la période d'expérimentation *en contexte réel*. C'est donc un appel fictif, scénarisé pour l'appelant et traité par des agents en formation. La scénarisation laissait néanmoins place à la personnalisation par l'utilisateur-testeur puisque ce dernier était libre de formuler comme il l'entendait la situation pour laquelle il contactait le centre. Le traitement de cet appel s'est déroulé selon les conditions formalisées et validées au cours du projet REACH112 : l'appel est reçu et qualifié par un agent N1 sourd signant et les informations contenues dans la fiche d'appel transmises aux urgences locales par l'agent N2. L'interface de communication et la fiche d'appel numérique utilisées sont finalisées et ont été validées par le comité de pilotage du projet.

Nous avons fait le choix de présenter ici une description abrégée de cet appel qui est donc exposé dans sa version narrative, accompagnée de captures d'écran. Ce choix tient au fait que nous souhaitons avant tout donner un aperçu global du traitement d'un appel vidéo-LS afin de faciliter la compréhension des analyses et des remarques subséquentes. Ensuite, en privilégiant une description à une transcription, nous pourrions dans le cours du récit attirer

l'attention sur certains éléments et entamer l'analyse à même cette description. Par ailleurs, nous nous limiterons à la description de la séquence d'action contenue et actualisant l'espace d'interaction médiatique. Nous reprendrons le cours de cet appel, en nous arrêtant sur sa prise en charge collective, au chapitre suivant. La transcription détaillée de cette séquence d'activité est consultable à l'Annexe 9. Elle est plus spécifiquement orientée vers les activités de coordination intra-individuelle et interindividuelle, c'est-à-dire l'articulation de l'interaction de secours en LS avec les gestes liés au travail d'écrit d'écran et avec les interactions, également en LS, entre les agents.

Appel n° 7 - Appel vidéo-LS fictif réalisé dans des conditions réelles d'appel

Les agents N1 et N2 discutent en LS depuis leur poste respectif en attendant les appels. Un appelant interrompt leur discussion en manifestant sa présence à travers la tonalité caractéristique des appels entrants et le clignotement rouge de la petite fenêtre prévue à cet effet située contre la bordure supérieure de l'interface de communication. Dans la même fenêtre, une flèche rouge claire s'anime également ajoutant un peu d'intensité à cette *sonnerie visuelle*

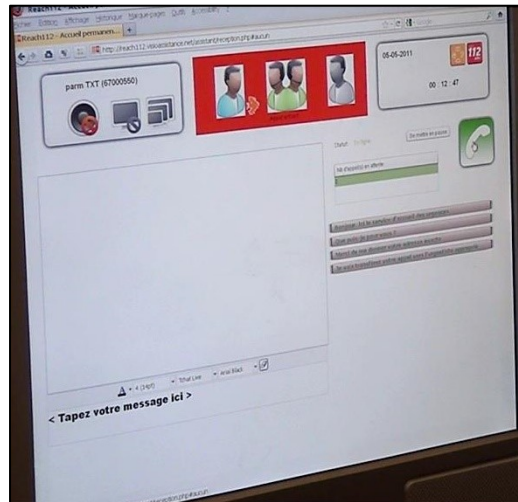


Figure 24 - Sonnerie sonore et visuelle indiquant un appel entrant.

(Figure 24). L'agent N1, dont le regard a été attiré par cette soudaine animation sur son écran, tourne la tête, ce qui interrompt sa conversation avec l'agent N2. Il décroche l'appel en cliquant sur le pictogramme représentant un téléphone blanc sur un fond vert. Rapidement, avant que la vidéo de l'appelant s'affiche à l'écran, l'agent jette un coup d'œil à la vidéo de contrôle qui lui permet d'apprécier le cadrage de sa propre caméra (Figure 23). Constatant qu'il y apparaît légèrement décentré, il corrige sa position en faisant légèrement rouler sa chaise vers la droite afin de se placer au centre du cadre. La vidéo de l'appelant s'affiche à l'écran. Il s'ensuit un léger flottement rompu par l'appelant qui agite la main pour s'assurer que l'image n'est pas figée et par l'agent qui, au même moment, signe « bonjour » de la main gauche ; sa main droite manipulant la souris pour fermer la fenêtre de la vidéo de contrôle.

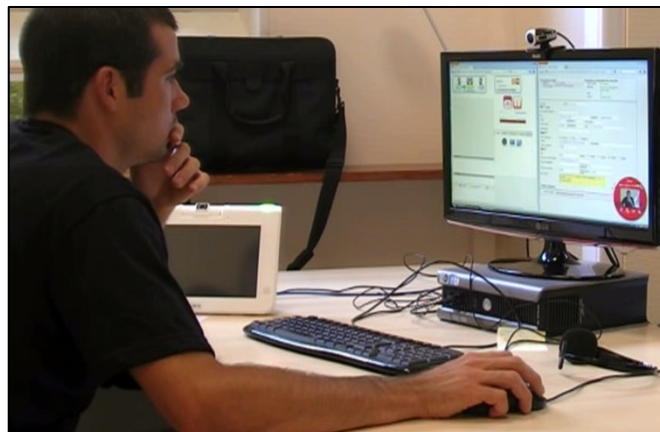


Figure 23 - Une vidéo de contrôle s'affiche dans le coin inférieur droit de l'écran avant la mise route de la webcam. Elle permet à l'agent de vérifier sa position dans le champ de la caméra.

L'agent ne présente pas son service, son tee-shirt confirmant pour lui son identité professionnelle. L'appelant poursuit en décrivant la raison de son appel, comme c'est le cas dans la plupart des appels de secours, sans que l'agent ait besoin de le lui demander. La confirmation des identités respectives – dans cette situation spécifique, un appelant sourd signant et un agent des services de secours lui aussi sourd signant – projette le type d'appel et l'objet de l'interaction (M. R. Whalen & Zimmerman, 1987), mais également la modalité de l'échange.

L'appelant explique que sa collègue fait un malaise sur le lieu de travail. Cette dernière ne se sent pas bien et la moitié gauche de son visage est tordue. Il ne sait ni de quoi elle souffre, ni ce qu'il doit faire en pareilles circonstances. L'agent incline légèrement son buste



Figure 26 – Quasi-simultanéité des actions et de l'interaction en vidéo-LS : l'agent signe « OK » de la main gauche et positionne son curseur de la main droite.

vers la fenêtre de communication et écoute l'appelant en hochant la tête. Lorsque celui-ci termine ses explications, l'agent se redresse légèrement, déplace la souris pour positionner le curseur dans le champ de l'adresse, signe « OK » de la main gauche tout en cliquant sur la souris de la main droite afin d'activer le curseur (Figure 26). La coordination intra-individuelle est de la sorte orientée vers la réalisation simultanée des actions et de l'interaction. Avant de demander l'adresse, l'agent explique les gestes de premiers secours : la patiente doit être allongée et l'appelant doit la maintenir éveillée et s'assurer de sa bonne respiration (Figure 25). L'agent attribue ainsi un rôle de tiers aidant à l'appelant. Il termine ces instructions par « OK ? Attends » et lui demande l'adresse où envoyer les secours. Il oriente son regard

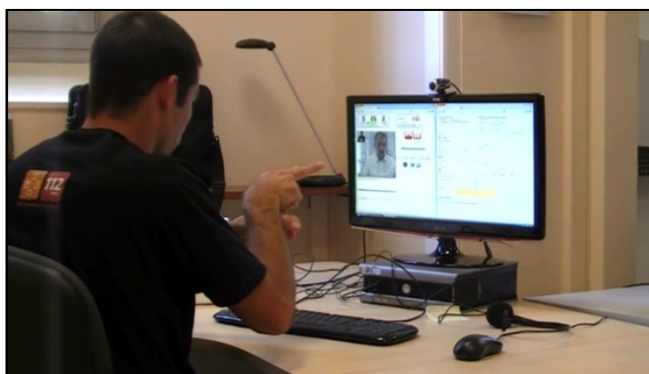


Figure 25 - L'agent explique les gestes de premiers secours : « Tu l'allonges sur le dos avec les jambes surélevées et tu la surveilles. »

vers la fiche d'appel où, à cause d'un problème technique, la fenêtre de l'adresse affiche encore les renseignements enregistrés lors de la dernière intervention. L'appelant qui avait commencé à répondre « c'est une entreprise » arrête son geste lorsqu'il constate que l'agent, concentré sur son problème technique, ne le regarde plus. Venant à bout de cette difficulté technique, l'agent se retourne vers l'appelant et lui demande « Quelle rue ? » L'appelant répète « c'est une entreprise » puis commence à transmettre l'adresse : « 99. » Une nouvelle fois, l'appelant interrompt son énonciation et fige son geste car l'agent s'est légèrement tourné vers son clavier et a baissé les yeux pour saisir ce numéro. Lorsque l'agent le regarde à nouveau, l'appelant épelle le

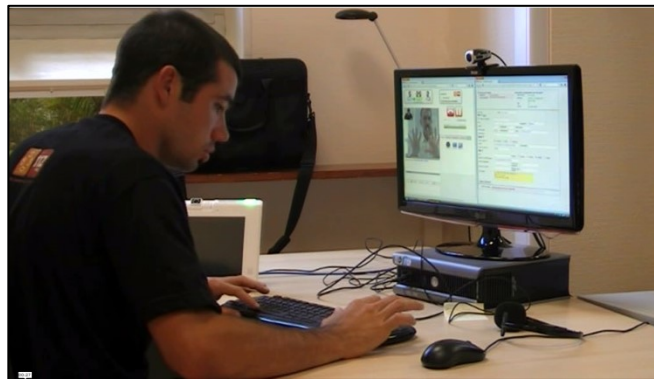


Figure 27 – Organisation de l'interaction autour du travail de saisie. L'appelant a figé son geste « 99 » et attend que l'agent renoue le lien visuel.

nom de la rue, s'arrête, donne le code postal, s'arrête encore, puis donne le nom de la ville. Ces interruptions et ces reprises sont guidées et rythmées par les yeux de l'agent ; le renouvellement du contact visuel étant une invitation à reprendre la parole. Ces contacts visuels sont parfois accompagnés d'un léger hochement de tête de la part de l'agent confirmant la bonne marche de l'échange. Nous avons déjà mentionné en quoi cette réorganisation de l'interaction autour du travail d'écran n'était pas spécifique au traitement des appels vidéo-LS. Cependant, la modalité visuo-gestuelle utilisée par les interlocuteurs ne leur fournit pas d'alternative quant à la manière de la réorganiser puisqu'ils n'ont d'autres choix que de suspendre leur énonciation. La modalité audio-phonatoire apporte au contraire une certaine souplesse aux appelants qui peuvent ralentir, accélérer ou suspendre leur énonciation afin de l'adapter au rythme de la saisie visible à l'écran ou audible lorsqu'ils communiquent par téléphone.

L'adresse complétée, l'agent demande l'âge et le sexe de la patiente, note consécutivement ces deux renseignements dans la fiche, se redresse sur sa chaise et entame un léger mouvement de rotation de la tête en direction de l'agent N2. Ce mouvement est interrompu par l'appelant qui signale à l'agent que l'état de santé de sa collègue semble s'aggraver. L'agent lui indique rapidement qu'il a compris puis agite la main pour interpeller l'agent N2... (à suivre).

Reprenons donc le cours de notre réflexion sur le processus de construction et de maintien d'un espace commun d'action et de communication lors des interactions vidéo. Tout d'abord, cela semble une évidence, il importe de se rendre visible. Il est intéressant de remarquer que l'ouverture d'un canal vidéo entre deux personnes, plus particulièrement lorsque les communications écrites et vocales sont possibles, ne conduit pas toujours à l'utilisation de ce canal. De nombreux appelants communicants par texte ou par voix-texte souhaitent une utilisation complémentaire de la vidéo afin de pouvoir profiter des appuis interactionnels fournis par l'image. Or, « les participants à une interaction visiophonique ne sont pas d'emblée dotés des compétences interactionnelles permettant de réaliser une communication visiophonique. Ils doivent de façon locale et contingente découvrir les actions pratiques qui leur permettront d'ajuster leurs comportements réciproques tout en s'ajustant au dispositif technique » (de Fornel, 1994, p. 127). Lors des différentes expérimentations réalisées au cours du projet REACH112, les agents ont parfois tout simplement oublié d'allumer la webcam ou de prendre le soin d'ajuster le cadrage de telle sorte que les appelants voyaient le mur derrière l'agent ou uniquement le dessus de sa tête.

Les appelants ont rapidement relevé et commenté cette utilisation partielle ou infructueuse de l'image et demandé l'ajustement du cadrage et la prise en compte visuelle de leur présence. Cette prise en compte nécessite la création d'un lien visuel entre les deux participants ainsi que son maintien au cours de l'interaction. Bien que cela paraisse simple, cela relève d'un apprentissage et d'une compétence que les agents entendants ont dû développer ou améliorer. Nous avons en effet observé qu'il ne leur suffisait pas d'allumer la caméra et d'ajuster le cadrage pour créer et maintenir ce lien. Concentrés sur le texte des appelants, la rédaction de leurs propres messages qui entraîne de nombreux coups d'œil sur le clavier et sur la fenêtre de communication texte, ou encore sur leur travail d'écrit d'écran, plusieurs agents entendants en oubliaient de regarder les appelants. Dans ce contexte où les agents bougent et regardent ailleurs, ce qui est courant dans les environnements professionnels, les corps et les regards ne sont pas coorientés et il est plus difficile de faire émerger et de conserver un cadre interactionnel partagé. Il est à noter que les agents sourds signants qui reçoivent et traitent les appels en vidéo-LS orientent, de fait, leur regard sur l'appelant sans quoi aucune communication n'est possible. L'enjeu pour ces derniers se situe alors, comme nous l'avons vu, non pas dans la création de ce lien mais plutôt dans la réduction – quantitativement et temporellement – de ses coupures.

Se rendre visible demande également aux agents de contrôler et d'ajuster leur environnement, aussi bien que leur positionnement dans cet environnement. Une attention

particulière doit de la sorte être accordée à l'éclairage et au cadrage. Il faut en effet une source de lumière suffisante pour que les appelants voient les expressions de leur visage. Elle ne doit cependant pas être trop puissante pour ne pas devenir aveuglante ou surexposer l'image. Les contre-jours qui produisent des silhouettes sont également à proscrire puisqu'ils masquent les informations visuelles. Dans les premiers temps de l'expérimentation en conditions réelles, les agents travaillant de soir et de nuit oubliaient d'allumer alors que ceux travaillant de jour oubliaient de fermer les stores. Ce sont les remarques récurrentes des appelants qui ont permis de faire de ces gestes des habitudes. Le positionnement dans le champ de la caméra demande un ajustement entre les éléments matériels de l'environnement de travail et les agents. Selon ce qu'ils souhaitent créer et montrer, le champ sera plus ou moins large, l'interlocuteur plus ou moins centré. Les agents se positionnent au centre en s'assurant que leurs mains, lors de la communication en LS, demeurent toujours visibles pour leur interlocuteur. Pour ce faire, lorsqu'ils s'installent à leur poste, les agents avancent ou reculent leur chaise, approchent ou éloignent l'écran de l'ordinateur, ajustent son orientation, modifient l'inclinaison de la webcam et agitent latéralement leurs bras afin de vérifier que la largeur du cadre couvre entièrement l'espace de signation¹¹³.

Enfin, la quadri-dimensionnalité de la LS¹¹⁴ est parfois mal rendue par la vidéo qui entraîne une compression et une distorsion de l'image, ce qui demande aux participants de transformer, repositionner et réorienter leurs gestes afin de les rendre perceptibles et compréhensibles à l'écran (Keating & Mirus, 2003). De plus, l'outil de communication utilisé par l'appelant engage l'agent différemment dans l'interaction car ce dernier tient compte, dans sa façon de signer, de la taille de l'écran sur lequel il sera regardé. L'écran du téléphone portable, plus petit qu'un visiophone ou qu'une fenêtre de communication sur un écran d'ordinateur, rendra moins bien les signes et les expressions de l'agent ce qui peut, au besoin, l'amener à réduire le rythme auquel il signe et à accentuer ses gestes ou ses expressions. Ces adaptations, tout comme la rectification d'un cadrage infructueux ou d'un éclairage inadapté, sont réalisées dans le cours de l'interaction et coconstruites par les interlocuteurs.

¹¹³ Anne Risler définit l'espace de signation de la manière suivante : « L'espace physiquement déterminé par l'amplitude des mouvements que peut effectuer un locuteur avec ses bras. Cela correspond en gros à une sphère située devant lui. À l'intérieur de cet espace vont avoir lieu les mouvements des différentes parties du corps impliquées dans l'acte de signer : les mains, les bras, le buste, la tête, la bouche, les yeux » (2001, p. 349).

¹¹⁴ La LS est dite quadri-dimensionnelle car elle mobilise les trois dimensions spatiales qui peuvent être articulées à la dimension temporelle par simultanéité (Cuxac, 1993, 2000; Le Corre, 2001).

La réduction de l'asymétrie contextuelle et le maintien du lien visuel

Nous avons brièvement évoqué ci-dessus le lien visuel encore mal maîtrisé par les entendants, son utilisation et son maintien au cours de l'interaction. La prise en compte de ce lien crée une double contrainte pour tous les agents. Ils doivent à la fois créer et maintenir ce lien tout en appréhendant et en gérant ses coupures liées au travail d'écrit d'écran, au travail de lecture et de saisie des messages lorsque l'utilisation de la vidéo s'articule à des communications écrites, ou encore aux activités de coopération et de coordination sur le plateau d'appels. L'espace commun d'action et de communication est donc fragilisé par les menues actions qu'effectuent les agents ; actions auxquelles la vidéo offre un accès partiel aux appelants. Ces derniers voient les agents tourner la tête, se pencher, regarder ailleurs sans toutefois savoir précisément ce qu'ils font. La rupture du lien visuel, nous l'avons précédemment détaillé, peut nuire à la fabrication de l'information. Afin de préserver la qualité de l'échange, les agents organisent donc leurs pratiques interactionnelles de manière à prendre en compte ce lien. Il implique une gestion du temps des coupures de façon à ce qu'elles soient aussi courtes que possible ainsi que la transmission d'informations contextuelles visant à réduire l'asymétrie. Les agents évaluent et sélectionnent les éléments et les actions à expliquer puis ils les formulent, selon leur sensibilité, de la façon qu'ils jugent adéquate. Ils traduisent ainsi une situation partiellement visible, asymétrique donc potentiellement angoissante en une situation compréhensible et réconfortante pour les appelants. Expliquer aux appelants que les renseignements sont notés dans une fiche d'appel qui sert ensuite à faire partir les secours peut, en effet, être rassurant pour les appelants pour qui ces coupures deviennent des indicateurs de la bonne marche de la procédure et de leur prise en charge. Ce travail d'explicitation des pratiques professionnelles fait partie des compétences contractuelles implicites, souvent non formalisées, que doivent développer les agents administratifs qui travaillent en visiophonie.

Les agents mobilisent également leur corps pour rendre intelligibles les actions qui se déroulent hors-champ. Un signe de la main sert à annoncer l'interruption de la communication ou encore, comme nous l'avons observé dans le cours de l'appel présenté ci-dessus, l'utilisation de la main gauche par les agents sourds signants contribue à maintenir le lien interactionnel alors que leur main droite et leurs yeux sont occupés ailleurs. La main gauche peut ainsi épeler à l'écran ce que la droite saisit au clavier ou transmettre des informations contextuelles de manière simultanée en signant, par exemple, « J'écris ». L'utilisation du corps en tant qu'outil qui fait le lien entre le champ et le hors-champ offre des prises aux appelants pour comprendre l'organisation séquentielle de la

prise de notes et de l'échange, ce qui facilite la gestion de l'interaction. Tout comme les patients prennent en compte le travail d'écrit d'écran des médecins lors des consultations médicales en s'arrêtant de parler lorsque le médecin saisit des informations ou qu'il regarde son écran, puis reprennent la parole lorsqu'il cesse ses activités au clavier (Greatbatch *et al.*, 1995; Heath & Luff, 1996; Heath *et al.*, 2003), les appelants peuvent anticiper les actions à venir selon les mouvements que fait l'agent (pivotement du buste, inclination de la tête, allongement du bras, etc.). Ils peuvent de cette manière, d'eux-mêmes, marquer des temps de pause et savent quand reprendre la parole. La relation à la fiche d'appel mais aussi aux autres objets (le clavier de l'ordinateur, les cartes géographiques, un deuxième écran d'ordinateur, le classeur des procédures, etc.) dans un contexte de communication visuelle articulée ou non à une communication écrite ou audio-phonatoire engage ainsi le corps comme outil de coordination de l'interaction. Alors que les actions d'écouter et d'écrire se réalisent de manière quasi simultanée dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, la visibilité qu'apporte la vidéo en mobilisant le regard des agents vient modifier la coordination intra-individuelle qui devient en partie séquentielle. Il y a ainsi un temps pour l'interaction et un autre pour le travail d'écrit d'écran. Le corps des agents agit telle une charnière et participe de leur articulation. Toutefois, les agents mobilisent aussi ces mêmes ressources corporelles pour réintroduire la simultanéité des actions et des interactions afin de rester au plus près de l'exigence normative de rapidité.

3.1.2. Composer une scène intelligible, convenable et appropriée

Nous avons abordé au chapitre IV la notion de relation de service et spécifié qu'elle engage un lien moral de confiance qui repose pour partie sur la manière dont les agents endossent leur rôle professionnel et paraissent légitimes dans la fonction qu'ils occupent. Différents mécanismes permettent aux agents des centres d'appel d'urgence téléphonique de mettre en scène et de maintenir leur légitimité professionnelle, notamment en conservant les deux asymétries de la relation de service, l'asymétrie relationnelle et l'asymétrie interactionnelle, et en jouant, voire en accentuant, l'asymétrie contextuelle. Le traitement des demandes de secours par vidéo réduit, sans la supprimer entièrement, cette dernière asymétrie. Le passage du *backstage* au *frontstage* s'opérant au sein du centre expérimental d'appel d'urgence entraîne alors un questionnement sur la représentation visuelle de l'identité-métier des agents. L'expression visuelle du savoir-être professionnel, même si la définition de cette notion change selon que l'on soit un appelant, un agent, un chef de groupe ou le directeur d'un centre d'appel, engage un processus qui sollicite à la fois le corps des agents ainsi que l'environnement.

L'un des enjeux de ce processus est de recréer la neutralité que promet le service public. Cette neutralité renvoie au principe de non-discrimination qui garantit la même qualité de service et l'égalité de traitement pour tous. Dans le contexte de l'urgence, elle signifie de pouvoir faire preuve d'impartialité et comme l'explique F. Chave dans sa thèse, l'une des propriétés du professionnel de l'urgence est d'être un tiers, c'est-à-dire une personne extérieure à la situation qui sait garder la « bonne distance » (2010). Le processus de standardisation de la qualification, qui repose pour partie sur les différents outils et ressources que mobilisent les agents, tend vers cette impartialité même si, dans les faits, les agents en s'appuyant sur leur expérience et sur une casuistique-métier jouent des catégories administratives pour orienter les réponses de secours. Fonder ses décisions sur des critères d'évaluation normalisés, détachés « du contexte local de la crise » (*op.cit.*, p. 174), participe néanmoins du réglage de cette distance. En termes pratiques, pour les agents, la neutralité concerne donc plus leur capacité à ne pas se laisser envahir par la situation et à ne pas s'y engager émotivement. La neutralité est donc aussi la marque d'une certaine attitude professionnelle puisque la bonne distance s'exprime notamment par le fait de savoir conserver son sang-froid et ne pas laisser transparaître ses émotions.

Le téléphone facilite la dissimulation des émotions car une impression d'angoisse peut passer sur le visage d'un agent sans qu'elle soit décelable dans la voix. Un fou rire peut quant à lui être masqué en coupant le microphone. C'est là, l'une des principales inquiétudes exprimées par les agents REACH112 en ce qui concerne les communications vidéo : l'incapacité à conserver leur sang-froid devant des images qu'ils ne sauraient supporter. Le téléphone est donc un outil qui soutient le processus de distanciation inhérent au rôle de tiers en bloquant les images insupportables qui pourraient mettre à mal le sang-froid des agents tout en agissant comme un masque dissimulant l'expression visuelle des émotions. Le processus de distanciation est donc tout particulièrement bouleversé par l'ouverture d'un canal vidéo entre les agents et les appelants. Les appuis servant à accomplir et maintenir la légitimité professionnelle des agents doivent donc être reconstruits au regard des caractéristiques de ce mode de communication entraînant une série d'ajustements matériels et corporels afin de reproduire un cadre de participation adéquat, ce qui signifie, dans ce contexte, la création d'un espace d'interaction médiatique « neutre ». Afin de pouvoir se ressaisir devant des images pouvant être violentes, choquantes, touchantes et même drôles, les agents ont demandé à ce qu'il y ait un délai de 3 secondes entre le moment où les appelants sont visibles et le moment où ils deviennent eux-mêmes visibles. Ce délai leur laisse ainsi le temps de se ressaisir et d'afficher une expression dénuée d'émotions lorsqu'ils apparaissent à l'écran. Ensuite, comme c'est le cas dans la

majorité des communications vidéo servant à établir une relation de type administrative, l'espace matériel visible par l'appelant a été organisé de manière à constituer une scène aussi neutre que possible, *sans bruits visuels*. L'absence d'éléments personnels visibles dans le champ de la caméra, inscrite au règlement interne du nouveau centre d'appel, contribue de cette neutralité visuelle. Le cadre d'interaction médiatique apparaît ainsi anonyme, ce qui marque la distance entre les interlocuteurs et réitère le rôle de tiers extérieur des agents du centre d'appel.

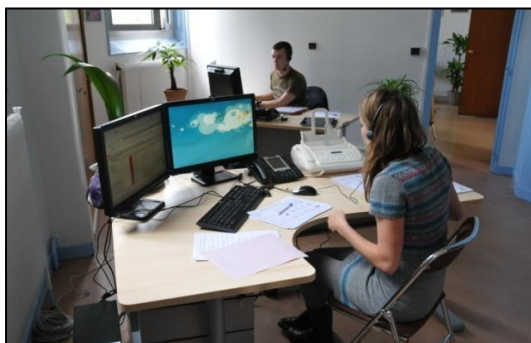
La disposition des bureaux et des ordinateurs a de plus fait l'objet d'un processus d'aménagement fait d'essais et d'ajustements (Figure 28) afin de recréer l'intimité des interactions téléphoniques. Dans la configuration finale, les bureaux et les ordinateurs ont été disposés de biais de manière à ce que les appelants n'aient aucun accès visuel au plateau d'appels et un accès limité aux diverses actions que peuvent entraîner les activités du travail



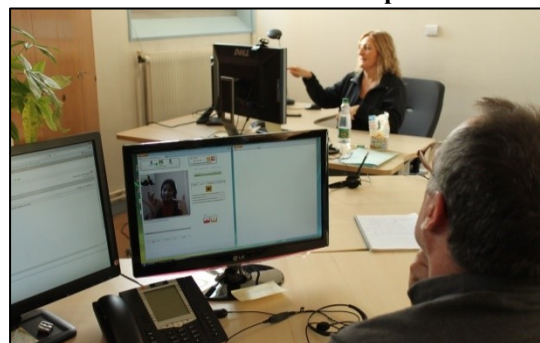
Le plateau d'appels avant le réaménagement.



Les ordinateurs sont orientés vers le plateau d'appels : le cadrage caméra laisse voir des détails de la salle et rend perceptible les mouvements en arrière-plan.



Le bureau et l'écran de l'agent traitant les appels vidéo-LS (poste du fond) ont été orientés vers le mur. La porte a été déplacée de manière à ce qu'elle ne soit pas visible dans le champ de la caméra.



Les interrupteurs marron ont été remplacés par des interrupteurs blancs, moins visibles dans le champ de la caméra. L'écran muni d'une webcam a été davantage tourné vers le mur du fond.

Figure 28 - Processus d'aménagement du nouveau plateau d'appels.

collectif. Les postes équipés d'une webcam ont été orientés de façon à ce que le mur, blanc, fasse office de fond. Cette réorganisation des postes de travail a par ailleurs nécessité la réalisation parallèle de travaux sur le cadre bâti. Le processus d'aménagement a ainsi consisté à effacer toutes les particularités de l'espace de travail visible par les appelants et à minimiser les interruptions extérieures afin de créer un espace d'interaction médiatique centré sur le dialogue et reformulant l'espace d'interaction téléphonique.

Les appelants ayant contacté le centre d'appel expérimental par vidéo ont donc découvert un agent assis face à son écran, positionné au centre de l'image, devant un mur dépouillé. Cette mise en scène visuelle place les agents au premier plan et leur concède le premier rôle



Figure 29 - Interface de communication utilisée par les usagers. L'agent est placé au centre de l'écran, devant un mur blanc.

puisque aucun élément de l'environnement ne vient détourner l'attention des appelants. Leur attention est donc orientée sur les agents qui doivent eux aussi participer de la construction d'une scène intelligible, convenable et appropriée. Pour ce faire, la tenue des agents a été soumise à discussion et normalisée. Des tee-shirts noirs marqués d'un logo REACH112 ont été choisis. Ils permettent dans le même temps d'identifier les agents comme porte-parole d'une institution et de réduire les marqueurs personnels, ce qui participe de la neutralité. Le choix de leur couleur relève d'une prise en compte des spécificités du support de diffusion qui proscriit certains motifs ou dissuade de l'utilisation de certaines nuances : le blanc, par exemple, est sensible à la surexposition et les motifs créent des effets de pixellisation. De plus, le choix du noir uni repose également sur des critères d'accessibilité visuelle préétablis puisqu'il convient aux personnes sourdes malvoyantes, tels les sourds atteints du syndrome de Usher qui sont sensibles aux motifs bigarrés et qui ont besoin d'un contraste suffisant pour discerner convenablement leur interlocuteur. Les tee-shirts noirs unis rendent les agents visibles contre le fond blanc tout en offrant un bon contraste avec la peau claire ou moyennement foncée des bras.

Le rôle professionnel des agents n'est pas uniquement exprimé par leur tenue, elle s'actualise aussi dans les corps qui se redressent et se raidissent ; la posture plus relâchée

permise lors d'une conversation téléphonique n'étant plus adéquate. Il convient aussi d'exposer un visage neutre qui ne laisse pas passer les émotions fortes. Cependant, les agents doivent aussi construire et préserver une relation avec les appelants, ce qui demande de savoir montrer des signes de bienveillance, de compassion et d'écoute active. Les agents du centre expérimental doivent donc, tout comme les agents travaillant au guichet, apprendre à maintenir un équilibre entre ce qui est rendu visible, le contrôle de soi et la prise en compte de l'autre. La posture du corps et les expressions du visage sont donc des ressources interactionnelles actualisant certaines caractéristiques associées au statut professionnel. Les agents « forment » ainsi avec leurs corps le contexte spécifique de l'interaction ou, pour le dire autrement, les différentes perspectives qu'ils adoptent sur la situation et qui cadrent l'interaction (Lebaron & Streeck, 1997). Cette mise en scène corporelle accompagne les réaménagements de l'espace matériel visible à l'écran et soutient la traduction dans un autre mode et une autre modalité de communication des caractéristiques de l'interaction téléphonique d'urgence.

Nous avons voulu au sein de cette section interroger l'épaisseur des pratiques qu'engage le fait de voir et d'être vu. En centrant notre analyse sur la matérialité des pratiques de communication, nous avons pu démontrer qu'en plus d'occasionner la transformation de l'organisation endogène de l'interaction, notamment par la prise en compte par les agents de l'asymétrie contextuelle, la vidéo transforme la relation à l'environnement, ce qui suppose d'autres manières de se tenir, de bouger, d'écrire, ou de regarder un document. De plus, elle suscite une démarche réflexive – individuelle, collective et institutionnelle – sur le voir et être vu qui vient négocier l'écologie matérielle dans laquelle ces pratiques communicationnelles s'inscrivent.

CONCLUSION CHAPITRE VI

Nous avons observé dans le cours de ce chapitre les processus de réorganisation de l'interaction de secours d'urgence soumise à de nouveaux outils et modes de communication. L'une des particularités de ces processus est qu'ils se réalisent non pas en contexte de sociabilité mais en contexte professionnel, ce qui ajoute des cadres à l'interaction. Des repères communicationnels ordinaires, des pratiques professionnelles stabilisées et des principes d'organisation institutionnalisés rencontrent ainsi une diversité de cadres matériels (la taille de l'écran, le recours possible à l'historique de conversation, la pénibilité de la frappe, etc.). Notre analyse pointe donc un processus d'assemblage complexe et dynamique au cours duquel des règles et des repères, les spécificités techniques et matérielles des outils et des modes de communication sont mises en rapport dans le cours d'une interaction qui convoque à la fois des pratiques plus anciennes et un nouveau cadre de participation. De nouvelles pratiques interactionnelles émergent de ce travail d'assemblage qui se réalise dans le cours des interactions. Nous avons ainsi montré que les transformations des pratiques interactionnelles ne peuvent être expliquées uniquement au regard de ce que le texte et la vidéo enlèvent ou ajoutent par rapport aux interactions téléphoniques et aux communications en face à face.

Nous avons toutefois souligné que ce travail d'articulation qu'effectuent en situation les agents ne coule pas de source et entraîne des tensions que ces derniers tentent de résorber par des ajustements corporels et interactionnels ainsi que par un processus collectif de normalisation des pratiques. Nous avons ainsi remarqué que les agents sourds signants réintroduisent la simultanéité dans la coordination intra-individuelle en utilisant de manière combinée leurs deux mains et que des marqueurs d'écoute active et de compassion ont été ajoutés pour « réchauffer » les communications écrites. Par ailleurs, la prise en compte des contraintes matérielles, corporelles et temporelles liées à ce dernier type de communication, associées à l'impératif de vitesse, a conduit à un processus de formalisation collectif de nouvelles règles interactionnelles. Rompant avec le système des tours de paroles habituel et s'équipant de normes rédactionnelles pour guider leurs nouvelles pratiques interactionnelles, les agents ont façonné leurs pratiques interactionnelles afin de rendre le dispositif technique opérationnel en situation d'urgence. Notre travail réaffirme donc la dimension collective du processus de transformation des pratiques interactionnelles qui se joue dans les interactions. Au fil des descriptions, ce qui commence néanmoins à être perceptible est aussi une autre forme d'engagement collectif que nous appréhendons à

travers la notion de travail d'équipement. Ce dernier contribue à la standardisation des nouvelles pratiques puisque c'est à travers lui que des pratiques inédites ou des pratiques autrefois jugées inadéquates sont redéfinies et *resignifiées* afin de paraître pertinentes et convenables. C'est le cas de la règle des *trois questions courtes par message* qui permet, selon ce qu'en disent les agents, d'aller plus vite ou encore de la séquentialité du travail d'écrit d'écran dans le cours des interactions vidéo-LS qui préserve la qualité de la relation à l'appelant.

Ce que nous établissons à travers cette analyse est que ce processus d'agencement ne se réalise pas en dehors de tous cadres, bien au contraire. Il se fonde sur un retour réflexif sur les fondamentaux du métier qui constituent un ensemble de pratiques soit à négocier ou à reformuler. Nous avons ainsi détaillé comment *l'invisibilité* que procurent les interactions téléphoniques et qui est mobilisée comme ressource interactionnelle pour construire et préserver la légitimité professionnelle est partiellement reconstruite au sein du nouveau centre d'appel d'urgence à travers le contrôle, par les agents, des informations visuelles qu'ils transmettent. Certains éléments contextuels ou émotionnels sont ainsi maintenus cachés, laissés hors-champ ou gardés pour soi. Ce qui est révélé à l'appelant ne correspond donc pas toujours à la situation telle qu'elle se déroule sur le plateau d'appels mais plutôt à une construction participant du rôle professionnel d'après des repères préexistants. La gestion des informations visuelles nécessite donc à la fois une réflexion sur celles qui sont montrées, celles qui sont contrôlées et celles qui sont cachées, et une mise en scène qui s'appuie sur le corps des agents. De plus, ce que met au jour cette analyse est l'utilisation de l'espace matériel comme ressource de réactualisation de ces repères. Il a en effet lui aussi été façonné afin de reproduire de manière visuelle la mise à distance, l'anonymat et la neutralité de la relation administrative telle qu'elle est mise en pratique dans le cours des interactions téléphoniques de secours. Nous avons mis en lumière en quoi l'aménagement de l'espace, la corporalité et la tenue vestimentaire des agents sont des ressources utilisées pour réduire les tensions occasionnées par le double mouvement de mise en visibilité et de perte d'invisibilité. Observant la genèse de l'environnement et les ajustements corporels dans le cours des interactions vidéo-LS, nous avons ainsi remarqué les prémices d'un processus d'effacement du dispositif sociotechnique s'étant ensuite prolongé dans le travail d'organisation des activités collectives.

Le partage des informations entre les agents devant demeurer *backstage*, des solutions techniques ont été développées pour que l'information puisse circuler sans que cela soit détectable par les appelants. Le poste des agents responsables de la liaison téléphonique

avec les services locaux d'urgence a été équipé d'un accès vidéo leur permettant de suivre les interactions de secours vidéo-LS entre l'agent sourd signant et l'appelant. Cet accès leur permet de prendre rapidement connaissance de la gravité de la situation et des conditions de communication¹¹⁵, ce qui facilite la coopération entre les agents et le travail de transfert de l'information aux services locaux d'urgence. Or, un usager-testeur ayant découvert dans le cours de l'interaction que ses propos étaient vus et compris par un autre agent s'est dit choqué de cette découverte et a signalé qu'il ne se serait peut-être pas exprimé de la même façon s'il avait su qu'il parlait devant plusieurs personnes. Ce que nous souhaitons porter à l'attention en relatant cette remarque d'un usager est que les appelants investissent en effet la relation de secours d'urgence en tant qu'interaction dialogique et privée et que le caractère public de cette dernière peut perturber l'énonciation du problème ou de la situation par les appelants. *A contrario*, dans le cours des interactions écrites de secours, les agents ont dû ajuster leurs pratiques afin d'être plus présents dans l'interaction. Ces exemples montrent que ce n'est pas tant les dispositifs techniques de communication qui façonnent l'espace matériel et les pratiques mais la manière dont le collectif tente d'intervenir sur les relations qui se créent à travers eux afin de reproduire certains rapports et formes d'engagement préexistants.

Nous distinguons donc la prégnance de repères communicationnels qui font structure et dont la réactualisation à travers un autre mode de communication occasionne un processus de traduction qui participe de la construction des pratiques interactionnelles et du sens qui leur est accordé. C'est également ce que pointait L. Mondada en détaillant comment des interlocuteurs reproduisaient la séquentialité des interactions en face dans les échanges e-mails (1999). Nous avons donc, pour reprendre la terminologie de la sociologie des usages, fait apparaître dans le cours de ce chapitre la « figure de l'utilisateur comme acteur » (Jauréguiberry, 2003, 2008) mais aussi dessiné les pourtours d'un ensemble de pratiques interactionnelles qui organise et cadre les nouveaux usages potentiels. En plus d'avoir réaffirmé des liens avec les conventions d'une communauté de pratiques, l'analyse d'interactions de secours par texte et par vidéo a démontré que la recomposition d'un cadre de participation engage des pratiques langagières mais aussi le corps et l'espace matériel mobilisés au travers de menues adaptations et reconfigurations qui se conjuguent pour recréer un espace d'interaction médiatique conforme.

¹¹⁵ Comme pour les interactions téléphoniques de secours qui peuvent être écoutées par des agents en formation ou par les chefs de salle, les interactions d'urgence par vidéo, même si elles sont confidentielles, sont aussi la matière première d'un travail collectif.

CONCLUSION PARTIE II

En 1988, M. de Fornel posait déjà la question « Quelle est la place et le statut de l'objet technique – l'instrument de communication – dans l'espace interactionnel ? » (1988, p. 36). De là, nous poursuivons cette réflexion qui au jour le jour, à travers l'évolution des environnements professionnels et des utilisations inédites ou spécialisées de ces *instruments*, est renouvelée dans les pratiques. À cette fin, nous nous sommes penchés dans le cours de cette deuxième partie sur l'étude du processus de fabrication de l'information dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. La focale choisie et à travers laquelle nous avons jusqu'ici examiné ce processus a opéré un effet de zoom sur un espace restreint et fortement circonscrit – en apparence – correspondant au poste de travail des agents. Souhaitant donc interroger comment, dans les centres d'appel d'urgence, le téléphone participe du « tissage de la vie sociale » (Latour, 1994, p. 47), nous avons dans un premier temps entrepris l'analyse détaillée des pratiques interactionnelles déployées par les agents dans le cours de la relation de secours d'urgence. Cette première approche, plus traditionnelle et s'appuyant sur une analyse conversationnelle, était nécessaire pour penser, par la suite, l'enchevêtrement des actions et de l'interaction. Nous avons, dans un deuxième temps, observé de manière plus ciblée l'articulation de cette interaction aux supports d'inscription et aux ressources matérielles de l'environnement en conservant dans l'analyse le caractère médiatisé des interactions.

Ces observations ont pointé qu'il était nécessaire de préciser le terme « instrument de communication » encore trop vague pour appréhender ce que le téléphone – et à sa suite les autres dispositifs techniques de communication – introduit dans l'interaction et dans le cours d'action. Les spécificités du téléphone, et de tout autre dispositif technique de communication, doivent en effet être appréhendées comme l'articulation située des caractéristiques physiques de l'outil de communication et des caractéristiques du mode de communication que les utilisateurs mobilisent ou avec lesquelles ils n'ont d'autre choix que de *faire avec*. Les spécificités du mode de communication renvoient par ailleurs à des modalités d'échange qui mobilisent différemment le corps des agents. En d'autres termes, la possibilité d'utiliser un casque d'appel et de communiquer par le canal audio n'apporte pas les mêmes ressources et contraintes qu'une communication s'affichant sur l'écran d'ordinateur, nécessitant un travail de saisie au clavier, donnant accès à un historique de conversation et sollicitant un engagement visuo-scriptuel. La prise en compte de la dimension plurielle de la matérialité des dispositifs de communication précise davantage la

situation de multiactivité qui est celle avec laquelle doivent composer les agents des centres d'appel. Leur travail ne consiste plus alors à mettre en œuvre un processus de configuration mutuelle de deux cours d'action, l'écrit d'écran et l'interaction d'urgence, mais plutôt d'articuler et de coconstruire l'écrit d'écran et l'agencement complexe des spécificités matérielles du dispositif technique de communication.

Cette précision n'est pas anodine car elle met au jour la diversité des agencements possibles dans les environnements professionnels multiécran, multisupport, multifenêtré, multimode et multimodalité pointant par là même une compétence peu reconnue des agents. Chacun de ces agencements créant un engagement, une organisation interactionnelle et un rapport à l'environnement différent, les agents doivent savoir agencer ces caractéristiques de manière convenable dans l'interaction mais aussi avoir l'habileté de passer en peu de temps d'un agencement à l'autre. Le travail d'équipement par lequel le nouveau dispositif technique de communication a été doté de règles d'utilisation afin de le rendre opérationnel en situation soutient et normalise ce travail d'agencement par les agents.

Dispositifs techniques, pratiques professionnelles, instrument et espace. Une étroite interrelation

Explorant ce double travail d'articulation, nous avons fait apparaître et détaillé au chapitre IV en quoi la prise en compte par les agents de principes d'organisation dans le cours de ce processus de configuration mutuelle participe étroitement du façonnage des pratiques professionnelles, à la fois de l'organisation endogène de l'interaction et de l'organisation de la coordination intra-individuelle. Nous avons vu au chapitre V comment l'espace d'interaction médiatique est organisé de manière cohérente par rapport à ces pratiques qu'il vient soutenir et réactualiser. Dans les centres d'appel de secours téléphonique, la distribution des objets sur le poste de travail des agents supporte ainsi, par exemple, la réalisation concomitante des actions et des interactions qu'encouragent par ailleurs la présence d'un casque d'appel et les spécificités d'un mode de communication sonore. Articulées entre elles par les agents, les caractéristiques de l'outil et du mode de communication deviennent ainsi une ressource pour traiter les appels rapidement.

Au sein du nouveau centre expérimental, le poste de travail est organisé à la fois pour soutenir la simultanéité des actions et de l'interaction et sécuriser le lien visuel qui a été construit, par les agents et les appelants, comme une pertinence. D'après ces observations, nous suggérons que la distribution des objets techniques et des ressources informationnelles sur le bureau de travail constitue, comme la fiche d'appel, une sorte de « grille » (*a grid*)

qui participe à l'organisation des actions dans le cours de l'interaction au même titre que la charte de Munsell dont le rôle et la place dans l'interaction entre deux archéologues ont été décrits par C. Goodwin (2000). Contrairement à cette charte qui peut être apportée partout et utilisée dans différents contextes, la « grille » constituée par le poste de travail des agents dans les Centre 15 est partiellement inopérante dans le nouveau contexte du centre d'appel expérimental, ce qui a conduit au réaménagement du poste de travail.

Ces observations mettent en avant deux éléments importants émergeant de notre analyse. Tout d'abord, une étroite interrelation entre les caractéristiques des dispositifs techniques de communication (appréhendés dans leur multimatérialité), l'organisation endogène de l'interaction, les pratiques de coordination intra-individuelle et l'espace matériel. Ensuite, la mise en tension par l'inscription dans la technique d'autres référentiels de communication de cette interrelation. Nous avons vu au chapitre V que cette tension concerne de manière prégnante la coordination des actions et de l'interaction telle qu'elle se formule dans l'organisation de référence, ce qui apporte des éléments d'analyse intéressants pour comprendre les enjeux soulevés par les technologies dites d'accessibilité dans les environnements de travail. Cette tension a, dans le cours du projet REACH112, partiellement été résorbée par des adaptations techniques reproduisant, ou du moins s'en approchant, les pratiques de coordination intra-individuelle des Centre 15. Au chapitre VI, nous avons longuement discuté des nouvelles pratiques interactionnelles liées au traitement des appels par texte et vidéo et montré que la prise en compte en termes pratiques de nouveaux repères communicationnels dans une organisation professionnelle prenant appui sur les normes, les standards, les procédures d'une organisation préexistante se jouait aussi au travers des interactions.

La résolution des tensions dans les interactions : reformulation des pratiques et innovation

Les caractéristiques des outils et des nouveaux modes de communication apportent en effet de nouvelles ressources que les participants exploitent pour réduire ces tensions. Nous avons ainsi pu constater que leur résolution passe notamment par un processus de reformulation des référentiels et des pratiques de l'organisation de référence s'appuyant sur ces nouvelles caractéristiques techniques. Ce processus est donc à la fois un transfert de compétences et de pratiques d'une organisation à l'autre et d'un dispositif technique à l'autre, mais la reformulation de ces repères et pratiques induit également leur transformation et de nouvelles compétences. L'observation attentive de ce processus a révélé que les corps des agents sont intimement mobilisés dans ce processus. Ressources

pour construire l'intelligibilité des interactions vidéo, les corps sont également utilisés pour réduire les tensions entre les différents référentiels interactionnels et reproduire certaines manières de faire cristallisées et perçues comme pertinentes dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Ce processus d'ajustement réciproque du dispositif technique et des pratiques, plus spécifiquement la reformulation de repères plus anciens, est soutenu par l'adaptation conjointe de l'environnement physique : les murs, la disposition des écrans, l'éclairage, etc. participant de la recomposition d'une scène interactionnelle conforme et adéquate.

Nous avons toutefois pu constater que les nouvelles pratiques ne naissent pas toujours de ce processus de reformulation. Il arrive qu'elles soient des innovations au sens entendu par N. Alter, c'est-à-dire une transgression de règles socialement établies ainsi que du sens de ces règles, conduisant à la construction de nouvelles règles et à un processus de resignification (2000). L'utilisation de la vidéo dans le cours de l'interaction d'urgence demande ainsi la création et le maintien d'un lien visuel entre l'agent et l'appelant qui introduit une nouvelle temporalité – la séquentialité – dans le processus de coordination intra-individuelle. Celle-ci transgresse les habitudes des centres d'appel d'urgence téléphonique. Nous avons également souligné que les interactions écrites, plus spécifiquement les interactions TTR, en sollicitant à la fois les yeux et les mains des agents favorisent elles aussi cette temporalité. Ce nouveau principe d'organisation ne s'est cependant pas imposé de lui-même et il a été négocié dans les outils et dans les pratiques interactionnelles. C'est au travers de ce processus que cette nouvelle temporalité a *fait ses preuves* en montrant que le ralentissement qu'elle peut induire est compensé par la qualité du lien interactionnel qu'elle préserve et qui facilite le processus de fabrication de l'information. Sa légitimité a été collectivement construite et adoptée, ce qui a entraîné la resignification de cette pratique.

Le corps, matérialité oubliée des dispositifs techniques de communication

Nous avons jusqu'ici rapidement évoqué, sans toutefois l'examiner en détail, la matérialité des modalités de communication. Chacune des modalités – audio-phonatoire, visuo-gestuelle, visuo-scriptuelle – demande en effet un engagement du corps. Le téléphone qui ouvre un canal audio engage de fait les participants dans une interaction audio-phonatoire. Ce sont donc leurs oreilles – pour être précis, une oreille – et la voix qui sont sollicitées dans ce type d'interaction laissant libres, nous l'avons vu, les mains et les yeux que les agents mobilisent *d'une certaine manière* pour agencer les cours d'action. Majoritairement partagée, de même que les habitudes interactionnelles qui lui sont associées, la modalité de communication audio-phonatoire est peu interrogée. Pas plus que ce qu'elle engage en

termes d'organisation des pratiques et de l'environnement. Il est cependant apparu, dans le cours du projet REACH112, que les dispositifs techniques de communication participent du *tissage de la vie sociale* en inscrivant et en réactualisant des manières de faire propres à une modalité de communication. Cette inscription a des conséquences pratiques sur les corps ainsi que sur l'articulation des relations entre gestes, espace et temps (Dalle-Nazébi, 2010).

De cette manière, nous avons observé que la modalité de communication partagée par les agents et les appelants sourds signants négocie l'articulation des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription telle qu'elle est habituellement mise en œuvre par les agents entendants dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Le lien visuel à créer avec l'appelant puis à maintenir tout au long de l'interaction devient un enjeu, une priorité interactionnelle et organisationnelle. De part et d'autre, nous constatons un engagement corporel différent, de même que des repères et des priorités qui varient. D'une part, cela révèle que les dispositifs de communication réactualisent des repères sociolinguistiques singuliers. D'autre part, que ces derniers participent de l'organisation de l'environnement ainsi que des pratiques professionnelles. Nous questionnerons et préciserons davantage leur rôle et leur place dans ce processus dans la prochaine partie de ce travail.

PARTIE III

Travailler ensemble en situation de communication médiatisée

PARTIE III - INTRODUCTION

« Le sens n'est pas chez l'acteur mais dans la relation entre acteurs »

Yves Winkin, *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*, 1996

En plaçant maintenant au cœur de l'analyse le *travail d'équipement* réalisé au cours du projet REACH112, nous pousserons plus loin dans cette troisième partie l'exploration précédemment entamée. Nous poursuivrons donc l'observation du processus de négociation des formes et des moyens de la prise en compte des spécificités techniques du nouveau dispositif de communication et d'un ensemble de nouveaux repères communicationnels dans une écologie professionnelle. Cette approche précisera encore davantage ce qu'engagent les communications médiatisées au travail. Mais, à la différence de l'analyse réalisée dans la précédente partie, nous nous attarderons ici à la dimension collective de ce processus. Nous mettrons donc en lumière une dynamique qui déborde des cadres de l'interaction, du poste de travail et des pratiques de coordination intra-individuelle pour s'inscrire pleinement dans l'écologie professionnelle. Nous interrogerons, par ailleurs, plus spécifiquement la mise en définition pratique et collective de l'accessibilité et, suivant ce fil, nous soulèverons et explorerons la problématique de la gestion de l'altérité au travail.

Une forme collective et organisationnelle de cette prise en compte fut de s'appuyer sur des agents sourds signants pour recevoir et traiter les appels des usagers également sourds signants. La LS, en effet, favorise une meilleure relation à l'appelant puisqu'elle lève les barrières linguistiques liées aux interactions écrites. La présence des agents sourds, tout comme celle des intermédiaires dans les Unités d'accueil pour les Sourds, est par ailleurs rassurante car elle constitue un repère connu dans un monde social parfois mal maîtrisé par les nouveaux appelants. Apprise et pratiquée par les agents entendants, la LS favorise les échanges rapides et sans équivoque entre tous les agents, tout comme elle soutient la création d'un cadre de participation égalitaire. Dans ce contexte de travail, la LS devient une ressource et une compétence, bousculant l'échelle traditionnelle des compétences associées au métier d'agents. Ce mouvement de réévaluation et de redéfinition des compétences professionnelles à travers la LS existe également en d'autres lieux, notamment dans les domaines de l'enseignement (Leroy, 2010) et de la recherche (Dalle-Nazebi, 2006), et bouleverse l'acception de la surdité comme handicap. Dans ces contextes, les locuteurs de LS sont en effet les personnes ayant la meilleure maîtrise de cette langue, cette dernière n'est donc plus un frein à l'embauche mais une connaissance institutionnellement reconnue.

La conception d'une nouvelle solution de communication permettant de toucher une population qui était jusque-là exclue d'un service introduit dans une écologie de travail qui n'était initialement pas organisée à cet effet de nouveaux outils et modes de communication mais aussi une nouvelle langue de modalité visuo-gestuelle. Nous nous sommes jusqu'alors concentrés sur la description du processus d'ajustement réciproque de l'outil et des pratiques professionnelles occasionné par cette triple modification du cadre de référence. Nous l'avons attentivement scrutée depuis l'espace de proximité des agents, soit leur poste de travail. Nous constatons néanmoins à travers cet exemple que ces ajustements, voire ces transformations dépassent largement l'espace d'interaction médiatique. Le collectif est lui aussi pétri par la prise en compte des spécificités techniques du nouveau dispositif et des nouveaux repères communicationnels.

Nous utilisons sciemment le terme pétri puisque, dans le cours du projet, le dispositif technique n'a pas été donné d'emblée aux utilisateurs, agents et appelants, et qu'il a encore été nécessaire d'organiser institutionnellement son utilisation. Autrement dit, il a fallu faire de ce dispositif technique un dispositif *sociotechnique* à travers son articulation à des pratiques de communication et une organisation sociale (Dalle-Nazébi & Hénault-Tessier, 2012; Shapin & Schaffer, 1993). La formalisation de l'organisation collective du nouveau centre d'appel de secours telle que nous l'avons détaillée dans la première partie de ce travail – qui peut être succinctement définie par une distribution des rôles et des tâches entre des agents N1 et des agents N2 – est en effet le résultat d'un long processus. Ce dernier s'est principalement déployé autour de la mise en discussion du traitement des appels vidéo-LS par les agents sourds signants. Cette distribution des rôles et des responsabilités n'est donc pas apparue telle quelle mais a plutôt émergé des différents échanges, expérimentations, essais et erreurs avant d'être conceptualisée, matériellement définie dans les locaux prévus à cet effet et formalisée dans un livrable. Dans le cours de ce processus de négociation, plusieurs configurations de traitement d'appels d'urgence et leurs variantes ont été testées par les agents REACH112, des usagers-testeurs de profils variés, des professionnels de l'urgence et des interprètes présents à titre d'expert. Elles seront attentivement détaillées dans le chapitre VII. L'attention que nous porterons à ce processus de définition des rôles et de formalisation des responsabilités, nous permettra de démontrer qu'il est intimement lié au processus de développement du dispositif technique qui peut être appréhendé à travers la définition que donne P. Rabardel du *processus d'instrumentalisation* et qu'il décrit comme étant « l'émergence et l'évolution des composantes artefact de l'instrument : sélection, regroupement, production et institution de fonctions, détournements et catachrèses, attribution de propriétés, transformation de

l'artefact (structure, fonctionnement, etc.) qui prolongent les créations et réalisation d'artefacts dont les limites sont de ce fait difficiles à déterminer » (1995, p. 111). Plus encore, nous montrerons que le processus de définition des rôles et des responsabilités est également corrélatif au processus de construction matérielle de l'environnement, celui-ci venant équiper le dispositif.

Dans ce long processus de négociation des pratiques et de l'organisation héritées des Centre 15 et de leur articulation au nouveau dispositif sociotechnique s'est jouée, en trame de fond, l'intégration des salariés sourds au sein du nouveau centre de traitement des appels. La forme matérielle et organisationnelle de cette intégration a été mise à l'épreuve par ce processus de formalisation du rôle et des places de chacun. Mais également, comme nous le découvrirons au fil de ces pages, elle a été à la fois soutenue et fragilisée par le processus de construction matérielle de l'environnement. Le chapitre VII sera donc aussi l'occasion d'explorer en quoi le plein exercice professionnel ainsi que la participation à la vie collective des locuteurs de LS se jouent, dans les organisations, à travers les moyens mis en œuvre pour assurer le partage et la circulation de l'information. Au-delà de l'aménagement matériel de l'environnement, cette problématique nous conduira à des questions de coordination. Nous intéressant à la circulation de l'information au sein du nouveau centre d'appel, nous détaillerons en quoi les spécificités techniques du dispositif de communication et les repères sociolinguistiques des appelants et des agents (ainsi que leur étroite articulation) renouvellent les mécanismes et les outils de communication interindividuelle. Plus encore, nous verrons également qu'ils reconfigurent l'espace de travail collectif. Nous arriverons ainsi au gré de cette description aux termes des processus conjoints d'instrumentalisation et d'aménagement de l'environnement. Cependant, malgré un dispositif technique de communication finalisé et une écologie professionnelle formalisée, nous verrons que les activités de coaction ne sont toujours pas orchestrées. De l'observation du processus de développement du dispositif technique de communication, nous opérerons un glissement vers l'analyse du travail d'équipement qui concerne la création et l'évolution des schèmes d'utilisation et d'action instrumentée. Rapidement abordé au chapitre VI, nous reviendrons sur ce processus dans la deuxième partie du chapitre VII et dans le chapitre VIII. Nous nous intéresserons au travail collectif d'élaboration des règles et des schèmes de l'activité interindividuelle, mais également individuelle ; processus à travers lequel s'est jouée, là aussi, la création des conditions soutenant le plein exercice professionnel des salariés sourds.

Au cours des deux précédentes parties, nous avons évacué la question des appelants afin de nous concentrer sur les agents qui sont le point d'entrée des services de secours mais également de notre travail. Réapparaissant cependant ponctuellement dans l'analyse à travers la prise en compte par les agents de leurs spécificités, leur présence sera prépondérante au chapitre VIII, consacré à la prise en compte collective de leurs repères sociolinguistiques dans le cours de l'interaction de secours. Les interactions d'urgence ne reposant plus toujours sur un savoir communicationnel partagé, elles provoquent en effet des incompréhensions et des malentendus, ce qui nuit à la relation et à l'organisation de l'interaction en plus de révéler certains sous-entendus ou certaines évidences de cette interaction. Nous montrerons ainsi que ces nouveaux repères sociolinguistiques confrontent « les “non-sourds” à une situation déstabilisante marquée par l'absence de certaines manières de faire mais aussi par l'existence d'autres comportements étrangers aux leurs » (Dalle-Nazébi, 2009a, p. 47). Cette situation inédite a ouvert un espace de discussions et d'échanges sur la manière de traiter les spécificités de ces nouveaux appelants. Ces discussions ont entraîné la construction collective de règles guidant la réalisation des tâches individuelles des agents et équipant le nouveau dispositif technique de communication. Nous détaillerons en quoi la prise en compte, comme prises et comme enjeux, par les agents des spécificités sociolinguistiques des nouveaux usagers transforme des pratiques interactionnelles courantes et professionnelles.

Nous soulignerons ensuite comment cette prise en compte met en tension le rôle de relais institutionnellement attribué aux agents tout en confirmant paradoxalement leur statut de professionnel possédant des compétences communicationnelles singulières. Cette mise en tension est ravivée par le fait que le centre expérimental est un outil de médiation sociolinguistique puisqu'il participe de la mise en lien entre le monde social des sourds et le monde social des urgences. Le rôle des agents est donc réactualisé, parfois négocié dans les activités de coordination avec les services de secours locaux. Nous terminerons le chapitre VIII en abordant ce que cela engage en termes de pratiques interactionnelles et d'organisation collective du travail. Nous bouclerons ainsi cette troisième partie par un retour aux centres d'appel d'urgence téléphonique.

CHAPITRE VII – L’INSCRIPTION DANS LA TECHNIQUE DE NOUVEAUX REPERES COMMUNICATIONNELS : UNE ECOLOGIE FAÇONNEE

Le chapitre VII, comme nous venons de l’expliquer, décrit l’introduction de la LS dans un centre d’appel d’urgence. Il détaillera comment le collectif tente de reproduire les conditions usuelles de production de l’information dans les Centre 15 ou, du moins, de construire un cadre de participation adéquat à travers un travail d’organisation. Cette description révélera les habitudes communicationnelles et les pratiques professionnelles qui font système au sein de ces centres d’appel et précisera, dans le même temps, en quoi les modalités de communication organisent – et réorganisent – la coordination intra-individuelle ainsi que les dimensions matérielles et immatérielles du travail collectif.

Nous entamerons ce chapitre par la description de la mise en expérimentation de quatre configurations de traitement des appels vidéo-LS qui ont fait l’objet d’une attention particulière et qui ont été largement débattues dans le cours du projet REACH112. Ces configurations feront l’objet de la première partie de ce chapitre et seront traitées dans l’ordre indiqué ci-dessous :

- CONFIGURATION N° 1 – CONTACTER LES URGENCES PAR VISIO-INTERPRETATION : les appelants contactent directement les services locaux d’urgence par le biais d’un service de visio-interprétation sans passer par un agent sourd signant ;
- CONFIGURATION N° 2 – LE TRAITEMENT DES APPELS VIDEO-LS PAR UN AGENT SOURD SIGNANT : les appelants contactent un service *ad hoc*, leur appel est reçu et traité par un agent sourd signant qui transfère lui-même par le biais d’un service de visio-interprétation les informations aux services locaux d’urgence ;
- CONFIGURATION N° 3 – DESOLIDARISER L’INTERACTION DU TRAVAIL D’ECRAN D’ECRAN : les appelants contactent un service *ad hoc*, leur appel est reçu et traité par un binôme composé d’un agent sourd et d’un agent entendant ;
- CONFIGURATION N° 4 – REPARTITION DES ROLES ET DES RESPONSABILITES ENTRE DES AGENTS DE NIVEAU 1(N1) ET DES AGENTS DE NIVEAU 2 (N2) : les agents N1 sourds et entendants sont responsables de la qualification des appels, les agents N2 entendants sont chargés du transfert des informations aux urgences locales.

Cette description mettra au jour une interrelation forte entre l’organisation immatérielle et matérielle des environnements de travail et éclairera l’ampleur des enjeux qui surgissent

lorsque des éléments sont modifiés au sein des écologies professionnelles. Nous verrons en effet qu'il ne s'agit pas uniquement d'adapter ses pratiques à un nouveau dispositif technique ou d'appliquer une nouvelle procédure mais de reformuler cette interrelation. Cette description nous permettra également d'explorer une deuxième interrelation : celle qui lie le travail individuel et le travail collectif. Celle-ci se joue, nous le savons depuis les travaux portant sur les environnements de travail complexes et les protocoles de coopération et de coordination, dans les interactions. Elle s'actualise aussi dans les objets et les dispositifs techniques qui rappellent, dans le cours des activités individuelles, les pratiques, les priorités et les habitudes du collectif. Nous observerons à travers l'étude de ce processus de configuration des rôles et des responsabilités et l'élaboration conjointe du dispositif technique de communication en quoi l'inscription dans la technique de repères et de référentiels partagés est ici un processus collectif où se rencontrent et se négocient différentes perspectives produisant « une externalisation de manières de faire et de leur mise en chose conduisant à stabiliser des manières de faire et d'être, pour soi et par rapport à autrui » (Vinck, 2006, p. 17). Nous pointerons par ailleurs que l'organisation de l'espace d'interaction médiatique s'articule avec l'organisation de l'espace interactionnel multifocalisé, et inversement. L'aménagement des postes varie selon la distribution collective des rôles et des tâches des agents ; l'environnement vient équiper tout à la fois l'utilisation individuelle du dispositif technique de communication et la circulation de l'information au sein du plateau d'appel.

Nous avons constaté au chapitre IV que la distribution des outils sur les postes de travail était pour partie inopérante pour traiter les appels vidéo et vidéo-LS, ce qui avait conséquemment nécessité leur réaménagement. Le changement d'échelle que nous effectuons dans cette troisième partie montrera à son tour que la disposition des postes et des agents dans l'espace telle qu'elle est habituellement réalisée dans les centres d'appel téléphonique est, elle aussi, inadaptée. Les interactions interindividuelles étant désormais prioritairement centrées sur des échanges visuo-gestuels, l'espace est réaménagé afin que la collaboration et la coordination entre les agents soient possibles. Nous profiterons donc de ce chapitre pour reprendre le cours de notre réflexion sur les formes d'engagement dans l'interaction que produit l'articulation complexe et variable des corps, des objets et de l'espace. Et nous examinerons comment les murs, les cloisons, les portes, la configuration des bureaux ainsi que la distribution des outils sur les postes de travail participent de la *grammaire interactionnelle* de la communication sur les différents plateaux d'appel. Nous mobiliserons à nouveau dans ce chapitre la notion de grille (*grid*) afin d'interroger comment l'espace matériel dans lequel sont inscrits des choix organisationnels, les pratiques de

coordination intra-individuelle et interindividuelle contribue de la création d'un cadre de participation qui oriente les pratiques interactionnelles à travers la disposition des corps. Nous adoptons ainsi la perspective de C. Goodwin sur l'importance d'observer les corps et leur orientation pour comprendre l'organisation des pratiques interactionnelles :

« The display of postural orientation used to build participation frameworks help establish the interactive ground that frames and makes possible the production, reception, and joint constitution of a variety of different kinds of action built through gesture and talk » (C. Goodwin, 2000, p. 1519).

Plus loin, grâce à l'observation du travail d'équipement qui fera l'objet de la deuxième partie de ce chapitre, nous constaterons que les règles d'utilisation, la légitimité et le sens des nouvelles pratiques sont réinterprétés durant les interactions de manière individuelle par les agents mais se construisent et s'actualisent aussi de manière collective. Par ailleurs, l'attention portée au travail d'équipement révèle une organisation en devenir, ce qui démontrera que l'interrelation des interactions est tout sauf automatique et qu'elle est le résultat d'un processus de construction et d'apprentissage. Plus généralement, ce chapitre apportera une meilleure compréhension de la manière dont les pratiques de coordination intra-individuelle qui se déploient en situation de communication médiatisée construisent à la fois l'espace d'interaction médiatique et participent activement de la mise en forme des « dimensions collectives et rituelles des processus communicationnels » (Magli & Winkin, 1999, p. 15); qui prend forme dans la constitution de routines, d'habitudes, de savoir-faire et de conventions tacites, ainsi que dans leur sédimentation dans des objets et l'espace matériel. Il attirera ensuite l'attention sur le fait que c'est précisément à travers cet enchâssement des pratiques que les repères sociolinguistiques débordent du cadre confidentiel du bureau de travail – où est habituellement traitée la différence – et façonnent l'environnement collectif. Finalement, nous soulignerons ces interrelations (organisation immatérielle et matérielle ; coordination intra-individuelle et interindividuelle ; espace d'interaction médiatique et espace interactionnel multifocalisé) car leur prise en compte est un moyen d'éviter de créer de discontinuité dans l'expérience des agents, et par conséquent dans l'analyse, en ne traitant soit uniquement de la relation de la personne avec le dispositif, soit exclusivement de la relation de la personne déjà équipée avec son environnement (Winance, 2001, 2010). Nous nous intéressons, au contraire, au continuum d'ajustements, d'agencements, de recomposition et d'équipement que composent ces expériences et dont l'observation révélera des régularités et des rigidités qui organisent ce processus.

1. Le centre d'appel expérimental

L'attention que nous allons porter au processus de mise en forme matérielle et à l'organisation du collectif nécessite de revenir à l'organisation finale du centre d'appel expérimental, telle qu'elle fut formalisée dans les documents de clôture du projet, et que nous avons brièvement abordée au chapitre II. Nous plantons donc le décor et y campons les acteurs afin de composer une scène intelligible dont nous pourrions observer la construction au fil des chapitres subséquents. Nous avons également pour partie entamé cette description au chapitre V en décrivant l'interface de communication ainsi que le processus d'ajustement dont elle a fait l'objet. Nous nous étions par ailleurs intéressés au chapitre VI à la mobilisation et au réaménagement de l'environnement afin d'*équiper* le nouveau dispositif technique de manière à ce qu'il soit utilisable en situation ou, pour le formuler autrement, afin de reconstruire un cadre interactionnel conforme au traitement des appels d'urgence. Nous n'avons cependant jusqu'alors ni détaillé les rôles et les places des agents, ni l'organisation formelle de la coopération et de la coordination entre les agents. Nous décrivons donc succinctement ci-dessous l'organisation collective du centre expérimental REACH112 ; description qui nous permettra par la suite d'en explorer les arcanes.

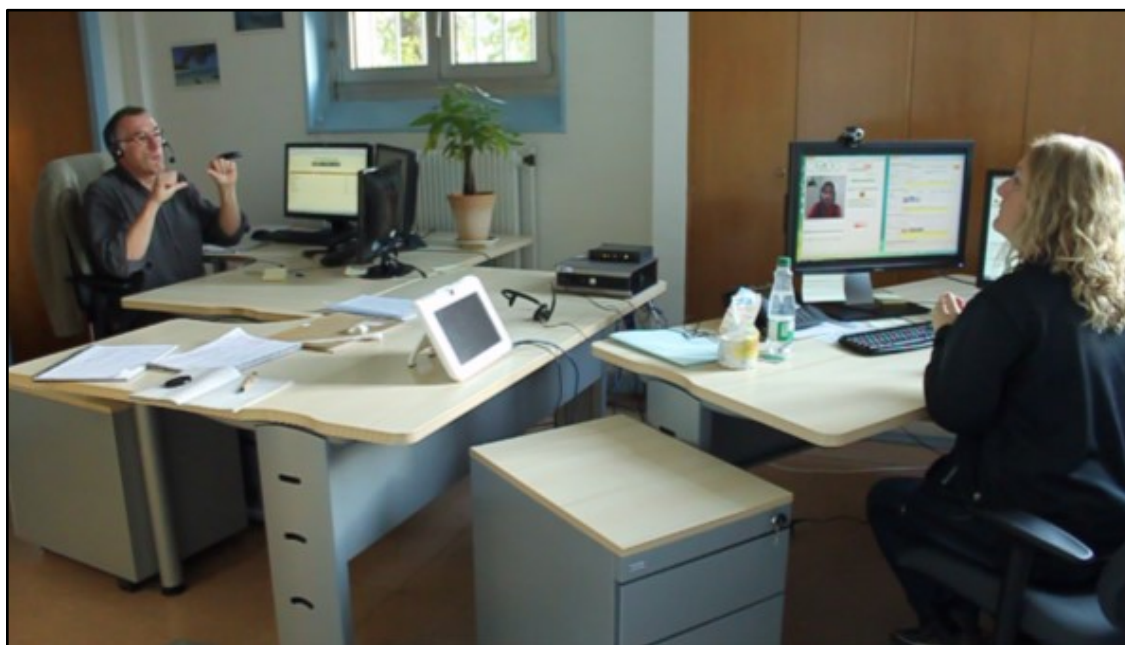


Figure 30 - Salle dédiée au traitement des appels vidéo-LS. L'agent N1 (à droite) est sourd signant, son poste est équipé d'une webcam de manière à ce qu'il puisse conduire une interaction en LS. Les informations contenues dans la fiche d'appel qu'il a complétée sont lues puis relayées par téléphone par un agent N2 entendant pratiquant la LS (à gauche).

1.1. Le décor, les acteurs

Le centre d'appel expérimental REACH112 se compose d'une première salle dédiée au traitement des appels vidéo-LS (Figure 30). Ils sont reçus et traités par des agents sourds signants qui occupent à tour de rôle, selon des horaires hebdomadaires prédéfinis, le poste de travail visible à droite de la Figure 30 présentée ci-dessus. Comme nous l'avons détaillé, ce poste est équipé d'un écran central sur lequel s'affichent la fenêtre de communication (à gauche) et la fiche d'appel (à droite) ainsi que d'une webcam. Un second écran situé à la droite de l'agent permet de consulter des documents institutionnels informatisés et de naviguer sur Internet, ce qui donne notamment accès aux logiciels de cartographie. Tous les agents recevant et traitant les appels sont dits de *Niveau 1* (N1). Ils répondent à tous les appels et effectuent, comme dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, un premier tri afin de ne conserver que les appels relevant des urgences médicales (15), des services de la police (17) ou des pompiers (18). Le traitement d'appels correspondant aux trois types d'urgence est une spécificité du centre d'appel expérimental et une compétence singulière de ses agents. Les autres appels sont réorientés, puis rapidement finalisés. Lorsque la demande d'aide relève d'un de ces trois services, les agents poursuivent l'échange et entreprennent une qualification.

Vis-à-vis de l'agent N1 se trouve le poste des agents de *Niveau 2* (N2). Ce sont des agents entendants formés à la LS de manière à pouvoir communiquer avec leurs collègues N1 sourds signants. Les agents N2 sont responsables de la liaison avec les services locaux d'urgence auxquels ils relaient l'information construite par l'agent N1 et consignée dans la fiche d'appel qu'ils peuvent afficher et consulter sur leur écran. Ils jouent également un rôle d'intermédiaire entre les services locaux d'urgence et les agents N1 puisqu'ils leur retransmettent les questions supplémentaires des agents ou des médecins locaux afin qu'ils interrogent de nouveau les appelants. Lorsque les agents N2 contactent les services locaux d'urgence, les agents N1 gardent en

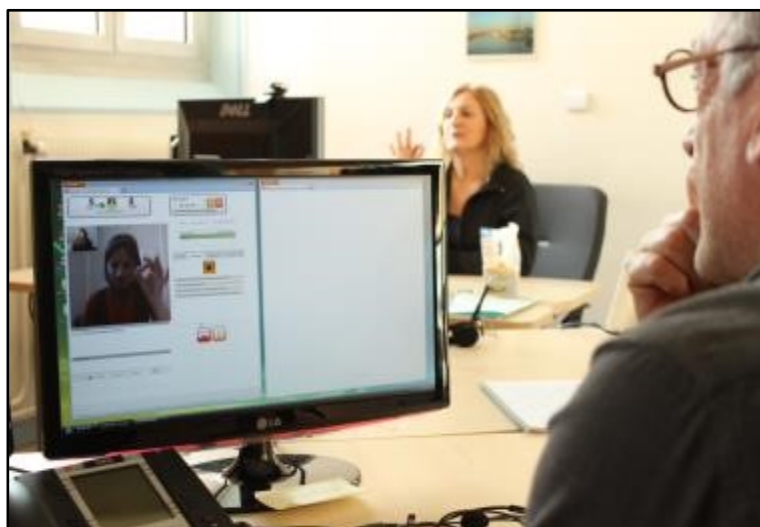


Figure 31 - L'agent N2 peut suivre l'interaction entre l'agent N1 et l'appelant depuis son poste de travail.

effet en ligne les appelants – c'est-à-dire que le lien visuel est maintenu – de manière à pouvoir leur poser des questions supplémentaires et les informer de la décision prise par les services d'urgence. Le poste des agents N2 n'est pas équipé d'une webcam puisqu'ils transmettent ces informations par téléphone. De leur poste, ils peuvent cependant suivre l'interaction de l'agent N1 avec l'appelant, ce qui leur permet de saisir rapidement le degré d'urgence et leur donne accès à des informations contextuelles telles que l'état de stress de l'appelant et la qualité de l'échange (Figure 31). Ces renseignements, nous y reviendrons plus loin, leur servent d'appui pour mettre en forme l'information qu'ils transmettent aux centres d'urgence locaux. Au centre de la salle trône un petit appareil blanc : le visiophone. Les agents sourds signants peuvent de la sorte, en cas de besoin, passer un appel vers l'extérieur en utilisant un service de visio-interprétation. Il a donc vocation à garantir leur autonomie téléphonique et leur sécurité dans le cas où l'un d'entre eux resterait seul (même quelques minutes) au sein du centre.

Une deuxième salle, adjacente à la première, est consacrée au traitement des appels texte, voix-texte et voix-texte-vidéo (Figure 32). Comme dans la première salle, l'écran équipé d'une webcam (image de droite ci-dessous) a été placé légèrement de biais afin de l'orienter de manière à ce que n'apparaissent dans le champ de la caméra que l'agent et le mur du fond peint en blanc et dénué de tous signes distinctifs. Cette organisation n'a pas nécessité de réaménagement particulier puisque le mur était préalablement plein et lisse. Les agents N1 disposent d'un casque d'appel qu'ils utilisent lorsque les appelants souhaitent communiquer vocalement. La répartition des tâches y est la même que dans la salle consacrée aux appels vidéo-LS à ceci près que les agents N1 sont entendants.

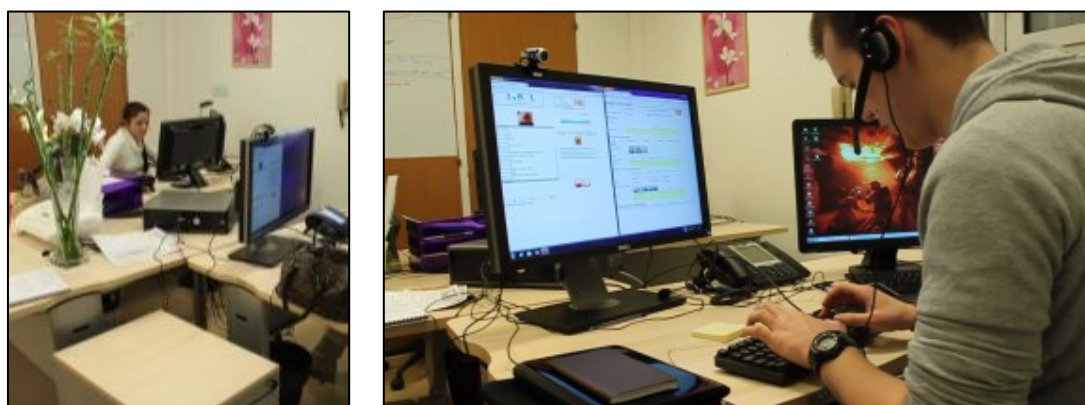


Figure 32 - Le poste de l'agent N1 (à droite) est équipé d'une webcam et d'un téléphone muni d'un casque d'appel de manière à permettre les appels voix-texte-vidéo. Les informations contenues dans la fiche d'appel sont relayées par téléphone par un agent N2 (à gauche).

Cette courte description nous suffira pour l'instant à définir l'espace interactionnel multifocalisé du centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants tel qu'il a été conçu et formalisé aux termes du projet REACH112. Cet espace matériel peut être représenté en un seul schéma (Figure 33), de même que son organisation sociale (Figure 34). Ces deux schémas paraissent en définitive assez simples. Ils n'offrent en effet à voir – et c'est bien là leur objectif – que la représentation stabilisée d'un long processus fait de tâtonnements, d'essais plus ou moins concluants et de négociations qui fait l'objet de cette dernière partie. Ils dissimulent également les contournements et les réagencements dont cette organisation pourtant stabilisée a fait l'objet au quotidien et dont nous détaillerons aussi les processus et les conséquences pratiques.

a. Organisation matérielle du centre d'appel expérimental REACH112

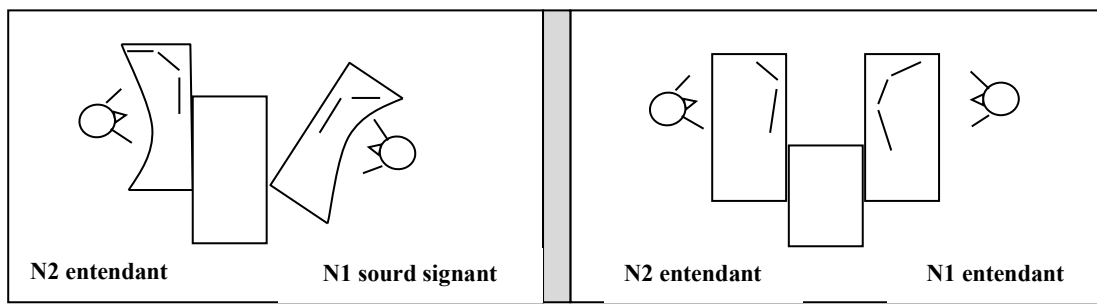


Figure 33 - Les deux salles du centre d'appel expérimental REACH112 : les appels vidéo-LS sont traités dans la salle de gauche ; les appels texte, voix-texte et voix-texte-vidéo dans celle de droite.

b. Organisation sociale du centre d'appel expérimental REACH112

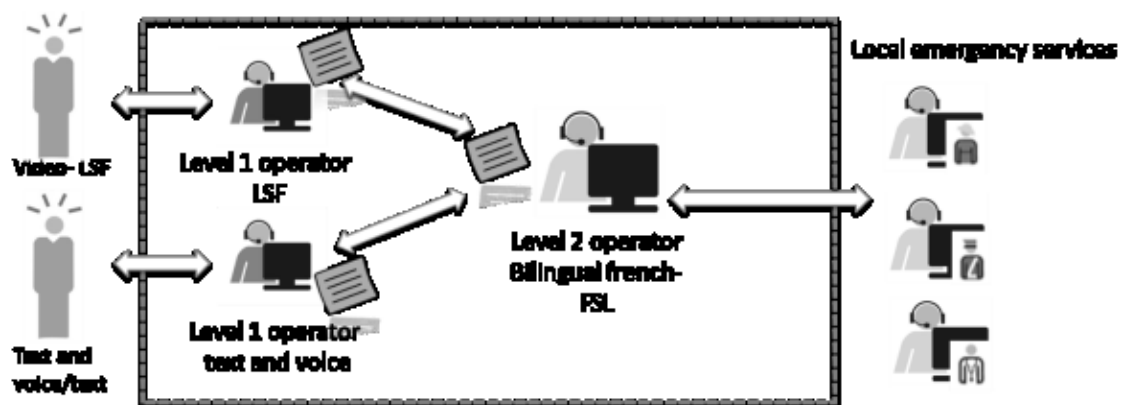


Figure 34 - Répartition des tâches et des responsabilités au sein du centre d'appel d'urgence expérimental REACH112.

2. Langue des signes au travail. Quel rôle et quelles responsabilités pour chacun ?

Nous avons donc sous les yeux deux schémas qui sont dans les faits deux perspectives différentes d'une même écologie de travail. En termes pratiques, ces deux organisations ont fait l'objet d'une élaboration conjointe dont nous nous attardons ci-dessous à décrire le processus. Ainsi, l'organisation matérielle et l'organisation sociale de l'espace interactionnel multifocalisé, traités comme deux éléments indissociables et finement enchâssés, ont été peu à peu configurées, ajustées, puis réaménagées dans le cours du projet REACH112. Nous nous concentrerons, dans un premier temps, sur le processus d'organisation immatérielle du travail, c'est-à-dire sur la répartition des rôles et des places de chacun. Nous débuterons par une brève description des deux premières configurations testées qui mettent à l'épreuve la proposition d'accessibilité d'abord soumise par les partenaires du projet REACH112 et qui reposait sur le recours aux services de visio-interprétation à distance. Ces deux solutions furent rapidement écartées au cours de la période d'expérimentation mais nous les mobilisons car elles mettent au jour en quoi l'interaction d'urgence n'est pas une interaction comme les autres puisqu'elle soulève des enjeux de sécurité, de responsabilité et de formation. Elles rappellent également que certains choix techniques et organisationnels sont effectués au regard de l'écosystème dans lequel s'insère le dispositif sociotechnique développé.

Nous nous focaliserons ensuite plus longuement sur la troisième configuration à laquelle nous ferons référence dans le cours de ces pages sous le nom de *configuration en binôme*. Elle fit l'objet d'un important travail de négociation qui s'étendit jusqu'à l'installation des postes dans les deux salles réservées à cet effet au CHU de Grenoble et qui, sur place, donna lieu à un processus d'ajustement entre les agents, leur poste et l'environnement. La description de ce processus enrichit l'analyse du travail d'écrit d'écran en situation de communication médiatisée et permet d'observer l'épaisseur des pratiques liées à l'organisation simultanée des actions et interactions. Ce qui nous donnera également l'occasion de discuter des résistances liées aux habitudes cristallisées, aux modalités de communication, au temps et au coût du développement technique, et de pointer comment l'environnement physique est réorganisé au travers de ces négociations. La mise à l'épreuve de cette troisième configuration a également fait naître de nombreuses questions à propos de la coordination interindividuelle que nous approfondirons à travers l'analyse de la configuration finale et du travail d'équipement auquel elle donna lieu.

2.1. Configuration n° 1 – Contacter les urgences par visio-interprétation



Figure 35 - Un demandeur d'aide sourd signant (photo gauche) appelle les urgences via un service de visio-interprétation. L'interprète (photo centrale) permet à l'appelant de communiquer avec l'agent des services de secours locaux (photo droite).

La première configuration expérimentée reposait sur le rôle central accordé aux interprètes et aux services de centre relais téléphonique. Ce premier cas de figure reprenait et mettait à l'épreuve en situation d'appel d'urgence l'organisation habituelle d'un appel à distance entre un appelant sourd signant, un interprète et un troisième interlocuteur ne maîtrisant pas la LS. Cette configuration ne s'appuyant pas sur la création d'un centre d'appel dédié servant à faire le lien entre un appelant sourd et les services locaux d'urgence, les interprètes reçoivent directement les appels d'urgence qu'ils interprètent selon les règles et les conventions de leur métier et du service auquel ils appartiennent.

La première réticence formulée par les interprètes fut que cette organisation les place en première ligne et les confronte à des situations d'urgence qui peuvent être difficiles à supporter visuellement et émotionnellement ; situations auxquelles ils ne sont pas préparés et que nombre d'entre eux ne souhaitent pas affronter. Cette organisation du travail soulève également des enjeux de formation et de responsabilité. L'importance de ces interactions au cours desquelles une erreur peut avoir des conséquences fatales induit la nécessité d'avoir recours à des professionnels spécialisés qui partagent avec les services locaux d'urgence les risques et les conséquences de ce type d'appel. Cette spécialisation n'a néanmoins pas été souhaitée de la part des services d'interprétation. Ce refus intervient dans un contexte où, en France, le nombre d'interprètes demeure insuffisant pour couvrir l'ensemble des besoins et qu'il est donc difficile d'assurer la présence d'interprètes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il s'explique également par le brouillage des rôles professionnels qu'occasionnerait cette spécialisation. Les interprètes sont en effet tenus par leur déontologie de restituer le message le plus fidèlement possible sans y ajouter des détails supplémentaires¹¹⁶. Bien qu'ils transmettent les informations nécessaires à la compréhension de l'échange, les agents

¹¹⁶ Cf. <http://www.afils.fr/index.php/code-ethique>

des services de secours, comme nous l'avons déjà souligné, souhaitent un accès complet à toutes les prises sonores et visuelles disponibles, même celles n'apparaissant pas dans l'interaction à travers les paroles et les gestes. Les urgentistes impliqués dans l'expérimentation REACH112 ont ainsi fait valoir qu'à moins de pouvoir eux aussi voir la vidéo des appelants, le traitement des appels d'urgence par le biais d'interprètes n'était pas approprié parce qu'il les privait des informations contextuelles mobilisées dans le cours de leur qualification. Ces remarques ont donc rouvert la question de ce qui doit être transmis ou non par les interprètes, bousculant les frontières de leur cadre de participation habituel. Les interprètes intervenant dans le projet comme experts ont ainsi mentionné un risque de dépassement de leur rôle professionnel induit par les besoins informationnels des services de secours et la nécessité d'apporter des informations *en plus*. Cette situation créant un flou dans l'application du code de déontologie. D'autant plus que cette sur-spécialisation des interprètes crée le risque d'un chevauchement des rôles professionnels entre interprètes et agents des services locaux d'urgence. La montée en compétence de ces premiers, à travers le traitement régulier de ce type d'appel, estompant peu à peu les contours définissant les rôles et les places de chacun. Les risques évoqués sont alors ceux de désaccords et de perspectives divergentes entre l'agent et l'interprète fragilisant la qualification et, par la suite, les relations. Par ailleurs, la spécialisation des interprètes et leur insertion au sein d'un service particulier réduisent la diversité des lieux visités et des thèmes d'intervention abordés qui est aujourd'hui l'un des mécanismes employés pour préserver le principe déontologique de neutralité. Intervenir dans un seul cadre pour un même type de demande met à mal ce principe et participe aussi au désengagement des interprètes.

Ces problématiques ne sont cependant pas insolubles mais auraient nécessité une organisation et une négociation à plus long terme que la temporalité courte et définie du projet REACH112 ne permettait pas de mettre en place. Cette première configuration a donc été écartée et le choix de créer un centre d'appel au sein duquel les appels vidéo-LS seraient reçus et traités par des agents sourds signants entériné par les membres du projet.

2.2. Configuration n° 2 – Le traitement des appels vidéo-LS par un agent sourd signant

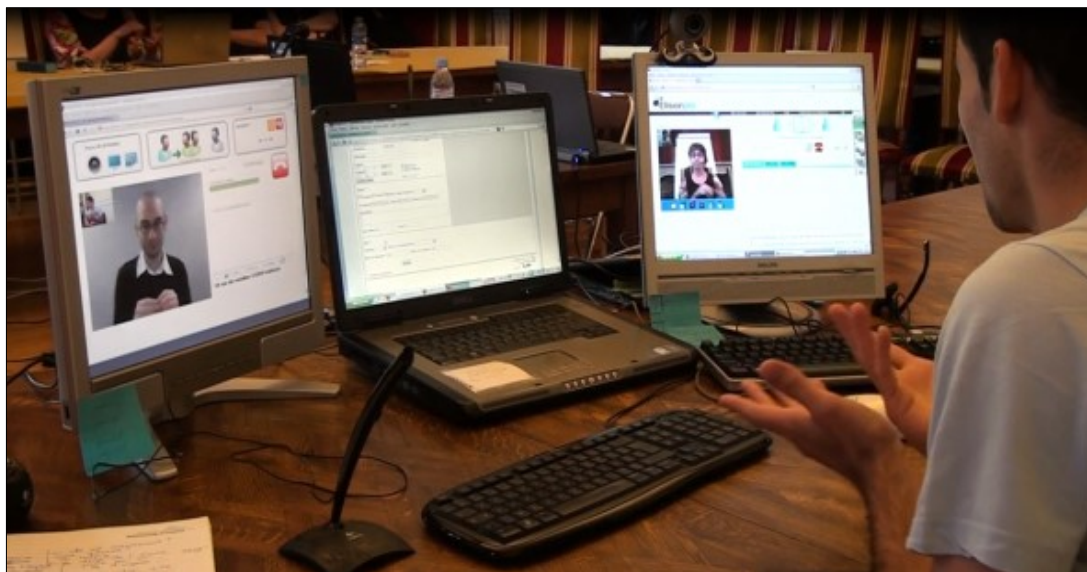


Figure 36 - Un appelant sourd signant (écran de gauche) observe l'agent pendant que celui-ci contacte les services locaux d'urgence par le biais d'un service de visio-interprétation français/LS (écran de droite).

La création d'un nouveau centre d'appel d'urgence et le rôle central y occupant les agents sourds signants étaient désormais entendus, mais les protocoles et les procédures liés au traitement des appels étaient néanmoins toujours à définir et tester, ce à quoi s'attachèrent les partenaires du projet REACH112. Les interprètes ne voulant plus voir les situations d'urgence, ils furent *déplacés* et mis entre l'agent et le service d'urgence local contacté. Selon cette deuxième configuration, les agents sourds signants établissent et gèrent la relation avec l'appelant, remplissent la fiche d'appel et fabriquent l'information puis contactent d'eux-mêmes, par l'intermédiaire d'un interprète français/LS, les secours locaux. La photo ci-dessus rend visible cette organisation (Figure 36) : l'appelant est en ligne, son image apparaît sur l'interface de communication installée sur l'écran gauche. Il attend que l'agent termine son échange avec les services de secours qu'il a contactés par le biais de l'interprète avec laquelle il communique grâce à la vidéo installée sur son écran droit. Nous remarquerons au passage que cette installation des postes est une réactualisation des premiers schémas que nous avons détaillés au chapitre V, qui est elle-même une reformulation de l'aménagement des postes de travail dans les Centre 15. Cette organisation du travail pour les agents sourds signants a symétriquement défini les responsabilités des agents entendants : gestion des interactions texte, voix-texte ou voix-texte-vidéo, construction de l'information à travers la saisie des renseignements dans la fiche et transfert de cette information aux services locaux par le biais d'une interaction téléphonique.

Sollicités à travers les services de visio-interprétation par des agents professionnels afin de créer un lien avec d'autres professionnels, les interprètes engagés dans ce type d'appel mettaient en relation des personnes partageant des codes, un vocabulaire spécialisé, des pratiques et des procédures métier dont ils ne connaissent pas *a priori* les référentiels. Cette configuration a donc elle aussi engendré des considérations en ce qui concerne la formation des interprètes soulevant la question des compétences à acquérir afin de pouvoir interpréter ces appels le plus fidèlement et le plus rapidement possible. Autrement dit, l'enjeu étant de ne pas freiner la communication en demandant, par exemple, des précisions sur le sens d'une expression technique ou d'influer sur la qualification en modifiant le sens des propos de l'un ou l'autre des interlocuteurs. Ce n'est cependant pas cet enjeu relatif à la formation qui vint remettre en cause cette deuxième configuration mais la prise en compte de ce qui était désormais visible pour les appelants.

La transmission des informations aux services locaux d'urgence par l'agent traitant les appels vidéo-LS engage ce dernier dans une interaction qui monopolise son regard, et ce pour longtemps. Cette deuxième interaction entraîne ainsi une coupure du lien visuel avec l'appelant qui, nous l'avons explicité au chapitre V, a été vivement critiquée par les usagers-testeurs. Plus encore, se déroulant sous leurs yeux, les appelants interceptent des bribes de l'échange, ce qui a pour effet d'accentuer l'anxiété déjà provoquée par la situation pour laquelle ils contactent le service. Le caractère anxiogène de cette mise en visibilité partielle de l'organisation interne des services de secours a été relevé avec insistance par ces mêmes usagers et les professionnels sourds ayant participé au projet. Ils ont pointé une asymétrie contextuelle exacerbée par cet accès incomplet aux informations. Ils ont aussi relevé que l'interaction se déroulant entre deux professionnels utilisant un langage conventionnel et technique, elle est d'autant moins accessible à un public souvent composé de primo-appelants. N'ayant parfois ni une bonne connaissance du système de secours d'urgence, ni la maîtrise du vocabulaire spécialisé utilisé par l'agent, les appelants assistent à un échange les concernant dont ils ne sont pas toujours en mesure de bien saisir la teneur. Cette interaction est donc pour eux l'occasion d'un retour réflexif sur leur situation qui génère beaucoup d'incertitudes en raison de son caractère fragmentaire, technique et formel.

Ces remarques ont montré qu'il était nécessaire que cette interaction ne se déroule pas sous les yeux des appelants. Les conditions de prise en compte dans l'organisation d'un autre mode de communication, d'autres repères interactionnels et des spécificités des nouveaux utilisateurs ont ainsi une nouvelle fois été soumises à discussion. Ces échanges ont notamment porté sur la manière « de tirer le rideau » entre l'agent et l'appelant, c'est-à-dire

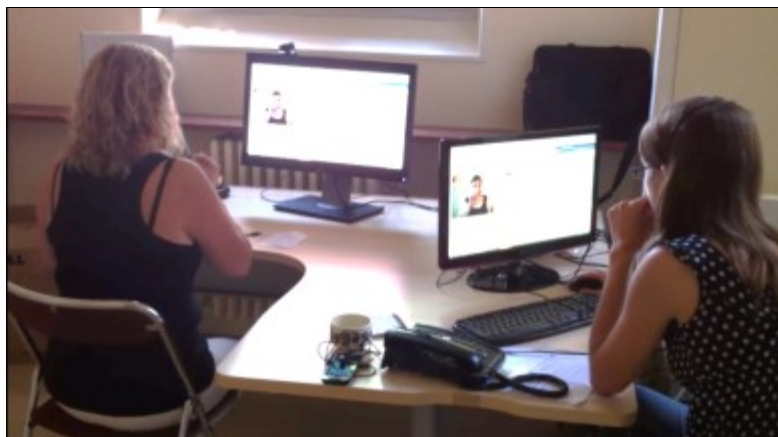
sur la possibilité et la façon de mettre en attente les appelants pendant le relais des informations aux services locaux d'urgence. Les usagers et professionnels sourds ont cependant unanimement affirmé qu'une coupure complète du lien visuel serait mal accueillie et violemment ressentie par ce nouveau public. C'est donc une réflexion sur les moyens à mettre en œuvre pour préserver l'appelant en lui épargnant à la fois la coupure du lien visuel et l'interaction avec les services locaux d'urgence qui fut poursuivie et qui conduisit à expérimenter l'organisation du traitement des appels vidéo-LS sous la forme d'un binôme.

2.3. Configuration n° 3 – Travailler en binôme

L'espace d'interaction médiatique, espace d'action et d'interaction habituel d'un seul agent, a été reconstruit autour d'une organisation en binôme s'appuyant sur la présence d'un agent sourd et d'un agent entendant. Les tâches et les responsabilités ont donc été distribuées entre eux : la gestion de l'interaction et la collecte des renseignements ont été attribuées aux agents sourds signants ; la saisie des informations dans la fiche d'appel et le relais de ces informations aux services locaux d'urgence impartis aux agents entendants. Les informations construites par l'agent entendant et notées dans la fiche devant cependant toujours être validées par l'agent sourd en poste, à qui les partenaires du projet REACH112 reconnaissent la maîtrise de la LS et une meilleure connaissance des repères sociolinguistiques des appelants. Il est important de préciser que cette nouvelle organisation a été uniquement testée dans le cas du traitement des appels vidéo-LS. Les appels texte, voix-texte et voix-texte-vidéo reçus par des agents entendants étant toujours traités selon la deuxième configuration, c'est-à-dire par un seul agent responsable de toutes les étapes du traitement de l'appel. Nous discuterons toutefois de ce choix un peu plus loin dans ce chapitre.

En observant la photographie ci-dessous (Figure 37), nous constatons que l'agent sourd responsable de l'interaction (à gauche sur la photographie) n'est ni équipé d'un clavier, ni même d'une souris et qu'il est uniquement engagé dans la relation avec l'appelant. Le deuxième agent (à droite) suit l'interaction depuis un deuxième écran et note dans la fiche les renseignements qui sont donnés par l'appelant.

Cette configuration repose sur l'utilisation simple de la fonctionnalité *partage d'écran* qu'offrent maintenant tous les dispositifs informatiques. Elle a, de plus, l'avantage de ne pas nécessiter de développements techniques particuliers afin de permettre la communication entre les agents, par exemple l'ajout d'un logiciel de communication vidéo ou texte, puisqu'il leur suffit de tourner la tête pour échanger. Lorsqu'un dialogue entre les agents survient, la réciprocité du lien visuel entre l'agent et l'appelant est coupée, mais ce dernier continue à voir l'agent, ce qui lui évite d'être dans l'incertitude vis-à-vis de l'état du canal de communication.



En d'autres termes, ce lien visuel lui confirme qu'il est toujours en ligne.

Figure 37 - Traitement d'un appel en binôme. Les rôles et les tâches de la qualification sont répartis entre deux agents : un agent sourd signant est responsable de la collecte des renseignements (à gauche), un agent entendant est chargé de leur saisie dans la fiche d'appel et de leur relais aux services locaux d'urgence (à droite).

Cette répartition des tâches et des responsabilités entre deux agents contribue par ailleurs, en théorie, à renouer avec le principe de simultanéité des actions et de l'interaction fortement corrélé au principe de rapidité. L'organisation en binôme participe donc également de la recherche d'une solution afin de réactualiser ce principe opérationnel. Néanmoins, comme nous le détaillons ci-dessous, cette reconfiguration peut également freiner la simultanéité ; elle ne garantit donc pas une qualification rapide. Nous aborderons aussi plus loin en quoi elle soulève la question du partage des responsabilités et des pouvoirs entre sourds et entendants, et plus largement de la gestion de l'altérité dans les environnements professionnels.

2.3.1. Perte des appuis interactionnels

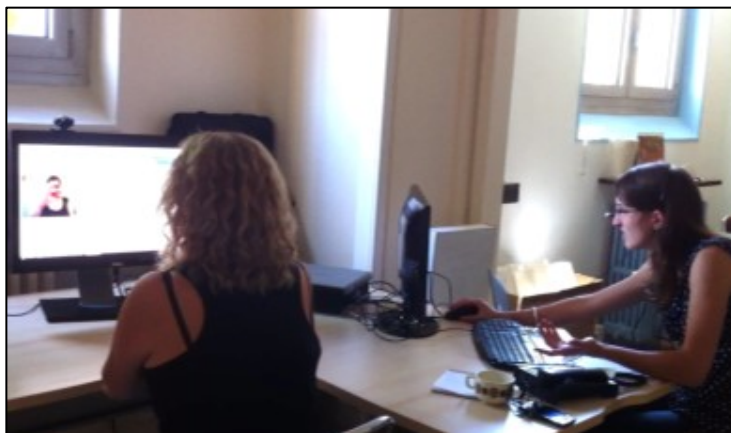
Nous avons déjà mentionné les nombreux travaux portant sur les pratiques professionnelles dans les centres de coordination ou dans le domaine de la relation de service ayant démontré l'étroite imbrication de la *parole-en-interaction* et de l'utilisation d'objets matériels. Manipulés ou consultés, ces objets interviennent dans l'interaction à la fois comme ressources et comme contraintes pour produire une définition située et émergente d'une situation, d'un objet ou encore d'un document (Brassac & Gregori, 2003; C. Goodwin & Goodwin, 1996; Lacoste, 1995; Mondada, 2008, 2011; J. Whalen, 1995a; Zimmerman,

1992). Nous avons, en nous appuyant sur ce corpus, montré l'enchevêtrement de l'interaction et du travail d'écrit d'écran dans les centres d'appel d'urgence, et détaillé également en quoi la fiche d'appel tient le rôle d'un troisième acteur dans la relation de secours. Celle qui fut créée dans le cours de l'expérimentation REACH112 contraignait cependant moins fortement le travail de saisie que certaines fiches utilisées dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Les agents étaient ainsi plus à même de noter les renseignements au gré de leur apparition dans l'interaction et libres de naviguer entre les différents champs qui n'imposaient pas, alors, d'effectuer des choix à partir de listes de catégories administratives. Le processus de mise en correspondance de l'histoire singulière d'un appelant avec les catégories proposées par la fiche d'appel étant effectué dans un deuxième temps par les agents des services locaux d'urgence (nous aborderons cette problématique dans le chapitre suivant), les agents REACH112 devaient *a priori* rencontrer moins de résistance au cours du processus de saisie des données.

Or, force a été de constater que le processus de fabrication de l'information ne peut être résumé par la stricte saisie de données dans une fiche ou autre document. Ici, comme dans les autres centres de secours, l'adresse et le nom de l'appelant apparaissent dans la fiche, lorsqu'ils sont disponibles, grâce à un système de remontée automatique. Ils sont donc, selon une procédure commune à tous les centres, toujours à vérifier et à faire valider par les appelants. Dans la configuration en binôme, lorsque l'agent responsable de la saisie constate un écart entre les renseignements donnés par l'appelant et ceux inscrits dans la fiche, il doit attendre que son collègue en relation avec l'appelant explicite cet écart. Dans une situation similaire, les agents des centres de secours téléphoniques posent des questions supplémentaires afin de préciser ou de corriger les renseignements fournis par l'appelant et de redéfinir la situation. En parallèle, ils mobilisent d'autres ressources : une carte papier renseignant les nouvelles rues ou encore leurs collègues. L'agent entendant travaillant en binôme se trouve dépossédé de ces appuis interactionnels puisque ce travail est délégué à l'agent sourd. Il ne peut par ailleurs mobiliser d'autres ressources puisqu'il doit garder ses yeux rivés à l'écran. Ce qu'écrit J. Denis à propos de la séparation franche entre le travail de constitution des dossiers bancaires et le travail de vérification de ces mêmes dossiers semble donc s'appliquer tout autant au traitement d'un appel par un binôme : « Le jugement, dimension si importante dans l'accomplissement de la relation de service, est donc en quelque sorte amputé de ces principaux points d'appui : ceux qui s'élaborent à travers la dynamique des échanges » (Denis, 2011, p. 44). Plus simplement, il survient régulièrement que l'agent entendant de ce binôme bute sur l'orthographe de certains noms ou remarque

dans la fiche une erreur de saisie, ce qui dans la situation où il ne maîtrise pas l'interaction ne lui donne pas la possibilité de la réorienter pour résoudre son problème.

De manière générale, les communications vidéo-LS apportent la contrainte d'un regard ciblé. L'organisation du travail en binôme n'offre pas de moyen de la contourner. Lorsque les agents responsables de la



saisie rencontrent des problèmes, leur gestion ou leur résolution capte à la fois

Figure 38 - L'agent responsable de la saisie constate une erreur de saisie dans la fiche d'appel, son attention n'est plus dirigée vers l'interaction.

leur attention et leur regard (Figure 38). Les renseignements ne sont ainsi plus notés de manière quasi simultanée, parfois même ils ne sont tout simplement pas *vus* par les agents qui regardent la fiche, leur clavier ou se concentrent sur le positionnement de leur curseur alors que l'interaction, elle, se poursuit. Lorsque cela survient, la qualification est soit ralentie puisqu'il faut reposer certaines questions dont les réponses sont passées inaperçues, soit incomplètes.

Ces observations soulignent que les ressources interactionnelles mobilisées par les agents sont, d'évidence, pour partie langagières puisque ces derniers s'appuient sur les échanges pour résoudre les problèmes mais que ces ressources concernent également la gestion du rythme de ces échanges. Dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, les agents maîtrisent le tempo de l'interaction afin de l'adapter au travail d'écrit d'écran, et inversement. Ils peuvent réduire ou accélérer la vitesse à laquelle ils posent les questions, dire à l'appelant de patienter, saisir de manière synthétique les informations et les développer dans un second temps, etc. L'organisation en binôme n'autorise pas l'agent qui saisit les informations à demander à l'appelant de patienter. Elle lui laisse encore moins déployer certaines ethnométhodes que développent ses collègues entendants traitants les appels texte, voix-texte, voix-texte-vidéo et qui leur permettent notamment de ralentir l'interaction. Ces derniers ont en effet pris l'habitude de demander aux appelants s'exprimant par la voix d'écrire leur adresse. Le travail de saisie qu'effectuent les appelants ralentit le rythme de l'échange laissant ainsi aux agents le temps de saisir des informations dans la fiche d'appel ou de consulter d'autres ressources. La saisie est ensuite plus rapide

puisqu'ils peuvent copier-coller les informations dans la fiche. L'impossibilité de donner le tempo à l'interaction pour l'adapter au travail d'écrit d'écran fragilise donc, nous le constatons, la saisie des données et le statut de professionnel de l'agent entendant travaillant en binôme qui n'a pas les appuis nécessaires pour construire une information complète et définitive. Par ailleurs, les renseignements manquants, qui font l'objet d'un nouveau questionnement par l'agent sourd et qui obligent les appelants à répéter certaines informations déjà transmises, engendrent une impression négative sur la qualité de l'écoute et du service. L'agent sourd signant étant exposé, c'est sur lui que sont reportées les causes des dysfonctionnements, ce qui remet en question, pour lui aussi, sa légitimité et son statut de professionnel.

2.3.2. *Conflits interprétatifs*

Comme nous l'avons précédemment détaillé, le processus de traduction d'une histoire singulière en catégories administratives induit la négociation des entrées proposées par la fiche, de la perspective qu'adopte l'appelant sur sa propre situation et de celle que se construit l'agent. En plus des standards institutionnels qui cadrent cette négociation, les agents mobilisent, lorsque cela leur semble nécessaire, des standards de terrain, c'est-à-dire des sous-catégories officieuses issues de leur expérience quotidienne, réifiées et réactualisées à travers leurs échanges et accompagnées de principes d'action adaptés (Dalle-Nazébi *et al.*, 2012). Ce que nous souhaitons mettre en évidence, c'est que la construction de l'information est, dans tous les cas, soumise à interprétation. La configuration en binôme complexifie ce processus interprétatif puisqu'il ajoute une autre perspective au cours d'un même appel.

Dans ce contexte où le processus de construction de l'information perd ses principaux points d'appui et les rôles professionnels sont de part et d'autre fragilisés, ce dernier devient donc, parfois, un lieu de tensions entre les deux agents d'un binôme. Nous avons ainsi vu émerger des désaccords au cours de l'interaction au sujet, notamment, des questions adéquates à poser ; ou encore, en réaction à l'intervention impromptue de l'agent entendant souhaitant réorienter ou corriger le cours de l'interaction. Des différends sont également survenus durant le processus de validation de la fiche d'appel par l'agent sourd, certains renseignements transmis par les appelants ayant entraîné des divergences d'interprétation qui ont été débattues entre les agents au cours même de l'interaction d'urgence. Provoqués par un écart de perspectives sur la situation ou la manière pratique de l'appréhender, ces désaccords complexifient et ralentissent le processus de fabrication de l'information puisque ces situations demandent à être clarifiées et négociées, ce qui engendre des

discussions entre les agents. Lors des interactions vidéo, elles génèrent des tensions qui sont perceptibles à l'écran par les appelants. Aussi formel que puisse paraître le processus de qualification, l'organisation en binôme nous rappelle ainsi que le choix des catégories administratives et la formalisation des informations sont le résultat d'un travail d'articulation au cours duquel s'agencent et se négocient différents cadres. Lorsque ce travail est réalisé par deux personnes au sein d'une même interaction cette dernière peut devenir le lieu d'enjeux de pouvoir qui questionnent les rôles et les places de chacun et qui freinent la construction de l'information.

2.3.3. Une situation de dispersion complexifiée par la multimodalité des échanges

Lorsque la fiche d'appel est finalement complétée par l'agent entendant du binôme et validée par l'agent sourd, ce premier appelle les services locaux pour leur transmettre les informations afin qu'ils effectuent leur qualification et décident de la réponse de secours à engager. L'agent entendant ne pouvant pas à la fois suivre l'interaction en LS sur son écran, noter les renseignements dans la fiche d'appel et contacter les urgences locales, cette dernière étape se réalise de manière séquentielle à l'action et l'interaction. Plus précisément, lorsque la prise de notes est finalisée. L'agent sourd en relation avec l'appelant conserve celui-ci en ligne dans le cas où il faudrait lui poser d'autres questions ou lui donner des instructions pour qu'il effectue des gestes de premiers secours. Garder l'appelant en ligne est également nécessaire pour l'informer de l'aide qu'il recevra ou, dans le cas contraire, expliciter un refus.

Les agents entendants de ce binôme occupent ainsi une position d'intermédiaire entre les urgences locales et l'agent sourd signant, ce qui les amène parfois à articuler trois interactions : une interaction directe avec l'agent sourd à qui ils transmettent les questions supplémentaires posées par l'agent des urgences locales ; une interaction entre l'agent sourd et l'appelant qu'ils observent afin d'en « extraire » les informations demandées ; et une interaction téléphonique avec les services locaux lors de laquelle ils relaient ces informations. Ils sont donc placés en situation de multiactivité ; situation complexifiée par le fait que la coordination interindividuelle engage l'articulation d'interactions de modalités distinctes. Il est de la sorte apparu très difficile pour les agents de suivre une communication visuo-gestuelle et de noter les renseignements dans la fiche tout en gérant d'autre part une communication audio-phonatoire. Cette situation de multiactivité a soulevé la problématique de l'engagement des agents dans le cours des activités et montré ses limites qui sont, dans ce contexte, celles du corps. Afin de pouvoir s'engager dans chacune

des interactions, les agents entendants du binôme ont donc souvent délaissé l'activité de saisie des renseignements.

Happés par la temporalité de l'urgence, pressés par des agents ou des médecins qui, au bout du fil, laissent parfois entendre qu'ils n'ont pas de temps à perdre, les agents entendants se sont donc engagés dans un processus d'interprétation simultanée. Interprétant au fil de l'eau les paroles de l'appelant et les questions posées par les services locaux, ils se sont momentanément délestés des activités de saisie afin de se donner les moyens d'agencer, sans en perdre le cours, ces interactions. Cette réorganisation officieuse et émergente soulève toutefois des problèmes déontologiques. L'interprétation de la communication réalisée de manière quasi simultanée par les agents entendants les conduit, sans le vouloir, à outrepasser leur rôle professionnel puisqu'ils endossent, même si cela n'est que ponctuel, celui d'interprète. Métier à part entière, le travail d'interprétation français/LS est officiellement reconnu par un diplôme qui valide une formation *ad hoc* de niveau BAC +5 que les agents du centre d'appel expérimental n'ont pas suivie puisqu'ils sont formés au métier d'agent. Cette situation produit donc une nouvelle forme de brouillage des rôles professionnels qui induit des risques pouvant encore une fois avoir de graves conséquences puisqu'il est question dans ces appels de la santé et de la sécurité des appelants. De plus, en omettant l'étape de la construction de l'information dans la fiche d'appel et sa validation par l'agent sourd, ils dépossèdent ce dernier de son statut d'expert qu'ils endossent sans en avoir les compétences. Cet allègement partiel des activités et le contournement des procédures afin de gérer cette situation singulière de multiactivité ne sont cependant pas les seules solutions mises en œuvre par les agents. Nous verrons ci-après, dans la section portant sur les protocoles de la coopération et de la coordination, que le collectif s'est équipé de nouveaux protocoles de coordination interindividuelle stabilisant les rôles et les statuts de chacun des agents.

2.4. La configuration en binôme : apports analytiques

Avant d'entreprendre la description de la dernière configuration testée puis formalisée, nous prolongeons l'analyse depuis les observations réalisées dans le cours de la mise en expérimentation de l'organisation en binôme. Elles éclairent en effet les pratiques interactionnelles dans les centres d'appel d'urgence téléphonique et apportent les premiers éléments d'une réflexion renouvelée sur la gestion de l'altérité au travail. Nous ouvrons donc une courte parenthèse sur la persistance du modèle communicationnel télégraphique que nous évoquions déjà au chapitre VI, apportons des précisions sur l'épaisseur des pratiques qui se cachent derrière la notion de simultanéité et détaillons en quoi

l'organisation en binôme réactualise, malgré les apparences, le modèle individuel de gestion du handicap.

2.4.1. *La persistance du modèle télégraphique*

L'organisation du traitement des appels d'urgence par un binôme d'agents, et plus encore la séparation des activités interactionnelles des activités rédactionnelles, souligne la persistance d'un modèle selon lequel la communication et l'information ne sont pas des coconstructions mais une simple transmission de données suivant un processus linéaire d'émission-réception. Nous avons précédemment rencontré ce modèle au cours des communications d'urgence par SMS et souligné que certains appelants *commandent* les secours comme s'ils commandaient une pizza. La mise en expérimentation de la configuration en binôme nous amène cependant à constater que ce modèle participe aussi de l'organisation des activités de coordination. Il suffit en effet à l'agent entendant de « réceptionner » l'information que transmet l'appelant. « Semblables à de petites capsules, les mots s'ouvrent pour livrer leur *information* » (Winkin, 1996, p. 52) et l'agent n'a donc plus qu'à la noter dans la fiche. Même s'il n'a finalement pas été retenu, ce modèle a pendant une période donné représenté une solution acceptable, envisagée par les partenaires du projet REACH112. Nous soulignons une persistance du modèle télégraphique car il est également repris, sous une autre forme cependant, dans certains centres d'appel d'urgence où il est réactualisé par l'utilisation de logiciel d'aide à la décision dont nous avons détaillé le principe au chapitre IV.

S'inscrivant dans un processus plus large de rationalisation administrative et de satisfaction client, l'implantation d'un logiciel d'aide à la prise de décision dans un centre d'appel d'urgence poursuit dans bien des cas le double objectif de réduction des coûts et de prévention des erreurs. À cette fin, les services de secours recherchent des solutions pour limiter le nombre d'interventions de leurs équipes et standardiser les réponses. L'une des solutions privilégiées est de réduire, grâce à un nouveau logiciel, la part de subjectivité qui intervient lors du traitement des appels et qui assouplit, à travers la prise en compte de sous-catégories et de perspectives individuelles, le cadre institutionnel. L'interaction de secours est donc contrainte par un logiciel qui prend la forme d'un questionnaire et qui produit une information standardisée et définit la réponse de secours à déployer. L'opérateur radio n'a plus, dans ce cas, qu'à consulter la fiche informatisée et à appliquer les directives. Nous évoquons le modèle télégraphique parce que la construction de l'information ne repose plus alors, comme dans beaucoup de centres de secours, sur un processus de *publicisation* et de circulation des renseignements. Elle est au contraire actualisée, par le logiciel et par

l'environnement, comme une activité individuelle lors de laquelle l'agent doit *décoder* les paroles de l'appelant à l'aide de sa fiche, puis transférer cette dernière à qui de droit.

Dans ces conditions, l'espace d'interaction médiatique et l'espace interactionnel multifocalisé peuvent être aménagés autrement. Les deux photographies ci-dessous montrent un même service, un centre d'appel des pompiers faisant partie d'une multiplateforme partagée avec le Centre 15, avant et après leur déménagement et la mise en application d'un logiciel d'aide à la prise de décision. Pendant la période à laquelle se sont déroulées nos observations, cette multiplateforme a en effet été réinstallée dans de nouveaux locaux. Ce réaménagement a été l'occasion de substituer un logiciel d'aide à la prise de décision à l'ancien logiciel d'aide à la saisie des données, changement qui a fortement participé de l'organisation matérielle des nouveaux locaux. La première photographie donne à voir les anciens locaux et montre que les agents étaient assis près les uns des autres, à portée de vue et de voix (Figure 40). L'ancien plateau d'appel favorisait donc une circulation de l'information à la fois sonore et visuelle. La deuxième photographie révèle que les agents sont désormais assis plus éloignés les uns des autres, qu'ils sont

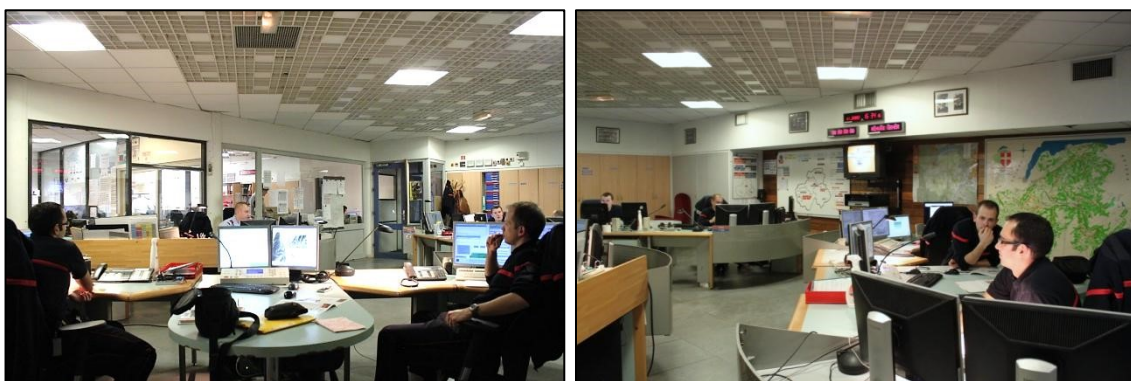


Figure 40 - Organisation spatiale des postes de travail et distribution des objets sur les bureaux avant le déménagement et l'implantation du logiciel d'aide à la prise de décision.

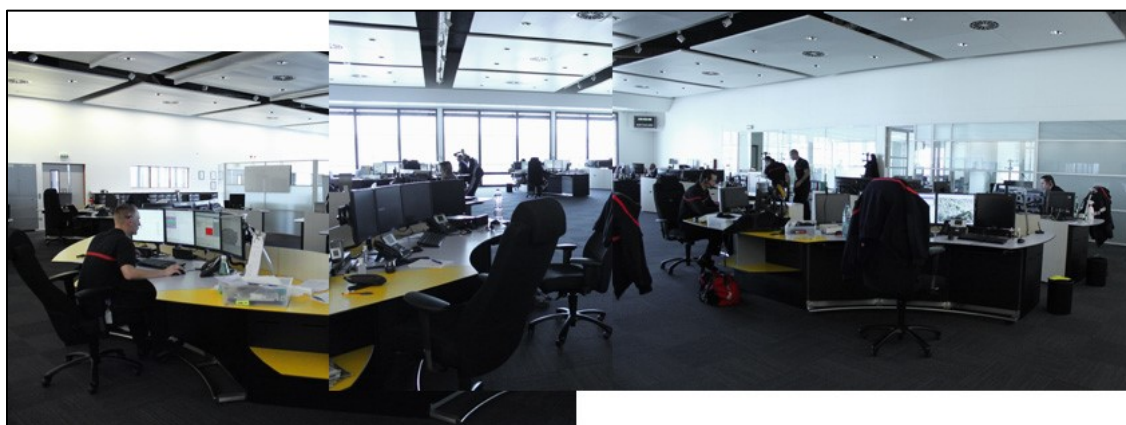


Figure 39 - Photomontage : organisation spatiale des postes de travail et distribution des objets sur les bureaux au sein des nouveaux locaux de la multiplateforme. Les agents travaillent désormais avec un logiciel d'aide à la prise de décision.

dissimulés derrière leurs écrans d'ordinateur, parfois assis dos à dos (Figure 39). Cette nouvelle organisation matérielle fait que les agents s'entendent moins – ou qu'ils doivent parler plus fort ou utiliser le téléphone pour échanger des informations – et qu'ils ne se voient plus.

L'installation et l'utilisation d'un nouveau logiciel de traitement des appels autorisent une distribution spatiale des agents et des outils dans l'espace de travail qui ne tient plus compte d'une circulation sonore ou visuelle permanente de l'information. Cette distribution participe ensuite de la cristallisation de ce modèle puisque les mécanismes de l'*awareness*, s'ils n'ont pas entièrement disparu, sont freinés. Les agents se parlant moins, l'intersubjectivité est fortement réduite et l'information produite demeure plus « conforme » aux règles institutionnelles car moins soumise à une construction collective. Nous avons cependant détaillé au chapitre IV comment les agents, ainsi que les appelants, apprennent à jouer des catégories administratives pour produire une information en cohérence avec leur propre perspective sur la situation, leur *feeling*, et la logique d'action qu'ils souhaitent privilégier. En plus de mettre au jour la persistance du modèle télégraphique de la communication dans les organisations, cet exemple montre une nouvelle fois en quoi les pratiques communicationnelles participent de la mise en forme de l'environnement matériel. En outre, il souligne que les dispositifs techniques sont souvent mobilisés dans les entreprises et les organisations comme vecteur de réorganisation, ce qui nous conduira, plus loin, à discuter du statut particulier des dispositifs techniques d'*accessibilité*.

2.4.2. *La simultanéité, un processus, une mise en rythme*

La mise à l'épreuve du modèle télégraphique à travers sa matérialisation dans une organisation de travail désolidarisant le travail d'écrit d'écran de l'interaction, même si elle n'est qu'un point d'étape dans le processus de formalisation de l'organisation du centre expérimental, a nourri notre compréhension des pratiques professionnelles en situation de communication médiatisée. Les dysfonctionnements confirment, sous le mode réitératif, que la production de l'information dans les centres d'appel d'urgence relève d'un accomplissement pratique et situé qui repose sur l'articulation de pratiques langagières, gestuelles et d'inscription. Plus avant, ils nous permettent d'interroger la notion de simultanéité et d'explorer l'épaisseur des pratiques qui se cachent derrière cette évidence. Si les agents des centres d'appel téléphonique profitent du fait que leurs mains et leurs yeux sont libres pour organiser leur travail selon un principe de simultanéité qui est, nous le rappelons, une stratégie mobilisée pour traiter les appels le plus rapidement possible, nous constatons aussi que cette simultanéité est le résultat d'un processus de mise en

correspondance des rythmes de l'interaction et du travail de saisie. C'est ce que remarquait déjà J. Whalen au sujet de la coordination intra-individuelle :

« The recurrent practionner's problem of coordinating their conduct on the phone with actions at the keyboard and positioning on the CAD form in such a way that the data entry can be facilitated –at that moment given that positioning – through conversational actions » (1995a, p. 210-211).

L'interaction pouvant être recadrée, ralentie, accélérée, surinvestie ou suspendue ; le travail d'écrit d'écran pouvant faire l'objet des mêmes opérations, la simultanéité se révèle ainsi comme étant le résultat d'un ajustement conjoint de l'interaction et du travail d'écrit d'écran que les agents placés en situation de binôme n'ont pas les moyens de mettre en œuvre.

2.4.3. Réactualisation du modèle individuel de gestion du handicap

En désolidarisant le travail d'écrit d'écran de l'interaction, les agents du binôme ont été dépossédés des ressources habituellement mobilisées pour la construction de sens et l'alignement des perspectives des différents acteurs présents dans le cours de la relation de secours. Ils ont également perdu une partie des moyens rendant possible une coordination intra-individuelle s'organisant autour du principe de simultanéité. N'ayant pas tous les outils en main pour réaliser leurs tâches et gérer les cours d'action, le statut professionnel des agents, sourds et entendants de ce binôme, est fragilisé. Nous observons néanmoins ici plus attentivement le statut des agents sourds. Comme cela est souvent le cas dans le contexte de projets techniques de santé ou d'accessibilité, la création de ce nouveau dispositif sociotechnique a apporté des prises pour la réactualisation d'un projet de vie (Soler & Trompette, 2010). La création du dispositif technique et sa mise en place au sein d'un nouveau centre d'appel ont donc été investies, par les utilisateurs mais également par les partenaires du comité de pilotage, d'un enjeu d'accès à l'autonomie et à l'égalité qui s'est également joué à travers la négociation des conditions d'insertion professionnelle des agents sourds. Nous interrogeons donc ci-dessous la configuration en binôme du point de vue de l'inclusion et de l'égalité des rôles et des places dans l'environnement de travail. Ce léger décentrement explicite encore davantage le rejet par les partenaires du projet REACH112 de l'organisation des activités sous la forme d'un binôme sourd-entendant pour traiter les appels vidéo-LS. Il met également au jour la persistance d'un autre modèle qui participe de l'organisation des pratiques communicationnelles : le modèle individuel de gestion du handicap.

La configuration en binôme repose sur le choix de favoriser la création d'une relation de confiance avec l'appelant, solide et sans coupures. Les interruptions imprévues de l'agent entendant qui intervient au gré des problèmes rencontrés ou des questions à poser désapproprient cependant l'agent sourd signant d'une partie des tâches attribuées aux agents dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. Ce n'est en effet plus lui qui met en forme l'interaction, la recadre et lui donne le rythme qui convient ; la présence du deuxième agent, pourtant invisible à l'écran, est perceptible pour l'appelant et perturbatrice. Bien que dans les centres d'appel d'urgence téléphonique l'interaction de secours soit traversée d'une multitude de sollicitations et d'interventions émanant des différents collègues et prenant la forme d'interactions centrées ou diffuses, ces dernières ne sont que rarement des demandes directes de réorientation du cours de l'interaction¹¹⁷. Elles concernent davantage la circulation de l'information et les agents conservent le libre arbitre quant à la manière et le moment de la mobiliser. Nous avons déjà mentionné que les agents jugent leur travail ainsi que celui de leurs collègues sur le fait de savoir conduire et maîtriser une interaction. Les compétences interactionnelles et relationnelles sont donc fortement sollicitées et participent de l'identité-métier des agents – même si l'épaisseur de ces pratiques interactionnelles est parfois peu perçue par les directions – tout comme elles leur permettent de construire et préserver leur légitimité professionnelle. L'intrusion d'un deuxième agent dans cette relation met à l'épreuve les compétences des agents sourds signants car ils doivent gérer les interruptions provoquées par les sollicitations ou les questions de l'agent entendant tout en cadrant et maintenant la relation avec l'appelant. Il est donc dans ce contexte difficile pour les agents sourds de se prévaloir des mêmes compétences que les agents des centres d'appel d'urgence téléphonique, difficulté exacerbée par le mode de communication qui laisse paraître toutes les actions et interactions parallèles. Les agents sourds signants sont donc aussi dépossédés de certains appuis et des ressources dont se servent les agents dans les centres d'appel d'urgence téléphonique pour construire et préserver leur légitimité professionnelle vis-à-vis des appelants.

¹¹⁷ Nous avons dans le cours de nos observations assistés à une réorganisation de l'interaction par un tiers à quelques reprises. Elles concernent tout particulièrement les agents en formation travaillant sous la supervision d'un agent expérimenté. Il arrive également que l'intervention d'un tiers soit sollicitée par un agent mis en difficulté dans le cours de son interaction, ce qui a notamment été le cas lors d'un appel pour une fuite de gaz engageant une nouvelle procédure mal maîtrisée par l'agent traitant l'appel. Ce dernier a ainsi demandé l'aide du chef de salle qui a très nettement cadré l'interaction. De manière générale, ces réorientations sont formulées comme des consignes générales que les agents sont appelés à mettre en œuvre de la manière qui leur semble adéquate, c'est notamment le cas de la consigne récurrente : « Il faut accélérer ! »

Nous n'oublions pas que les agents entendants de ce binôme n'endossent pas non plus pleinement le rôle d'agent. Néanmoins, la question du statut et de la légitimité professionnelle reste plus prégnante en ce qui concerne les agents sourds signants puisqu'elle interroge dans le même temps la prise en compte et le traitement de l'altérité dans les organisations. La configuration en binôme ne s'appliquant que dans le cas du traitement des appels vidéo-LS par les agents sourds signants, elle apparaît comme une solution individuelle réadaptant les agents sourds, les *équipant*, comme le ferait une béquille ou un visiophone. Or, cette solution leur fait perdre leur autonomie puisqu'ils dépendent des agents entendants pour mener à bien la qualification. Elle représente également une répartition non égalitaire des tâches puisque les agents entendants traitant les appels texte et leurs variations ne se retrouvent pas démis d'une partie de leurs activités, bien au contraire, ils gèrent l'interaction et construisent l'information comme n'importe quel agent travaillant dans un centre d'appel d'urgence téléphonique en plus d'être responsables de leur relais téléphonique. Cette configuration crée donc deux types d'agents en relation avec les appelants. D'une part, des agents entendants pouvant tout faire et, d'autre part, des agents sourds signants ne réalisant que la moitié des activités habituelles d'un agent.

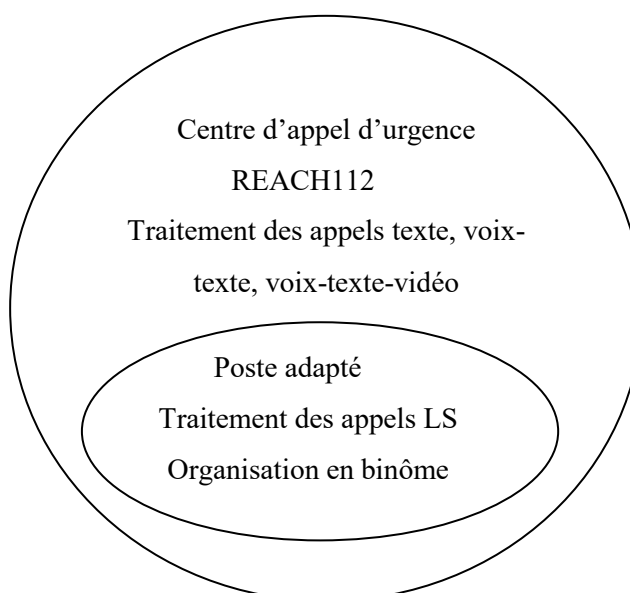


Figure 41 - Le modèle individuel de gestion du handicap. La solution est localisée et attachée à l'individu.

La reconfiguration de l'espace d'interaction médiatique par l'introduction d'une organisation en binôme pour traiter uniquement les appels vidéo-LS réactualise ainsi le modèle individuel de gestion du handicap. Selon ce modèle, les solutions sont localisées et attachées à la personne présentant des déficiences ou des incapacités. Cela montre, en dépit des travaux issus du mouvement d'exercice des droits de la personne et d'égalisation des chances des personnes handicapées conduits au cours des quarante dernières années et encourageant une approche environnementale du handicap, que le modèle individuel persiste (Fougeyrollas & Ravaud, 2005). Cet exemple éclaire cette persistance et démontre qu'elle n'est pas toujours le fruit d'un choix clairement formulé mais qu'elle est au contraire le résultat d'une réflexion et d'un engagement collectif qui demeurent partiels. Par

ailleurs, cet exemple indique que les questions d'autonomie et d'égalité qui jaillissent des projets d'accessibilité et que nous avons mentionnées ci-dessus dépassent largement les enjeux liés au projet de vie des personnes concernées ou d'un groupe de personnes concernées puisqu'elles renvoient à des enjeux de qualité de travail et de coordination des activités. La mise en expérimentation de la configuration en binôme a ainsi permis de démontrer que le manque d'autonomie des agents sourds signants et la répartition inégalitaire des tâches nuisaient au travail de qualification des appels et que *la bonne marche du service* reposait également sur les conditions d'insertion des salariés sourds.

2.5. Configuration n° 4 – Une activité distribuée, un enjeu d'égalité

Nous avons exposé en détail en quoi la reconfiguration de l'espace d'interaction médiatique autour d'un binôme d'agents désorganisait l'interaction et fragilisait la relation agent-appelant tout autant que l'information produite. Nous n'avons cependant pas insisté sur le fait qu'en cas d'urgence vitale cette organisation du travail ne permet pas la simultanéité de l'interaction avec l'appelant et de l'interaction avec les services de secours. Dans les centres d'appel téléphonique, selon la procédure dite des « départs réflexes », l'agent en ligne avec l'appelant est en mesure de déclencher la réponse de secours, en faisant appel à un collègue, alors même qu'il poursuit sa qualification. L'organisation en binôme contraint au contraire l'agent entendant à terminer sa qualification avant de contacter les urgences locales, ce qui impose une temporalité séquentielle pour toutes les situations. L'impossibilité, en cas de besoin, de traiter simultanément ces deux interactions a ainsi constitué un autre frein à l'organisation en binôme. Par ailleurs, en révélant la difficulté d'articuler deux interactions de modalités différentes tout en poursuivant le travail d'écrit d'écran, cette configuration a révélé en creux les difficultés que peut rencontrer l'agent responsable du traitement des appels texte, voix-texte et voix-texte-vidéo. Placé dans une position d'intermédiaire, entre l'appelant et les urgences locales, il devait lui aussi articuler son travail de saisie à deux interactions de modalités différentes. Nous verrons dans le prochain chapitre que cette situation a entraîné des problèmes d'engagement ou, plus précisément, des désengagements sporadiques mais répétés qui nuisaient à l'interaction avec l'appelant. Desservant le travail de tous les agents et ne favorisant pas non plus une répartition égalitaire des tâches, des responsabilités et des pouvoirs, la configuration en binôme a finalement été rejetée par les membres du projet à la recherche désormais d'une solution à la fois opérationnelle et créant les conditions d'une pleine participation de tous les salariés.

De ces nouveaux échanges a émergé l'idée de reprendre le modèle organisationnel des centres d'appel d'urgence téléphonique au sein desquels la relation de secours et les

opérations de transfert des informations et de coordination des équipes de terrain engendrées par un même appel sont des tâches distinctes et distribuées entre deux agents. Selon la dénomination en cours dans les différents services, des permanenciers opérationnels (POP) ou opérateurs radio sont responsables de *faire partir* les secours, c'est-à-dire de transmettre les ordres de départ et les informations aux équipes d'intervention, de coordonner les différents échanges auxquels peut donner lieu une intervention et d'assurer le suivi et la gestion des moyens humains et techniques. Se saisir d'un modèle organisationnel préexistant afin de le développer au sein d'une nouvelle organisation était un moyen d'introduire des prises pour la négociation tout en y apportant un cadre. Un document a ainsi été fabriqué, traduisant en mots, en images et sous forme de schémas l'organisation des centres d'appel d'urgence téléphonique afin de soutenir la circulation de ce modèle et sa négociation. Ce document, qui est un des nombreux *objets intermédiaires* (Vinck, 1999, 2009) ayant été produits et ayant circulé au cours du projet REACH112, représentait un modèle organisationnel reconnu et légitime tout en introduisant un ensemble de possibles, *de devenir*, dans le cours de l'expérimentation lui permettant ainsi d'être un support de transformations.

Le modèle organisationnel des centres d'appel d'urgence téléphonique distribuant la gestion de l'interaction et la coordination des secours entre deux agents a dès lors été repris, testé et opérationnalisé grâce, notamment, à des développements techniques ainsi que des réaménagements matériels. La distribution du travail entre des agents de Niveau 1, responsables de l'interaction de secours d'urgence, et des agents de Niveau 2, gérant le relais des informations aux urgences locales avait pour avantage de s'appuyer sur un modèle organisationnel reconnu mais aussi d'apporter une réponse collective à la problématique de la répartition égalitaire des rôles et des tâches. Selon cette configuration, tous les agents N1, sourds et entendants, ont la même fiche de poste. Tel que l'a souligné l'un des partenaires du pilote français : « L'agent sourd, son métier est pareil que les autres PARM. Il écoute, extrait l'info, la note. Tout pareil qu'un PARM ». Les agents N2 ne sont pas pour leur part, selon cette configuration, uniquement la béquille des agents sourds, le transfert des informations aux services locaux devant être effectué dans tous les cas de figure par un agent N2. Cette organisation ne crée donc pas, *a priori*, de distinction organisationnelle entre les agents N1, en plus d'ancrer le centre expérimental dans l'institution des urgences françaises en créant un lien avec une organisation plus ancienne, connue et légitime.

2.5.1. La coordination interindividuelle lors des appels vidéo

La distribution des tâches entre deux agents a occasionné des discussions sur les rôles et les places de chacun. Il en est ressorti que pour être opérationnelle cette organisation devait s'appuyer sur le développement conjoint de fonctionnalités informatiques. Afin que chacun des agents soit autonome dans la réalisation de ses tâches et que la communication entre les agents soit possible, il est apparu essentiel que les fiches d'appel soient consultables indépendamment d'un ordinateur à l'autre, ce qui n'avait initialement pas été prévu. Il a également été demandé que tous les postes soient équipés d'un logiciel de communication vidéo afin que les agents N1 et N2, peu importe la salle depuis laquelle ils travaillent, puissent communiquer entre eux en LS. Les échanges entre les agents étant notamment inévitables dans le cas où, comme nous l'avons détaillé dans la configuration en binôme, les services locaux d'urgence poseraient des questions supplémentaires. Nous avons précédemment souligné en quoi la coopération et la coordination dans les centres d'appel d'urgence s'appuient sur les pratiques interactionnelles des agents, il était conséquemment convenu qu'il était important au sein du centre d'appel expérimental de ne pas isoler les agents et de développer des solutions soutenant la circulation de l'information. Ces développements informatiques n'ont toutefois pas été acceptés comme tels et ont été débattus et négociés entre les membres du projet. Pour diverses raisons, techniques, financières et gestionnaires, ces développements sont venus ralentir la mise en place du modèle organisationnel emprunté aux centres d'appel d'urgence téléphonique et certaines solutions de communication n'ont pas été développées. Ainsi, les postes de travail n'ont pas été dotés d'un logiciel de communication vidéo, les agents communiquant entre eux en tournant la tête ; cette solution bloquant toutefois la communication entre les salles.

Afin de poursuivre l'analyse, nous reprenons ci-dessous la description de l'appel n° 7 entamée au chapitre VI et interrompue au moment où l'agent N1 interpelle l'agent N2. La suite de cette description attire plus particulièrement l'attention sur les mécanismes de coordination interindividuelle – en maintenant l'entrée privilégiée dans l'ensemble de ce travail, c'est-à-dire en observant les cours d'action du point de vue de l'agent N1 – qui feront l'objet de la suite de ce chapitre. Nous conservons la forme de présentation précédemment utilisée, à l'exception d'une courte transcription détaillée d'une séquence interactionnelle impliquant les cinq acteurs de l'interaction : l'appelant, l'agent N1, la fiche d'appel, l'agent N2 et les services locaux d'urgence¹¹⁸. Nous la mobilisons afin d'illustrer la complexité de l'entrelacement des actions et interactions.



Figure 42 - Traitement d'un appel vidéo-LS selon la configuration N1/N2. La coordination interindividuelle s'organise peu à peu au travers d'un travail d'équipement façonnant l'environnement et entraînant la mise en place de protocoles de coopération et de coordination.

Nous pouvons observer sur cette photographie (Figure 42) la distribution des agents, des postes et de leurs instruments telle qu'elle était au cours de cette phase de l'expérimentation et de l'enregistrement de cet appel. Ce positionnement des postes correspond à un positionnement intermédiaire. Le mur de gauche, tout comme le mur de droite, est doté d'une porte. Elle était donc visible dans le champ de la *webcam* que le poste soit installé face à l'un ou l'autre de ces murs. À la suite des aménagements ayant conduit à la construction d'un mur plein du côté droit de la salle, les postes ont été réorganisés puisque ce mur, comme nous l'avons déjà mentionné, permettait la création d'un fond uni et neutre. Nous remarquons également sur le poste de l'agent N2 un tissu noir qui couvre la fenêtre

¹¹⁸ Les conventions de transcription et d'annotation des gestes sont consultables à l'Annexe 1.

vidéo donnant accès à l'échange entre l'appelant et l'agent N1. Les expérimentations *en contexte réel* étaient en effet l'occasion d'éprouver en pratique les différents choix techniques et organisationnels réalisés lors des premières phases expérimentales. Le tissu noir cachant l'interface de communication partagée avait pour objectif de tester ce que modifiait le fait de ne pas avoir accès aux informations contextuelles pour l'agent N2¹¹⁹.

¹¹⁹ Hormis la configuration des postes, le tissu noir posé sur l'écran de l'agent N2 et le fait que les urgences locales étaient prévenues du statut expérimental de l'appel, nous rappelons que cet appel correspond au traitement d'un appel réel.

Appel n° 7 (suite) - Appel vidéo-LS fictif réalisé dans des conditions réelles d'appel¹²⁰

... puis agite la main pour interpeller l'agent N2 et lui intimer d'« appeler rapidement les pompiers car c'est urgent » (Figure 43). Ces paroles sont visibles pour l'appelant qui ne voit cependant pas la réponse de l'agent N2. L'agent N1 explique à l'appelant que son collègue contacte actuellement les pompiers. En positionnant



Figure 43 - L'agent indique à son collègue d'appeler les pompiers car la situation est « urgente ». L'appelant perçoit cette partie de l'interaction.

intentionnellement son bras hors du champ de la caméra, l'agent N1 attire ensuite l'attention de l'agent N2 et lui épelle « A-V-C » avec un regard interrogateur afin de s'assurer que ce dernier a bien perçu la gravité de la situation et identifié l'AVC comme étant la cause des symptômes énumérés dans la fiche d'appel (Figure 44). Conservant son bras hors-champ, il ajoute ensuite « vite, vite ». Ces gestes montrent une prise en compte par l'agent de la flexibilité interprétative que laisse la fiche d'appel malgré l'énumération précise des symptômes. Il s'assure donc que l'agent N2 partage sa perspective sur l'appel en plus de mobiliser un des mécanismes de coordination des centres d'appel d'urgence : la *publicisation* de mots-clés auxquels

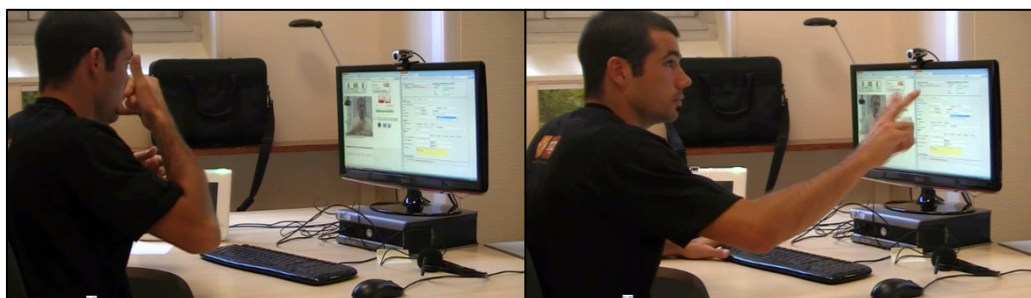


Figure 44 - L'agent garde l'appelant en ligne afin de lui transmettre des informations sur le traitement de son appel par les urgences locales : « Mon collègue appelle les pompiers » (capture-écran gauche). En positionnant son bras hors champ, l'agent signale à son collègue que l'appel concerne un AVC. La capture-écran montre l'agent faire le « v » d'AVC (photo droite).

¹²⁰ Hormis la configuration des postes, le tissu noir posé sur l'écran de l'agent N2 et le fait que les urgences locales étaient prévenues du statut expérimental de l'appel, nous rappelons que cet appel correspond au traitement d'un appel réel.

sont rattachés des principes d'action. En orientant la manière dont l'agent N2 transmettra l'information, il espère orienter le diagnostic du médecin et la réponse de secours ; le mot « AVC » étant associé à une prise en charge immédiate.

L'agent N2 obtient la communication avec les pompiers locaux : « Oui, bonjour, ici le service d'urgence pour les personnes sourdes REACH112. Nous sommes en communication avec une personne qui appelle pour quelqu'un qui vient de faire un AVC. » En parallèle, l'agent N1, qui a conservé l'appelant en ligne pour être en mesure de lui poser des questions supplémentaires selon les besoins des urgences locales, lui demande s'il surveille sa collègue, contrôle ensuite les renseignements apparaissant sur sa fiche puis, constatant des informations manquantes, poursuit son interrogatoire. Il s'enquiert de l'étage auquel se trouve l'entreprise ainsi que de la présence d'un digicode à l'entrée principale. Il demande également le nom et le prénom de la victime. L'agent utilise encore une fois sa main gauche pour signer, dans ce cas-ci pour confirmer que l'entreprise est bien située au premier étage, ce qui libère sa main droite pour la manipulation de la souris et lui permet de la positionner sur le clavier, prête pour la saisie. La conversation s'éternisant entre l'agent N2 et les services

d'urgence, l'agent N1 s'impatiente (Figure 45). Ce débordement est perceptible par l'appelant. L'agent N1 pour qui l'interaction entre les services de secours et l'agent N2 est inaccessible n'a dans cette situation d'autres choix que d'attendre que l'agent N2 lui en explique le contenu.



Figure 45 - L'agent N2, n'obtenant pas de contact visuel avec l'agent N1, se saisit de son stylo pour noter les questions que lui pose le pompier.

Il reprend donc le cours de ses questions et demande la durée du malaise, ce qui est à la fois un moyen pour faire patienter l'appelant, montrer que l'appel est bien pris en charge et anticiper les besoins informatifs des services de secours. Pendant ce temps, l'agent N2 qui s'est tourné vers lui amorce une question mais s'interrompt rapidement lorsqu'il constate que l'agent N1, concentré sur son écran, ne le regarde pas. Il l'interpelle d'un signe de la main, mais ce dernier ne répond pas à cette

sollicitation. L'agent N2 se saisit donc du stylo posé sur son bureau pour noter les questions des services de secours (Figure 46). Au même moment, l'agent N1, qui a terminé la saisie des nouveaux renseignements dans la fiche, tourne les yeux vers l'appelant qui semble ne rien avoir à ajouter. Son regard étant ensuite attiré par un geste de l'agent N2, il tourne la tête vers ce dernier :



Figure 46 - L'agent qui a terminé sa qualification s'impatiente de la longueur de l'interaction entre l'agent N2 et les urgences locales. Il se redresse sur sa chaise, regarde l'agent N2 et signe « Vite, vite » de la main droite.

- 1 N2 : J'ai les pompiers, ils me demandent si elle est inconsciente ((à l'agent N1))
- 2 N1 : Non, elle est consciente
- 3 N1 : Elle est + ¬consciente
 +tête->Ap.----->5
 ¬ buste->Ap.----->5
- 4 N2 : Elle est consciente ? ((formule la question à voix haute)).
- 5 N1 : Elle + est consciente ? ((à l'appelant))
 - - - > +¬
- 6 Ap. : Oui +¬
 n1 +tête - > N2
 n1 ¬ buste->N2
- 7 N1 : Oui +¬ ((à l'agent N2))
 +tête - > Ap.--->8
 ¬ buste->Ap.--->8
- 8 N1 : Elle +¬ est consciente ? ((à l'appelant))
 - - - > +¬
- 9 Ap : [Oui, mais elle est ¬angoissée+
- 10 N2 : [Elle est consciente ((s'adresse au pompier)).
 n1 ¬ buste redresse, rotation->N2¬

- n1 +tête->N2-->13
- 11 N1 : Elle est angoissée, [très angoissée, elle a peur ((à l'agent N2))
- 12 N2 : [Mais elle est très angoissée ((aux pompiers))
- 13 N2 : Est-ce que c'est la première fois qu'elle fait cela ?+¬ ((à l'agent N1))
- n1 +tête->Ap.
- n1 ¬ buste->Ap.
- 14 N1 : C'est sa première fois ? Elle a déjà eu le [visage qui faisait cela ? ((à l'ap.))
- 15 Ap. : [Je lui demande+¬
- +tête->victime+
- ¬buste->victime¬
- n1 +tête->N2+
- 16 N1 : Il le lui +demande+ ((à l'agent N2))
- +tête->Ap.+
- 17 N2 : +-C'est en [cours de [question ((aux pompiers))
- Ap. +tête->N1+
- Ap. ¬buste->N1¬
- 18 Ap. : [C'est la première fois+
- n1 +tête->N2
- 19 N1 : [C'est la première fois +-¬*((à l'agent N2))
- +tête->fiche+-->20
- ¬buste->fiche-->20
- *main drt. souris*-->20
- 20 N2 : *C'est la première fois* ((aux pompiers))
- n1 *main drt.s souris surligne AVC dans la fiche*

Après que l'agent N2 a transmis cette réponse au pompier stationnaire, ce dernier lui pose une seconde question. La communication suit une nouvelle fois le même parcours, l'agent N1 jonglant entre l'appelant et l'agent N2 par pivotements successifs. L'agent N1 ne formalisant pas les nouvelles informations obtenues dans la fiche d'appel, l'agent N2 interprète donc, pour le pompier, les informations qui lui sont transmises en LS au fur et à mesure qu'il les reçoit. Il tente également

d'interpréter en LS de manière simultanée les questions posées par le pompier. Malgré ses efforts pour produire un échange synchrone, le pompier obtient les réponses à ses questions après un léger temps de latence. L'agent N2 le justifie en précisant : « C'est en cours de question. »

Les pompiers confirment finalement leur intervention. L'agent N2 qui souhaite transmettre cette information à l'agent N1 est une nouvelle fois stoppé dans son élan, l'agent N1 étant en interaction avec l'appelant (Figure 47). L'échange terminé, l'agent N1 se tourne vers l'agent N2 qui l'informe : « Les pompiers sont partis, ils arrivent. » L'agent N1 transmet cette information à l'appelant et les appels sont finalisés par des remerciements et un échange de salutations.



Figure 47 - L'agent N2 souhaite transmettre une information à l'agent N1 mais ce dernier a les yeux rivés sur l'appelant. L'agent N2 attend donc que l'agent N1 termine son échange et le regarde pour lui dire « Les pompiers sont partis, ils arrivent. »

Fin de la séquence.

3. Réinventer la dimension rituelle et collective de la communication

Après un long parcours et de nombreuses négociations, l'organisation au sein du centre d'appel expérimental a finalement été stabilisée de telle manière qu'elle peut désormais être saisie et efficacement résumée par un seul schéma. Elle s'appuie sur la distribution des rôles et des activités dans les centres de secours téléphonique. De plus, comme dans ces centres, la coordination des agents N1 et N2 y est organisée et adaptée selon le degré d'urgence. En cas d'urgence vitale, l'agent N2 appelle les services locaux dès que l'agent N1 lui fait signe, et cela avant même qu'il ait complété sa fiche, ce qui n'était pas permis par la configuration en binôme. Dans le cas d'une urgence modérée, l'agent N2 attend la réception de la fiche d'appel pour appeler les services locaux.

Or, dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, la circulation de l'information repose de manière complémentaire sur la circulation de la fiche d'appel et des interactions centrées et diffuses – lorsqu'il y en a – principalement basées sur une communication audio-phonatoire. Nous avons ainsi détaillé au chapitre I comment l'organisation spatiale, c'est-à-dire la double distribution des objets sur les postes et des postes sur le plateau d'appel, oriente les pratiques de coordination interindividuelle, voire renouvelle et préserve un type de communication particulier. Les deux schémas de centres d'appel d'urgence téléphonique présentés ci-dessous (Figure 48 et Annexe 10) rendent visible cette gestion sonore de l'environnement. Dans l'un comme dans l'autre, les agents et les médecins ne se voient pas : ils sont assis côte à côte, de dos ou séparés par des cloisons. Lorsqu'ils sont assis en vis-à-vis, les écrans des ordinateurs coupent leur champ visuel et ne laissent souvent entrevoir que le dessus des têtes. De manière générale, les interactions visuelles ne sont pas facilitées par l'environnement et nécessitent un investissement du corps. La gestion de l'espace se fait ainsi de manière à laisser circuler le son, ce qui permet l'*overhearing* qui est, dans les centres d'appel téléphonique, le mécanisme principal de l'*awareness*. Dans le même temps, l'espace est organisé de manière à contrôler le niveau sonore. Les personnes ayant besoin de s'écouter et d'échanger sont rapprochées, en les séparant parfois de cloisons. Les communications téléphoniques peuvent également être imposées, à travers l'aménagement matériel, entre les personnes dont les échanges sont plus ponctuels ou qui ne nécessitent pas un contrôle mutuel constant. Cela se fait notamment en les installant loin les unes des autres ou en les séparant par des murs ou des baies vitrées. L'espace matériel s'organise autour des éléments sonores afin de régler leur circulation ; la communication devant être fluide sans pour autant être trop forte.

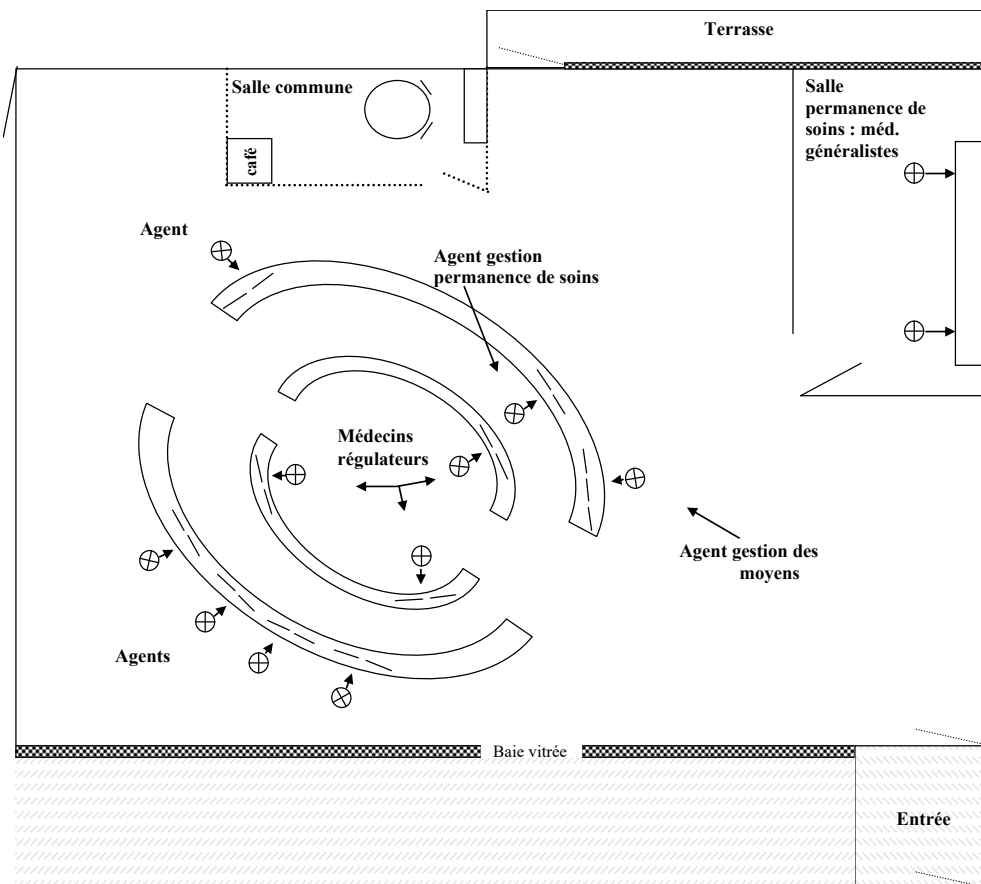
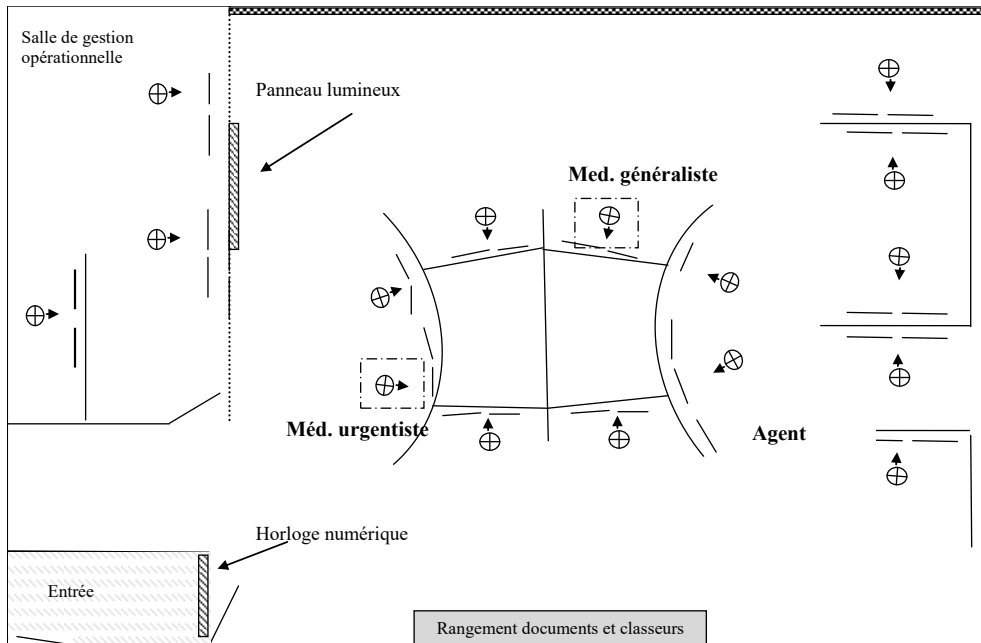


Figure 48 - La circulation audio-phonatoire de l'information dans les centres d'appel d'urgence téléphonique.

Comme c'est le cas lorsque deux locuteurs d'une langue de nature audio-phonatoire communiquent, l'expression visuo-gestuelle est également utilisée par les agents mais elle est subordonnée au mode audio-phonatoire (Cuxac, 2007). L'espace matériel des centres d'appel d'urgence téléphonique réactualise donc, tout en les contrôlant, des pratiques communicationnelles courantes, voire favorise un surinvestissement par les agents de certains repères et habitudes communicationnels, ce qui par conséquent diminue l'utilisation de certains autres. L'introduction de la LS dans un centre d'appel d'urgence vient alors bousculer des manières de faire cristallisées et qui semblent aller de soi puisqu'elles reposent sur des pratiques ordinaires.

3.1. Repenser la coordination, façonner l'environnement matériel

Cette organisation matérielle qui favorise une communication audio-phonatoire et freine la circulation d'éléments visuels n'a pu de la sorte être transposée telle quelle au sein du nouveau centre d'appel d'urgence. Elle est en effet inadéquate dans le contexte de création d'une écologie professionnelle où les appels vidéo-LS sont traités par des agents dont la LS est la langue principale et dont l'utilisation comme langue de travail résulte d'un engagement et d'un choix collectif. L'espace d'interaction multifocalisé du centre expérimental a donc nécessité une mise en forme *ad hoc* que nous détaillons ici. Souvent modestes, les adaptations¹²¹ effectuées assurent cependant la circulation visuelle de l'information, ce qui permet aux agents sourds signants de s'exprimer en LS lorsqu'ils le souhaitent. Ainsi, ils maîtrisent entièrement la communication interindividuelle et évitent l'incertitude liée aux interactions écrites. La LS est donc un outil qui leur permet d'endosser entièrement leur rôle professionnel, à plus forte raison que la maîtrise des échanges avec les autres agents, dans le contexte particulier de l'urgence, représente un enjeu significatif puisque l'information qui s'y fabrique conditionne ensuite la réponse de secours.

Reprenons maintenant l'observation du schéma de l'organisation matérielle du centre d'appel expérimental montré en début de ce chapitre (Figure 33). Un regard attentif décèle que le bureau occupé par les agents sourds signants a été placé de biais. Cette simple réorientation suffit à libérer le champ visuel des obstacles que représentent les écrans d'ordinateur. Ainsi, l'agent N1 voit l'agent N2 même lorsqu'il est engagé dans une interaction avec un appelant et qu'il a les yeux rivés sur son interface de communication. Ce

¹²¹ Nous parlons d'adaptations bien que l'organisation de chacun des centres d'appel d'urgence soit spécifique. Cependant, bien qu'aucun de ces centres ne soit aménagé comme un autre, le principe de gestion de l'espace par le son est récurrent. Cette régularité nous autorise à parler d'adaptations. Nous remarquerons par ailleurs que la seconde salle dédiée au traitement des appels texte n'a pas fait l'objet d'une mise en forme particulière et que les bureaux, les outils et les agents y sont agencés selon le principe de circulation sonore habituel.

léger déplacement assure donc un contrôle mutuel constant, les agents N1 pouvant entrapercevoir à tout moment un signe de l'agent N2 et vice versa. Lorsque, au cours d'une interaction d'urgence, un échange entre les deux agents est nécessaire, il suffit à l'agent N1 d'orienter son regard vers ce dernier. Le placement du bureau et de l'écran l'autorise à conserver un œil, en vision périphérique, sur l'appelant. Comme nous l'avons vu sur la Figure 31, l'agent N2 peut également suivre sur son écran l'interaction entre l'agent N1 et le requérant. Ces deux solutions, l'une spatiale et l'autre technique, permettent, pour partie, de substituer le mécanisme de l'*overseeing* à celui de l'*overhearing*, en plus de donner accès aux informations contextuelles aux agents N2. Nous spécifions que cette substitution demeure partielle car l'agent N1 reste exclu des échanges que l'agent N2 construit avec les services locaux d'urgence. Cette situation explique donc aussi pour partie pourquoi l'agent N1, ne sachant pas quelles informations transmet l'agent N2, insiste sur le fait qu'il s'agit d'un AVC.

Au cours des expérimentations REACH112, les agents ont par ailleurs mobilisé de leur propre ressort le logiciel de communication par tchat installé sur le deuxième écran dédié au traitement des appels émis au CNR 114¹²². Le tchat apporte en effet une ressource communicationnelle visuelle supplémentaire qui peut, selon les situations, suppléer les échanges en LS ou s'y articuler. Il permet par exemple à l'agent N2 de communiquer discrètement et rapidement, sans l'interrompre, avec l'agent N1 alors que celui-ci est déjà engagé dans une interaction. Toutefois, l'affichage des messages se faisant sur un deuxième écran, son utilisation soulève une nouvelle fois la question du maintien du lien visuel. À cette fin, les agents ont demandé à ce que soit également installé sur l'interface de communication utilisée pour les appels REACH112 un logiciel de communication par tchat. Cette demande n'ayant pas fait l'objet d'un développement technique dans le cours du projet, elle figure néanmoins dans le cahier des spécifications fonctionnelles.

¹²² Nous rappelons que le CNR 114 est un projet mis en œuvre par le gouvernement français dans le cadre de la mise en accessibilité de ses services publics. Le Centre National Relais (CNR 114) reçoit et traite les demandes de secours d'urgence par fax et SMS émanant des usagers sourds et malentendants. L'interrelation et la complémentarité du projet de recherche REACH112 et du CNR 114 sont fortes. L'équipement, les locaux et les ressources humaines ont notamment été mutualisés. Par ailleurs, les agents ayant été formés au traitement des appels d'urgence selon la norme TC au cours de l'expérimentation REACH112 ont ainsi été préparés à l'ouverture, dans le cadre du CNR 114, du traitement des appels par vidéo, voix et texte.

3.1.1. *Un mur et des choix techniques : une gestion de l'altérité partiellement collective*

Bien que cette réorganisation soit peu remarquable, elle suffit cependant à une circulation visuelle de l'information et souligne l'interrelation de la distribution des postes, des outils, des agents et des pratiques communicationnelles. Elle pointe aussi en quoi les modalités de communication orientent le choix des ressources techniques servant d'appui au travail collectif. Cette réorganisation est toutefois inutile si les agents N2 ne sont pas bilingues. Dans le cadre de REACH112, qui est un projet à visée normative, cette préoccupation a été traduite par des spécifications en ce qui concerne les critères d'embauche des agents dans lesquels doit figurer une connaissance minimale de la LS. Il a également été souligné l'importance d'un plan de formation permettant aux salariés de se former à la LS et d'atteindre un niveau de compétences linguistiques assurant la pleine participation professionnelle et collective de chacun des membres de l'équipe. Ainsi, un effort véritable vers une gestion collective de l'altérité a été engagé dans le cours de ce projet.

Cette approche écologique de la diversité linguistique au travail a cependant été négociée en pratique ; l'engagement étant *trop engageant* financièrement, humainement, technologiquement, etc. Un regard plus attentif sur le schéma de l'organisation matérielle du centre d'appel expérimental (Figure 33) révèle que la réorganisation n'est que partiellement collective et qu'elle ne concerne que la salle dans laquelle travaillent les agents sourds signants. Les deux salles sont en effet séparées d'un mur opaque qui bloque toute circulation visuelle de l'information d'une salle à l'autre réactualisant pour partie le principe de l'organisation en binôme. L'installation d'une baie vitrée aurait permis, en cas de besoin, aux agents sourds d'interpeller leurs collègues installés dans l'autre pièce sans avoir à se déplacer. La réactualisation du binôme est d'autant plus marquée qu'à la fin du projet, les agents N1 n'avaient toujours pas la possibilité d'envoyer leur fiche d'appel à l'un ou l'autre des agents N2 selon leur disponibilité. Dans ce cas, si l'agent N1 traite un deuxième appel alors que l'agent N2 est déjà engagé dans une interaction avec les services de secours locaux ou, cela peut arriver, qu'il a temporairement délaissé son poste, les agents N1 sourds n'ont d'autre choix que d'attendre que l'agent N2 se libère pour engager le processus de transfert d'information. Alors que l'absence de moyens de coopération et de coordination entre les deux salles laisse les agents sourds dans l'attente, elle peut inversement obliger les agents N1 entendants à contacter, alors que ce n'est pas leur rôle, les services locaux. Dans les deux cas, cela nuit à l'interaction de secours tant du point de vue de la rapidité que de la qualité de la relation à l'appelant. La répartition égalitaire des rôles et des tâches est donc négociée par les contingences et les choix matériels et

techniques : l'agent entendant peut tout faire et tout gérer alors que l'agent sourd, lui, perd ponctuellement son autonomie. Cette situation induit pour les agents sourds un retour au modèle individuel de prise en compte du handicap, c'est-à-dire que le dispositif sociotechnique agit encore comme une prothèse qui vient spécifiquement équiper la personne présentant des incapacités, dans ce cas-ci, l'agent sourd signant.

3.2. Une coordination interindividuelle à organiser

Arrivés à ce stade de notre analyse, nous pouvons la résumer en pointant que nous avons exploré le processus d'ajustement réciproque du dispositif technique de communication et des pratiques professionnelles et que nous avons observé les processus de reconstruction et de reformulation de l'interaction engagés par le nouveau dispositif de communication et l'inscription dans la technique de nouveaux repères sociolinguistiques. Nous avons également détaillé en quoi l'espace d'interaction médiatique et l'espace interactionnel multifocalisé sont façonnés par ces mêmes repères ainsi que par un ensemble rigidifié d'habitudes communicationnelles. Nous n'avons cependant pas encore traité de l'orchestration des activités interindividuelles se déroulant au sein du nouveau centre d'appel.

En effet, ni le schéma organisationnel, ni les procédures associées au degré d'urgence ne fournissent les règles, les schèmes et les protocoles pour guider l'entremêlement de l'interaction centrée de secours et des interactions de coaction. Au début des expérimentations, les agents n'ont reçu aucune indication quant aux manières d'interagir au travail, c'est-à-dire quand prendre la parole, quand ne pas la prendre, ce qui doit être échangé en LS, ce qu'il est préférable d'écrire, ce qui peut être énoncé devant un appelant et ce qui doit lui être caché. Dans la séquence détaillée ci-dessus, les protocoles de la coopération et de la coordination ne sont pas encore formalisés et les agents organisent leurs interactions selon leur ressenti et le rythme de leurs propres activités. Nous pouvons ainsi remarquer que l'agent N1 dit à son collègue « d'appeler rapidement les pompiers car c'est urgent » sous les yeux de l'appelant alors qu'il dissimule les informations concernant l'AVC. Nous constatons également que l'agent N2 transmet les questions des services de secours au fur et à mesure qu'elles lui sont posées, ce qui réorganise l'interaction d'urgence selon les priorités de ce service. Cette séquence interactionnelle donne ainsi à voir en quoi l'organisation de la coordination intra-individuelle participe de l'organisation des pratiques de travail collectif puisque, par exemple, l'agent N2 ne peut poser de questions à l'agent N1 lorsque ce dernier regarde la fiche d'appel ou est engagé dans l'interaction avec l'appelant. L'articulation des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription telle qu'elle peut se

déployer dans les centres d'appel d'urgence téléphonique a donc été bousculée, nous l'avons longuement exposée, par de nouveaux outils, modes et modalité de communication au sein du centre expérimental. Dès lors, au regard de l'interrelation des pratiques de coordination intra-individuelle et interindividuelle, nous pouvons nous demander en quoi les protocoles de la coopération et de la coordination dans les centres d'appel d'urgence ont eux aussi été bousculés et négociés. Nous nous intéressons maintenant au *travail d'équipement* qui a permis d'organiser en situation l'articulation de l'interaction centrée et des pratiques communicationnelles de coaction qui concerne la réactualisation de ces protocoles mais surtout la création de nouveaux schèmes d'activité.

3.2.1. Créer les conditions du plein exercice professionnel

Au cours de la période d'expérimentation, il est ainsi apparu aux agents qu'il était nécessaire de préciser les conditions de l'interrelation entre les agents N1 et N2. Assez rapidement, les agents N1 sourds signants ont en effet constaté que l'entremêlement aléatoire des cours d'action fragilisait leur rôle et leur place de professionnel, ce qui faisait écho aux problématiques d'accès aux conditions assurant le plein exercice professionnel rencontrées, de manière générale, par les salariés sourds (Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013a, 2013b). À la suite d'un autre appel expérimental observé et filmé en situation, nous avons interrogé l'appelante qui y avait participé. Elle a confirmé ce que les agents avaient déjà remarqué et souligné que la présence de l'agent N2, bien qu'invisible à l'écran, était fortement ressentie. Il lui a ainsi semblé que l'agent N2 était la personne « vraiment responsable » de l'interaction et de la décision de secours et qu'elle aurait préféré « lui parler, à lui ». À la lumière des commentaires de cette utilisatrice, nous parcourons cet appel afin d'identifier en quoi le rôle des agents sourds signants se trouvait fragilisé et comment, à partir de ces expériences, de nouveaux schèmes d'activités ont été mis en place par le collectif.

Tel que cela avait été anticipé dès les premières expérimentations, l'appelante a mentionné avoir été gênée par les coupures du lien visuel avec l'agent N1. La bande vidéo montre en effet qu'au cours de cet appel l'agent N2 qui est en communication avec le service de police local interprète simultanément ce qu'il dit au policier et, inversement, ce que le policier lui dit. L'agent N1 interrompt conséquemment de manière répétée et de façon prolongée sa communication avec l'appelante pour regarder son collègue. Nous avons déjà observé ces mêmes interruptions dans l'appel n° 7, elles se répètent ici avec d'autres agents. L'appelante demeure de longs moments à regarder l'agent N1 qui ne la regarde pas. En plus de la longueur de ces coupures, l'appelante a aussi reproché leur fréquence, ce qui a fait dire à

l'appelante que l'agent N1 « ne contrôle pas la communication ». Toujours selon l'appelante, cela « diminue la valeur de l'agent » et « provoque une perte de confiance ». L'appelante a également signalé qu'elle comprenait mal les informations transmises par l'agent N1 car elles étaient désordonnées, partielles et parasitées par des détails inutiles. Au lieu d'être rassurantes, ces informations provoquaient plus de questions qu'elles n'apportaient de réponses créant une situation de communication générant de l'anxiété. L'appelant a ainsi pointé l'importance de deux des mécanismes construisant et préservant la légitimité des agents et dont nous avons précédemment fait état, à savoir l'habilité à gérer ou, pour reprendre le terme consacré, « piloter » l'interaction et la transmission d'une information factuelle et définitive. Ceci nous amène à constater que ce n'est pas tant la vidéo qui fragilise le rôle professionnel des agents mais bien leurs difficultés à reconstruire dans ce cadre de participation des pratiques interactionnelles sur lesquelles s'appuie cette légitimité.

Observons maintenant pourquoi les informations que transmet l'agent N2 à l'agent N1 qui les retransmet ensuite à l'appelante sont ambiguës, voire incompréhensibles pour l'appelante. L'enregistrement vidéo fait apparaître deux sources de confusion. La première provient du processus de traduction simultanée que met en œuvre l'agent N2 et dont nous avons plusieurs fois mentionné la présence au cours de ce chapitre. L'agent N2 « pour faire vite » s'oriente vers un cours d'action dans lequel les interactions audio-phonatoires et visuo-gestuelles sont articulées de manière à s'approcher autant que possible de la simultanéité. Il réactualise les pratiques interactionnelles des interprètes français/LS, seulement il n'est pas lui-même interprète. Ne partageant donc pas leurs compétences, son interprétation est parfois imprécise puisqu'il n'a pas toujours recours aux signes et à la syntaxe adéquate ou parce qu'il laisse tomber certaines informations. L'agent N1, dans le cours de cette interaction, s'est lui aussi engagé dans un cours d'action tendant à la simultanéité. Il répète donc au fur et à mesure ce que lui dit l'agent N2¹²³. Faisant cela, il lui transmet un contenu tronqué et dégradé qui est difficilement compréhensible pour l'appelante. Cette dernière qui ne voit, ni ne maîtrise l'organisation du travail au sein du centre d'appel attribue la piètre qualité de l'information à l'agent N1, problématique qui avait été déjà soulevée avec l'organisation en binôme. La deuxième source de confusion provient des nombreux échanges auxquels elle assiste et qui accentuent la situation d'asymétrie contextuelle que nous avons largement détaillée.

¹²³ Ce processus est identifié sous le nom de « mode miroir ». Il est couramment utilisé lorsqu'une personne ne peut voir l'interlocuteur qui est en train de signer. Cette situation se produit lors de communication à distance mais peut aussi survenir dans des situations de la vie courante, par exemple lorsque la configuration d'une salle ne permet pas à tous les participants de se voir.

Afin de préserver leur légitimité professionnelle, certains agents N1 ont commencé à imposer peu à peu leur propre temporalité en ne répondant aux sollicitations de l'agent N2 qu'au moment qu'ils jugeaient eux-mêmes opportun. Cette pratique s'est répétée, devenant peu à peu un schème connu de tous, organisant la coopération et la coordination. À la fin du projet REACH112, il était établi et reconnu que les agents N1 décident quand et comment ils rompent l'échange avec l'appelant, même si cela impose une articulation séquentielle des différentes interactions et modifie la temporalité habituelle de la communication pour les services locaux d'urgence. Le collectif s'est donc doté d'un nouveau schème d'activité organisation l'articulation de l'interaction centrée et des interactions de coaction. Plus précisément, il a été entendu que les agents N2 collectent d'abord toutes les questions des services de secours et les transmettent aux agents N1 lorsque ceux-ci leur signalent qu'ils sont prêts à les écouter. Les agents N1 reprennent ensuite le cours de leur interaction afin d'obtenir les renseignements manquants, les notent dans la fiche d'appel ou, selon l'urgence de la situation, les retransmettent directement aux agents N2. Ce schème est, comme nous l'avons précédemment souligné pour les protocoles, « la règle d'un accord possible » (Joseph, 1994, p. 568) et chaque appel vidéo-LS traité est une mise en pratique située et négociée de cette règle. Cependant, ce schème qui vient équiper le dispositif formalise et institutionnalise les conditions qui préservent le rôle et les responsabilités des agents sourds signants qui partagent de la sorte les mêmes tâches que leurs homologues travaillant dans les centres de secours téléphonique.

3.2.2. L'inlassable retour de la simultanéité

Ce que cet exemple souligne par ailleurs est que les transformations et le nouveau schème d'activité ne se limitent pas au seul cadre du centre d'appel expérimental et que les nouvelles pratiques interactionnelles viennent également négocier les pratiques communes aux services d'urgence locaux. Les agents N2 sont donc régulièrement confrontés à des résistances de la part d'agents et de médecins mécontents de la nouvelle temporalité de l'interaction et de sa séquentialité, et qui tentent de réactualiser leurs propres référentiels. L'organisation interne du centre expérimental est donc mise en tension par les repères et référentiels communicationnels de l'institution à laquelle il appartient. Les agents N2 sont aux prises avec ces tensions et tentent de négocier tantôt la séquentialité induite par la gestion du lien visuel et de la temporalité de l'interaction, tantôt la simultanéité que souhaitent les services locaux. Afin de résoudre ces tensions, de nouvelles pratiques sont mises en place au sein de certains couples N1/N2 qui travaillent ensemble de manière suivie.

Leurs nouvelles pratiques se sont elles aussi peu à peu diffusées et réactualisées dans les pratiques interactionnelles des autres agents jusqu'à devenir courantes, puis des protocoles de coopération et de coordination. À titre d'exemple, les agents N2 profitent de la possibilité qu'ils ont de suivre l'interaction entre l'agent N1 et l'appelant pour appréhender les problèmes éventuels et les questions qui leur seront posées par les services locaux d'urgence. Lorsque les appelants fournissent une adresse, il est convenu que les agents N2 « google-isent » celle-ci afin de s'assurer qu'elle existe et pour la valider. Si elle n'apparaît pas au logiciel de géolocalisation, ils peuvent l'indiquer à l'agent N1 qui demande alors des précisions à l'appelant. Réalisée en amont, cette vérification permet de ne pas imposer aux agents des services locaux la séquentialité des interactions qu'engendreraient des problèmes de localisation, en plus d'éviter à l'agent N1 de couper le lien visuel pour consulter sa carte. Inversement, les agents N2 mettent au point des stratégies pour faire patienter les agents ou les médecins des services locaux sans avoir à négocier l'ordre séquentiel des interactions. C'est ce que nous explique un agent entendant qui mentionne à propos des médecins : « Il faut les occuper » ; « Je pose des questions sur la procédure, ils adorent parler d'eux. » Ces stratégies sont discutées de façon informelle entre les agents qui se construisent et s'équipent de cette manière d'un bagage commun de pratiques interactionnelles les aidant à dénouer les situations problématiques. Le travail d'équipement et l'ajustement des pratiques interactionnelles se renouvellent et se poursuivent en permanence, ce qui pointe le caractère dynamique et continu de la transformation des pratiques professionnelles.

CONCLUSION - CHAPITRE VII

L'analyse développée dans le présent chapitre, centrée sur l'observation des agents « en train d'apprendre à travailler – ensemble – avec des ordinateurs » (Magli & Winkin, 1999, p. 5) a réorienté l'attention vers la dimension collective de la prise en compte des caractéristiques du dispositif technique de communication vidéo. Dans ce chapitre, nous avons ainsi montré en quoi le passage du *backstage* au *frontstage* était également supporté par le collectif. Ce déplacement engage un ajustement des pratiques interactionnelles des agents et le façonnage de l'espace matériel visible pour les appelants mais aussi une réflexion sur la gestion des regards et des tours de parole ; en sommes, sur la coordination interindividuelle. En quittant des yeux l'écran sur lequel s'affiche la vidéo de l'appelant, les agents N1, dans un seul mouvement, rompent le lien visuel, construit comme une pertinence par les usagers et les agents sourds signants, et introduisent dans l'interaction leur collègue. Les interactions des agents N1 avec les différents acteurs, humains et non humains, présents dans leur espace de travail font exister ces acteurs et cet espace pour les appelants, ce qui met au jour des éléments de l'organisation collective. La vidéo apporte ainsi des prises aux appelants qu'ils utilisent de manière réflexive pour évaluer leur situation, ce qui peut générer de l'angoisse, d'autant que ces prises sont partielles. Révélant le caractère construit et négocié de l'information, ces nouvelles prises peuvent aussi fragiliser le processus de construction de l'information puisqu'il devient plus facilement contestable. Agiter la main ou regarder un collègue étant des actions désormais perceptibles par les appelants, la coordination interindividuelle a été réorganisée de manière à être le moins intrusive possible.

De manière générale, nous remarquons que la vidéo a entraîné un processus d'*invisibilisation* du dispositif sociotechnique ou, pour le dire autrement, de la machinerie interne du centre. Ce processus s'est joué à travers l'adaptation technique permettant aux agents de maintenir leur orientation vers les appelants, d'aménagements matériels gommant les traces de l'organisation et au travers de la distribution des rôles et des responsabilités. L'observation de ce dernier processus nous a permis de constater en quoi les choix organisationnels construisent à la fois l'espace de travail individuel et l'espace de travail collectif. Une organisation en binôme fait, par exemple, disparaître le clavier de l'agent sourd signant et rend incontournable la fonctionnalité de partage d'écran. *A contrario*, la distribution des rôles et des responsabilités entre des agents de deux niveaux réintroduit l'équipement informatique sur le poste des agents sourds signants et entraîne un

réaménagement de l'espace collectif afin de soutenir la circulation visuelle de l'information. En plus de mettre au jour les enjeux liés à l'introduction de la vidéo dans une organisation professionnelle, ce que ce chapitre souligne est aussi la présence d'une interrelation forte entre l'organisation matérielle et immatérielle de l'écologie de travail. L'espace matériel et les objets qui le dessinent apparaissent comme étant pétris par les pratiques et notamment par les pratiques communicationnelles. Inversement, cet espace cadre ces pratiques, les oriente et encourage la réactualisation de certaines d'entre elles au détriment d'autres. Le travail d'organisation, l'ajustement de l'espace d'interaction médiatique – fait d'adaptations corporelles, techniques et spatiales – et les arrangements pratiques *avec* et *de* l'espace collectif de travail font ainsi partie d'un seul et même processus.

Le processus d'*effacement* du dispositif sociotechnique s'est poursuivi à travers un travail d'équipement lors duquel le collectif s'est doté de nouveaux schèmes de coordination interindividuelle centrée sur une organisation séquentielle. Cette temporalité étant inhabituelle dans les services de secours d'urgence téléphonique, nous avons vu comment les agents N2 développent des stratégies pour la faire accepter, ou du moins tolérer. Néanmoins, la relation aux services locaux d'urgence réintroduisant les repères de l'organisation de référence, la mise en acte de cette nouvelle temporalité est négociée au quotidien. Ce que nous soulignons plus particulièrement ici, c'est que la dimension collective de la prise en compte des caractéristiques du dispositif technique de communication vidéo dépasse le cadre de l'écologie de travail puisqu'elle est également négociée dans l'écosystème.

Il est finalement important de rappeler que c'est à travers l'introduction d'un dispositif de communication vidéo que des agents sourds signants ont pu investir, de manière tout à fait inédite, le métier d'agent en centre d'appel d'urgence. Le travail d'organisation et d'équipement observé dans le cours de ce chapitre ne peut, par conséquent, pas être dissocié du processus de négociation des conditions d'insertion des salariés sourds. C'est par l'inscription dans l'organisation du lien indissociable entre le travail d'écrit d'écran et l'interaction que les agents sourds signants ont pu dépasser le statut de médiateur culturel et linguistique – au sens entendu dans le milieu professionnel et qui désigne la « fonction d'interface qui a pris de plus en plus d'importance et s'est institutionnalisée, dans les musées, les bibliothèques, les centres culturels, les associations, etc. » (Hennion, 2003, p. 30) – pour devenir des agents responsables de gérer et qualifier un appel. Ils conservent cependant le rôle de médiateur mais dont l'acceptation « invite précisément à remettre en cause une telle vision “fonctionnelle” de la “transmission” culturelle » (*loc.cit.*). Nous

discutons plus largement de cette problématique en conclusion de cette partie. Le statut des agents sourds signants s'est également joué au travers du processus d'acceptation et de légitimation institutionnelle des pratiques de coordination s'organisant selon un mode séquentiel. L'introduction de la vidéo dans une écologie professionnelle a ainsi favorisé la prise en compte de pratiques de communication singulières et ouvert un espace de négociation imprévu suscitant une réorganisation conjointe de l'espace d'interaction médiatique et de l'espace interactionnel multifocalisé.

Cependant, ce processus révèle en parallèle que les dispositifs techniques de communication utilisés à des fins d'accessibilité ne sont pas appréhendés comme des médiateurs pour engager des transformations organisationnelles comme peuvent l'être d'autres dispositifs sociotechniques tels que la téléconsultation médicale, la téléchirurgie, les ERP, ou encore le nouveau logiciel d'aide à la prise de décision dans un centre d'appel d'urgence (Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2013). Nous remarquons ainsi que si le dispositif technique d'accessibilité développé dans le cours du projet REACH112 rend accessible un service public à de nouveaux usagers, l'accès des travailleurs sourds à des conditions de travail égalitaires est encore freiné par des choix matériels, techniques, humains et normatifs. Ainsi, les décisions et les priorités de l'organisation fragilisent ou maintiennent l'autonomie et le statut professionnel des salariés sourds. Dans la situation observée, nous constatons que certains choix techniques et matériels conduisent à la persistance du modèle individuel de prise en compte du handicap qui fait que la réorganisation n'est pas tout à fait collective et que, même si cette réorganisation va au-delà de l'adaptation de poste, l'écologie professionnelle recrée partiellement ou ponctuellement des situations de handicap. Le modèle écologique s'éprouve ainsi dans la pratique et montre sa fragilité révélant de cette manière à quel point il nécessite, pour être pleinement déployé, un engagement de toute l'organisation (la direction, les managers, les salariés, etc.) dans un processus dynamique et permanent de reconstruction sociotechnique de l'organisation (Dalle-Nazébi, 2009a).

Plus largement, ce chapitre a souligné que l'introduction d'un dispositif technique de communication dans une organisation engage des processus d'ajustement, de réorganisation et de transformation des pratiques intra-individuelles qui ne peuvent être appréhendés sans porter attention aux processus de négociation conjoints des pratiques interindividuelles. Il a également montré qu'un raisonnement symétrique peut être développé à propos de l'introduction de la LS dans une écologie professionnelle. Pour comprendre les enjeux soulevés par le handicap au travail et mettre en place des solutions d'insertion, il est

important de dépasser l'approche traditionnelle centrée sur l'adaptation de poste afin de prendre en compte le processus d'ajustement mutuel de la personne avec son poste et avec l'environnement (Winance, 2001, 2010).

CHAPITRE VIII – TRAITER LES APPELS D'URGENCE. UNE CHAÎNE DE MEDIATIONS

Nous avons largement discuté dans le cours de ce travail de la présence des agents sourds signants au sein du centre expérimental puisque leur présence au sein du projet REACH112 et au sein du centre d'appel est une des formes collective et organisationnelle de la prise en compte des repères sociolinguistiques des usagers sourds signants. Nous avons pointé le rôle clé qui leur a été attribué, mobilisé de manière heuristique leurs repères communicationnels pour interroger l'organisation des pratiques dans les centres d'appel d'urgence téléphonique et explicité la dynamique engagée par la prise en compte de repères de communication visuelle dans un dispositif technique et dans une organisation. Nous pourrions hâtivement déduire que le processus de (re)formulation de l'écologie de travail des Centre 15 est lié à la présence d'agents sourds au sein du centre d'appel et qu'il est donc spécifique à un environnement bilingue LS/français oral.

Il est donc important de retourner aux interactions écrites de secours qui sont souvent traitées par des agents N1 et N2 entendants, ce qui nous permettra de mettre temporairement de côté les problématiques de l'inclusion et de la distribution égalitaire des rôles et des responsabilités. Cette mise en parenthèse volontaire nous servira à montrer que, même lorsque aucun salarié handicapé n'intègre un environnement de travail ou que le public est maintenu à distance, « la mise en place d'une accessibilité engage à la fois la prise en compte des ressources et référentiels du public concerné, les compétences communicationnelles des professionnels eux-mêmes, ainsi qu'un retour sur les fondamentaux de leur métier leur permettant de créer les conditions d'appropriation » (Dalle-Nazébi, 2014a, p. 331). Autrement dit, nous montrerons dans ce chapitre que l'accessibilité engage dans tous les cas un processus de (re)reformulation de certaines pratiques, et donc leur transformation. Plus encore, nous ferons apparaître que ce processus concerne les activités individuelles et collectives. À cette fin, nous mobiliserons un seul appel de secours, particulièrement emblématique, à la manière de l'éclairant article « *When Word Fail: A single Case Analysis* » (J. Whalen *et al.*, 1988).

L'appel présenté ci-dessous est un appel reçu et traité par SMS au cours de la période expérimentale d'*ouverture aux appels réels d'urgence*. Partie intégrante du parcours de formation des agents, les appels survenus au cours de cette période ont fait l'objet d'une attention soutenue de la part des agents eux-mêmes, de la direction du nouveau centre et des membres du projet REACH112. Les usagers étaient informés de la nature expérimentale de

cette période. Ceux ayant contacté le centre étaient invités à transmettre leurs appréciations par e-mail (en vidéo-LS ou texte). Observé et analysé par le collectif, le travail des agents a donc été soumis à discussion, ce qui a nourri le processus d'ajustement des pratiques et le travail d'équipement. Nous observerons plus spécifiquement dans ce dernier chapitre comment les agents articulent la prise en compte des spécificités sociolinguistiques d'une appelante et la prise en compte des caractéristiques de l'outil et du mode de communication dans le cours d'une interaction écrite. En sommes, nous nous intéresserons encore une fois au travail d'agencement qu'effectuent les agents dans le cours des interactions de secours. Cependant, à la différence de l'analyse des interactions écrites de secours présentée au chapitre VI, nous accorderons ici toute notre attention aux spécificités sociolinguistiques de l'appelante. Nous nous intéresserons à la manière dont ce travail d'agencement entre, d'une part, des caractéristiques techniques et, d'autre part, des caractéristiques sociolinguistiques oriente le processus de fabrication de l'information et les cours d'action collective. Nous convoquerons donc tous les acteurs engagés dans cette relation de secours, soit l'appelante, deux agents N1 et deux agents N2, la fiche d'appel, l'agent des services locaux d'urgence et le médecin régulateur. Suivant le parcours de l'information, nous retracerons la chaîne des médiations et observerons leurs interrelations. Nous présenterons l'intégralité de l'interaction écrite agents/appelant et mobiliserons des segments de l'interaction des agents N2 avec les services locaux d'urgence¹²⁴ (transcription complète en Annexe 11).

Comme D. Valente et B. Darras qui s'interrogent à savoir comment une personne non-voyante peut « comprendre les règles visuelles forgées dans la culture voyante ? » (2013, p. 80), nous poursuivrons cette analyse en gardant en tête la question suivante : comment un appelant sourd peut-il comprendre les règles interactionnelles issues d'univers perceptif et linguistique dont il est exclu ? Cette question se pose d'ailleurs de manière symétrique pour les agents entendants. L'analyse révélera que certaines pratiques interactionnelles observables dans les centres d'appel d'urgence téléphonique s'appuient, en effet, sur des habitudes sociolinguistiques qui ne sont pas toujours partagées, ce qui crée des incompréhensions et des malentendus. Plus largement, cet appel montrera que la rencontre de deux univers perceptif et linguistique ne va pas de soi et qu'elle nécessite un fort travail d'adaptation des pratiques interactionnelles de la part des professionnels mais également, et c'est là toute la richesse de cette analyse, un travail d'équipement réalisé par le collectif pour le collectif.

¹²⁴ Pour des questions de droits, nous n'avons enregistré que la partie REACH112 de cet échange. Les conversations n'ayant donc pas été mises sur haut-parleur, nous n'avons pas eu accès à ce qu'a été dit par les agents et médecins du Centre 15 local.

1. La rencontre de deux univers linguistique et perceptif dans l'interaction de secours

Les usagers potentiels du nouveau centre d'appel d'urgence ont des profils et des parcours de vie variés. Plusieurs d'entre eux partagent toutefois deux spécificités qui ont été traitées avec attention, par les agents et les membres du projet, dans le cours des expérimentations REACH112. En premier lieu, nombre de ces usagers sont, ou seront, des primo-appelants. Comme nous l'avons en effet brièvement mentionné, de nombreuses personnes sourdes n'ont jamais contacté d'elles-mêmes un centre d'appel d'urgence téléphonique. L'inexpérience de ces nouveaux appelants qui se traduit dans certains cas par une méconnaissance de l'organisation de l'interaction de secours et de l'organisation de l'institution des urgences françaises peut désorganiser l'interaction et créer des malentendus. Leurs attentes et leurs perspectives sur l'organisation de ces appels n'étant pas le fruit d'une expérience directe, leur premier appel ne rencontre pas toujours leurs attentes. Ce décalage peut, nous l'avons vu, créer des incompréhensions que les agents doivent démêler, ce qui ralentit le traitement de l'appel. Il peut également nuire à la relation de confiance et générer de l'anxiété puisque les questions des agents peuvent être perçues comme un signe qu'ils ne saisissent pas les enjeux de la situation à laquelle les appelants sont confrontés. Lors des appels d'urgence par écrit traités par des agents entendants, l'une des difficultés qu'ils rencontrent est donc d'identifier quels sont les repères partagés et quels repères ne le sont pas. Nous verrons ainsi que l'interaction de secours d'urgence s'appuie sur de nombreux implicites qui ne sont pas toujours compris par les appelants qui n'ont ni la même connaissance de la relation de secours d'urgence que les agents, ni le même parcours de soins. Il est en effet important de se rappeler que « de nombreux patients Sourds n'ont jamais été en prise directe avec les échanges les concernant. Il ne suffit donc pas de donner la parole à un patient Sourd, comme si on lui tendait un micro, pour qu'il soit en capacité de s'exprimer » (Mongourdin & Blanchard, 2008, p. 4).

La seconde spécificité concerne le rapport à l'écrit des sourds. Les agents du centre d'appel expérimental en plus d'apprendre à traiter et qualifier des appels d'urgence par écrit doivent construire une relation avec des appelants pour qui cette modalité de communication présente, pour certains d'entre eux, des difficultés. La maîtrise du français écrit au sein de la population sourde est en effet très variable, ce qui constitue un véritable enjeu lorsque l'on connaît l'importance de la qualité de la relation dans le processus de production de l'information. De récentes recherches en linguistiques rapprochent l'écrit des sourds de l'écrit des apprenants de langue seconde tout en pointant également une « norme sourde »

dans leurs pratiques rédactionnelles (Dubuisson, Parisot, & Vercaingne-Ménard, 2008; B. Garcia & Perini, 2010; Perini, 2013). Le français écrit des sourds, communément appelé *français Pi sourd* par les locuteurs de LS sourds et entendants, peut être difficile à déchiffrer par les agents entendants. Les interactions écrites de secours engendrent ainsi de l'incertitude, tant du point de vue des appelants qui communiquent dans une langue dont ils n'ont pas la pleine maîtrise mais également pour les agents entendants qui ne possèdent pas toutes les clés pour comprendre les productions écrites de leur interlocuteur.

La prise en compte de cette spécificité sociolinguistique a conduit à la création d'une formation *ad hoc* afin que les agents puissent se doter de compétences afin de mieux comprendre les écrits des sourds mais également adapter leurs propres productions écrites à leurs habitudes rédactionnelles. Avant d'observer et de détailler la rencontre de ces deux univers linguistiques et perceptifs dans le cours de l'interaction de secours, nous apportons quelques précisions sur le français écrit des sourds et clarifions l'origine de cette spécificité sociolinguistique. Ce préambule est rigueur dans un contexte où l'apprentissage du français écrit pour les sourds fait toujours l'objet d'un vif débat méthodologique entre les tenants de la méthode orale et les personnes prônant l'enseignement en LS. Dans ce débat, les difficultés de lecture et d'écriture que rencontrent les personnes sourdes sont encore parfois attribuées à des problèmes de développement cognitif liés à l'absence ou à la mauvaise maîtrise d'une langue vocale. Il est donc nécessaire de s'arrêter brièvement sur cette question. L'objectif de ce préambule n'est cependant pas de faire une typologie des spécificités morphosyntaxiques et morpholexicales du français écrit des sourds puisque ce travail relèverait d'une analyse linguistique¹²⁵, mais de prévenir l'amalgame entre surdité et illettrisme. L'intérêt de montrer la complexité des rapports à l'écrit qu'expérimentent les personnes sourdes réside aussi en ce qu'il éclaire en quoi les langues – et plus spécifiquement la LS – participent de la construction des habitudes et des repères communicationnels partagés.

¹²⁵ Ce sujet d'étude demeure encore marginal bien que son intérêt semble de plus en plus reconnu au sein de la communauté scientifique. Quelques études françaises (Tuller, 2000 ; Périni, 2007, 2011), québécoises (Daigle, Duisson et Nadeau, 1993 ; Dubuisson et Nadeau, 1994 ; Duibuisson, *et al.*, 1998 ; Dubuisson, Reinwein, 2001 ; Nadeau, 1993 ; Nadeau, Machabée, 1998) et suisses (Niederberger, 2004) ont participé au développement et à la reconnaissance de ce champ de recherche qui intéresse progressivement un plus grand nombre de chercheurs issus de différentes disciplines.

Encadré 4 - Le français écrit des sourds

Le français écrit des sourds présente des régularités dans ses particularités. Pour le dire autrement, il est également possible d'emprunter la formule de B. Garcia : le français écrit des sourds possède sa propre « grammaire des fautes » (2010). Les productions écrites des sourds révèlent ainsi un ensemble de traits caractéristiques et récurrents qui conduit certains linguistes à affirmer qu'il existe une « norme sourde » (B. Garcia & Perini, 2010). Il est cependant encore aujourd'hui nécessaire et intéressant de rappeler que « les difficultés des sourds à l'écrit ne sont pas inhérentes à la surdité » (Perini & Righini-Leroy, 2008, p. 81).

Conséquemment, les facteurs expliquant ces difficultés sont à chercher ailleurs. Elles peuvent pour partie être expliquées par le parcours éducatif, tant familial que scolaire, des enfants sourds. La maîtrise de l'écrit se développe en effet à travers la langue, « les capacités à comprendre les particularités énonciatives de l'écrit, à s'approprier les idées véhiculées par un texte et à travailler sur ce texte sont directement corrélées à la maîtrise d'une première langue orale » quelle que soit cette langue (Perini, 2013, p. 31). Or, les méthodes d'éducation ont longtemps subordonné l'apprentissage de l'écrit à l'apprentissage de la langue française orale. Ce dernier constitue bien souvent pour les personnes sourdes un long et laborieux processus qui place certaines d'entre elles en situation d'échec, ce qui fragilise leur apprentissage de l'écrit (B. Garcia, 2010; B. Garcia & Perini, 2010; Leroy, 2010; Perini, 2013). Cette méthode d'éducation n'est cependant pas la seule possible et d'autres approches avaient été développées, comme nous l'avons détaillé au chapitre II, avant l'interdiction de la LS en 1880 au cri de « Vive la parole pure ! » (Delaporte, 2002, p. 20; Mottez & Markowicz, 1980¹²⁶) lancé au congrès mondial des éducateurs à Milan.

Depuis les actions de revendication réalisées par les associations militantes et en particulier l'association 2LPE, la LS est redevenue langue d'éducation, ce qui permit l'ouverture des premières écoles bilingues LS/français écrit dans les années 1980. Il existe donc en France deux types de parcours éducatif pour les enfants sourds. Le premier, toujours prépondérant, repose sur une éducation unilingue dite *oraliste* qui consiste à amener l'enfant vers un apprentissage du français langue vocale au moyen d'une rééducation orthophonique soutenue, dans bien des cas, soit par un

¹²⁶ B. Mottez et H. Markowicz citent l'expression originale, en italien : « Viva la parola ! » (1980, p. 222).

appareillage, une opération chirurgicale de l'oreille, une implantation cochléaire ou une articulation de ces différentes solutions. La scolarisation des enfants *oralistes* se fait en milieu unilingue français. Le deuxième type d'éducation est l'éducation bilingue LS/français écrit. Elle suscite toujours de nombreuses craintes et incompréhensions (Dalle, 2003; Perini & Righini-Leroy, 2008) malgré l'inscription dans le droit français, depuis la loi du 11 février 2005, de « la liberté de choix entre une communication bilingue, langue des signes et langue française, et une communication en langue française » en ce qui concerne l'éducation et le parcours scolaire des enfants sourds¹²⁷. Le statut d'école bilingue regroupe toutefois une diversité de propositions éducatives qui peuvent être rassemblées en trois catégories selon M. Périni et E. Righini-Leroy (2008). La première correspond aux structures bilingues issues du mouvement 2LPE dans lesquelles la LS est enseignée en tant que langue première et le français écrit comme langue seconde ; la rééducation orthophonique étant laissée au libre choix des parents (Perini, 2013, p. 16)¹²⁸. L'enseignement de toutes les matières, y compris le français écrit, s'y donne en LS. La deuxième catégorie de structures bilingues renvoie à des établissements dont la langue d'enseignement s'organise autour d'une parité horaire entre la LS et le français oral. Finalement, la troisième catégorie concerne les établissements bilingues où la langue française orale occupe néanmoins une place prépondérante. Malgré un corpus de recherches de plus en plus nourri et démontrant que l'apprentissage précoce de la LS facilite l'accès à l'écrit chez l'enfant sourd¹²⁹, « la position théorique majoritaire veut que l'acquisition du français écrit soit fortement dépendante de celle du français oral et que le seul moyen de l'apprendre soit de travailler les liens de correspondance graphophonologiques » (Perini, 2013, p. 33).

Les choix éducatifs réalisés par les parents, selon qu'ils accélèrent ou freinent l'acquisition précoce d'une langue orale, facilitent plus ou moins l'accès à l'écrit des enfants sourds. Il ne faut cependant pas oublier, comme chez les enfants entendants, l'apport du milieu familial qui participe fortement de leur sensibilisation à l'écrit (Courtin, 2002; Perini, 2013). Ces questions et ces positionnements sont encore

¹²⁷ Cf. Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », Art. L. 112-2-2., p. 9.

¹²⁸ Pour une approche plus approfondie de l'enseignement bilingue LS/français écrit, il est possible de se reporter à la thèse d'E. Leroy (Leroy, 2010).

¹²⁹ Pour plus de détails, voir notamment Courtin, C. 2005 ; Chamberlain, C, Morford, J.P., Mayberry, R.I., 2000 ; Dubuisson, C., Machabee, D. & Parisot, A.-M., 1997 ; Goldin-Meadow, S. Mayberry, R.I., 2001.

largement débattus¹³⁰ et s'inscrivent dans la problématique plus large des liens entre langage, perception et structuration cognitive¹³¹.

Une équipe de chercheurs québécois a montré que les productions écrites des sourds étaient très proches des écrits produits par des apprenants de langue seconde (Dubuisson *et al.*, 2008). Ces productions écrites peuvent donc être appréhendées comme des « lectures d'apprenants » (B. Garcia & Perini, 2010). Des recherches pointent néanmoins certaines spécificités propres à l'écrit des sourds qui s'expliquent aussi par des éléments d'ordre linguistique. Pour les sourds signants qui sont locuteurs d'une langue ne possédant pas de système d'écriture propre, c'est pour cette raison que la LS est qualifiée de langue orale (B. Garcia, 2010), cela signifie d'avoir recours à l'écrit d'une langue dont la nature modale est fortement éloignée de celle de leur langue. Le système d'écriture de la langue française est en effet un système graphique adapté à une langue qui repose sur une organisation audio-phonatoire et non pas, comme c'est le cas de la LS, visuo-gestuelle (D. Boutet & Garcia, 2006; Cuxac, 2000; B. Garcia, 2010; B. Garcia & Perini, 2010). Certaines récurrences dans le français écrit des sourds sont expliquées, avec quelques réserves, par l'influence de la structure de la LS sur leurs productions écrites. Cette influence peut notamment être lexicale, comme lorsqu'un sourd écrit « Je veux voir sa peau » pour dire « Je veux le rencontrer en personne » (Mongourdin, Dagrón, & Esman, 2012, p. 8). Elle est plus généralement morphosyntaxique et concerne davantage les « omissions et substitutions de prépositions, auxiliaires, déterminants, pronoms, et difficultés avec flexion verbale » (*loc. cit.*). L'omission des mots-outils (déterminants, pronoms et mots de liaison) fréquente dans l'écrit des sourds peut, par exemple, être pour partie expliquée par l'utilisation par les locuteurs de LS de *structures de transfert*. Articulées aux unités *signes*, elles « donnent à voir, montrent et illustrent tout en disant » les actions d'un personnage¹³² ; la taille et/ou la forme d'une entité¹³³ ; ou encore, le déplacement d'un actant par rapport à un repère fixe¹³⁴ (Cuxac, 2000, 2008, p. 190; Perini, 2013). Fortement iconiques, ces structures font l'économie de mots-outils, ce qui apporte un élément de réponse pour expliquer leur absence des écrits des sourds (Blondel, Gonac'h, Ledegen, & Seeli, 2011).

¹³⁰ La thèse de M. Périni explicite plus largement les approches et les enjeux de ce débat (Périni, 2013).

¹³¹ Pour poursuivre cette réflexion, voir Terrail J.-P. (2009), *De l'oralité. Essai sur l'égalité des intelligences*, Paris, La Dispute, 281 p.

¹³² Cette structure est identifiée sous le nom de Transfert personnel – TP.

¹³³ Transferts de taille et de forme – TTF.

¹³⁴ Transfert situationnel – TS.

De plus, cette rencontre de deux langues de modalité différente survient dans un contexte diglossique, c'est-à-dire qu'elles sont mises en rapport à travers une relation langue majoritaire/langue minoritaire. Ce rapport induit une pression du français écrit sur la LS qui est perceptible, notamment, dans le processus de mise en correspondance systématique des unités *signes* avec des unités *mots* (B. Garcia & Perini, 2010). Dans un système linguistique où un signe est alors associé à un mot, la quadri-dimensionnalité de la LS que nous avons mentionnée au chapitre VI est difficile à retranscrire. La construction de références spatiales se fait en effet à travers l'utilisation pertinente d'une ou plusieurs portions de l'espace et se combine à l'utilisation d'un axe horizontal qui permet de construire des références temporelles (Cuxac, 2000). Le locuteur attribue donc à l'espace des valeurs sémantiques et grammaticales, ce qui autorise, par exemple, l'expression simultanée d'actions effectuées par une ou plusieurs personnes. Au regard de cette quadri-dimensionnalité, lorsqu'un locuteur de LS produit un écrit « il peut avoir tendance à omettre, en français, les morphèmes correspondant aux relations spatiales » (Blondel *et al.*, 2011, p. 57). Ce que nous souhaitons souligner est que la LS est à la fois difficile à retranscrire sur un support bidimensionnel et qu'« une traduction directe mot → signe, sans gestion de ces spatialisations, aboutit à des énoncés ambigus » (Guitteny, 2007).

Dans sa thèse, M. Périni suggère par ailleurs que la LS participe du processus de sélection des informations à écrire. Cette sélection, chez les locuteurs de LS, se ferait selon une logique visuelle. Ainsi, certaines spécificités du français écrit des sourds peuvent être rapportées à une restitution écrite de gestes stéréotypés de la gestualité coverbale utilisés en LS dans le cadre de structures appelées *stéréotypes de transfert*, qui expriment l'émotion ou l'état d'une personne. À titre d'exemple, une personne sourde pourra spécifier dans un écrit qu'une personne se gratte la tête afin de rendre compte de sa perplexité (Perini, 2013, p. 305-306). Elle précise qu'il « ne s'agit donc pas forcément de transfert d'une langue à l'autre à proprement parler mais de la sélection en mémoire des éléments saillants à rendre linguistiquement » (*op. cit.* p. 306). Elle entame ainsi une réflexion sur la manière dont l'univers perceptif visuel des personnes sourdes participe à l'organisation de leurs pratiques rédactionnelles.

Nous attirons finalement l'attention sur le fait que dans l'interaction de secours d'urgence, comme dans le cas de toutes les interactions écrites numériques

engageant des personnes sourdes, ces spécificités sociolinguistiques s'articulent aux caractéristiques de l'outil et du mode de communication. De nouveaux programmes de recherche, souvent interdisciplinaires, se développent ainsi depuis quelques années afin d'explorer la « textualité numérique en contexte de surdité¹³⁵ ». ¹³⁶

¹³⁵ <http://www.umr7023.cnrs.fr/Projets,1333.html>

¹³⁶ Des travaux en linguistique, sociolinguistique et didactique sont aujourd'hui menés dans les UFR Sciences du langage des universités de Paris et de Grenoble. Cette problématique est également abordée au travers de l'informatique et plus spécifiquement de la discipline du Traitement Automatique des Langues (TAL), notamment au laboratoire Parole & Langage de l'université d'Aix-Marseille.

Appel n° 8 - Appel par SMS réalisé au cours de la période d'expérimentation^{137 138}

11. Appelante (Ap) : 18 rue Pont Neuf Toulouse Durieux Sylvie, elle sexe fort mal mal mal Merci ((17:53:52))
12. Agent N1 (N1) : nom ? age ? probleme quoi ?
13. Ap : Durieux Sylvie 20 age ((17:55:57))
14. Ap : sexe la vessie mal fort grave ((17:56:52))
15. N1 : sang ?
mal quand pipi ?
autres douleurs ?
16. Ap : Sage rouge oui et pipi peu ((17:59:01))
17. N1 : sang beaucoup ? quantité ? verre ? bol ?
mal depuis quand ?
18. Ap : Sage peu . Maladise fort ((18:01:31))
19. N1 : mal douleur depuis quand ?
mal hier deja ?
nom medecin de famille ?
20. Ap : Docteur Aniel et docteur Moreau ((18:04:16))
21. N1 : mal commence quand ?
premiere fois mal vessie ?
22. Ap : Oui avent 2 jours ((18:06:44))
23. N1 : règles ?
choc ? traumatisme au vagin ?
24. Ap : Pas compris ((18:09:07))
25. N1 : règles ?
26. Ap : oui ((18:10:14))
27. N1 : premiere fois mal ?
28. Ap : Tous l jours mal pomirs ((18:13:12))
29. Ap : Je voir Sylvie tete blanc grave oui chu ? ((18:14:57))
30. N1 : vu medecin de famille déjà ?
vous etes seule ?
31. Ap : Le matin oui ((18:15:38))
32. Ap : ce soir Sylvie mal malasia pomris grave le vessie ((18:16:58))

¹³⁷ Nous rappelons que cet échange, bien que réel, s'est déroulé lors de la période d'expérimentation qui faisait partie intégrante de la période de formation des agents.

¹³⁸ Nous avons laissé les *time code* à titre informatif car ils donnent un aperçu de la temporalité de l'appel. Temporalité qui oriente les cours d'action, notamment ceux des agents.

33. N1 : maintenant Sylvie seule ?
34. Ap : Grave +++oui ((18:17:41))
35. Ap : Oui ((18:17:53))
36. N1 : docteur donné médicament a Sylvie ?
37. Ap : Sylvie dit oui ((18:20:41))
38. Ap : vite grave Sylvie mal ((18:21:13))
39. Ap : vien ((18:21:21))
40. N1 : médicaments quoi ?
nom médicaments ?
41. Ap : Docteur moreau. Le matin aujourd'hui ((18:22:39))
42. N1 : autre probleme ?
possible enceinte
43. Ap : Non enceinte ((18:27:01))
44. N1 : fièvre ?
vomi ?
45. Ap : vite vien samu grave vite ((18:27:32))
46. N1 : appartement ?
interphone ? etage ?
47. Ap : 2 etage 1 ((nom de rue)), ((code postal)), ((nom ville)), je suis bas j
attend voir toi ((18:30:22))
48. N1 : Patientez je contacte samu
Code porte ?
49. Ap : fièvre 36.8
vomi. Oui ((18:31:37))
50. Ap : Je suis bas la ((18:32:32))
51. N1 : Ok patientez je contacte samu
L'agent N2 appelle le SAMU local et retransmet les informations
contenues dans la fiche d'appel à l'agent du Centre 15. Il prend ensuite le
relais de l'interaction avec l'appelante.
52. Ap : Ok ((18:34:21))
53. N2 : Le samu me donne médecin au téléphone
Patientez
L'agent N2 obtient un médecin régulateur à qui il retransmet les
informations contenues dans la fiche d'appel.
54. N2 : Possible vous allez hôpital ?
Si vous voulez médecin pas possible avant 20h.

55. Ap : Hopteal ajourd'hui svp ((18:42:17))
56. Ap : samu svp vite ((18:42:40))
57. N2 : médecin demande si vous allez hopital seule possible ?
58. Ap : Sylvie dit pas pied hoptial je ne voiture pas comment samu svp ((18:47:11))
59. N2 : samu demande si famille ou ami peut vous conduire à hopital ?
60. Ap : Smau svp je dit quoi je colere ((18:49:37))
61. Ap : rien famille ((18:49:55))
62. Ap : Vite trop svp samu ((18:51:11))
63. N2 : médecin peut venir mais pas avant 20h30. Si vous voulez pas attendre vous devez aller seule à hopital

Arrivée de l'équipe de nuit un peu avant 19 heures. Les agents N1 et N2 en poste sont remplacés par d'autres agents. L'agent N1 quittant son poste explique à l'agent N1 qui le relève que le SAMU a déjà été contacté mais qu'ils ne veulent pas intervenir car ce n'est pas une urgence vitale. L'agent N1 l'informe également qu'ils attendent la réponse de l'appelante concernant la visite d'un médecin à domicile. À 19h05, le nouvel agent N1 en poste n'ayant toujours pas reçu de réponse renvoie un message à l'appelante. Il rappelle ensuite lui-même le Centre 15.

64. N1 : vous pouvez aller à l'hôpital ? Oui ? Non ?
65. Ap : Oui ((19:06:00))
66. N1 : vous n'avez plus besoin d'aide ?
Merci de confirmer
Oui ? Non ?
67. Ap : Oui ((19:10:09))
68. N1 : Merci de répondre c'est important
Vous avez encore besoin d'aide ? Oui ? Non ?
69. N1 : merci de répondre
70. N1 : Nous sommes en ligne avec le samu
71. Ap : Samu vien chez moi ? Merci ((19:17:58))
72. N1 : Je suis en attente avec le samu merci de patienter
Saigne toujours ?
73. Ap : Merci ((19:18:39))
74. N1 : merci
vous êtes toujours chez vous ?
75. Ap : Ok ((19:21:14))

Après avoir retransmis les informations concernant la situation de l'appelante à l'agent des services locaux d'urgence, l'appel de l'agent N1 est transféré à un médecin régulateur.

76. N1 : Nous sommes en attente

Nous attendons le médecin au téléphone

Merci de patienter

Le médecin régulateur prend l'appel, l'agent N1 lui détaille la situation.

77. N1 : Nous sommes en ligne avec le médecin

78. Ap : Ok ((19:26:31))

79. Ap : Merci ((19:26:43))

80. N1 : Une ambulance arrive

81. Ap : Merci (19:31:56)

82. N1 : Sonnette marche bien ?

83. Ap : Oui ((19:32:54))

Fin de la séquence.

1.1. Un appel emblématique : quand les mots ne font plus sens

Les agents sourds et entendants qui travaillent au centre d'appel expérimental ont reçu une formation au français écrit des sourds. Ils en ont appris à la fois les régularités mais également ce qui dans la langue française écrite peut engendrer des incompréhensions chez les appelants. Les phrases trop longues, l'utilisation de subordonnées ou encore les questions de forme négative telle que « Vous n'avez pas pris de médicaments ? » sont des sources de confusion. Dans le cas des phrases négatives, elles sont souvent incomprises car cette structure syntaxique n'est pas présente en LS. Certains appelants n'en connaissent donc pas le sens et la réponse « oui » tout comme la réponse « non » semblent convenir. Cette utilisation de la négation génère de l'incertitude pour l'appelant mais aussi pour l'agent puisqu'il ne peut être assuré de la validité de la réponse de l'appelant. Dans le cas où un appelant mentionnerait qu'il n'a pas compris la question, l'agent doit la reformuler, ce qui lui fait perdre du temps. Les deux questions « Médicaments quoi ? » et « Nom médicaments ? » (ligne 30) peuvent donc être appréhendées comme une interprétation des règles interactionnelles cadrant les interactions écrites avec les appelants sourds. La prise en compte des singularités des productions écrites des sourds par les agents, mais également des difficultés que ces appelants rencontrent lors de la lecture, s'avère de la sorte essentielle à l'opérationnalisation du nouveau dispositif sociotechnique de communication. La

formation suivie par les agents participe du travail d'équipement qui toutefois ne s'arrête pas là car les compétences théoriques apprises doivent également être mises en acte, ajustées, parfois équipées à leur tour. Nous nous intéressons dans cette section à la traduction en termes pratiques de ces acquis théoriques puisqu'elle engage un processus qui les négocie et les transforme. Par ailleurs, l'analyse de l'appel n° 8 démontre que ce processus ne va pas toujours dans le sens d'une amélioration et qu'il fait naître des problèmes et des controverses qui sont à leur tour soumis à discussion et viennent nourrir ce processus.

Examinons pour commencer l'ouverture de l'interaction qui s'amorce par un premier SMS, envoyé par l'appelante et reçu par un agent N1 entendant. Ce premier message a été formalisé par l'appelante de telle sorte qu'il contient tous les renseignements nécessaires, selon elle, à l'envoi des secours. L'adresse, le nom et le motif de l'appel sont clairement énoncés et l'appelante termine son message par un remerciement qui laisse entrevoir qu'elle s'attend à une réponse affirmative de la part de l'agent :

84. Ap : 18 rue Pont Neuf Toulouse Durieux Sylvie, elle sexe fort mal mal mal

Merci ((17:53:52))

85. N1 : nom ? age ? probleme quoi ?

L'agent pour qui la validité des renseignements est un enjeu et le processus de leur vérification une règle institutionnelle envoie un message contenant trois questions selon la norme fixée par le collectif ; dont deux sous une forme elliptique. La structure et le vocabulaire de la troisième question font de cette phrase une traduction littérale de sa formulation en LS. Cette formulation remplace celle initialement utilisée lors des premiers appels tests – « Que puis-je pour vous ? » – qui ne respectait ni les normes du français écrit des sourds, ni la syntaxe de la LS. Au contact des pratiques d'écriture des appelants et au regard de la formation suivie, il est apparu aux agents que cette formulation renvoyait directement au registre de langue employé par les entendants et qu'elle induisait l'impératif d'écrire selon leurs règles grammaticales. La question « Problème quoi ? » qui est la représentation graphique de ce que les agents sourds signants demandent aux appelants à l'avantage d'être comprise par tous et d'instaurer une interaction en *français Pi sourd*. Cela a un effet réconfortant pour certains appelants. Or, cette phrase a provoqué un certain nombre de réactions négatives de la part d'appelants surpris que l'on s'adresse à eux dans un français dégradé. Cet exemple montre que les compétences des agents, acquises ou à acquérir, concernent aussi bien la connaissance du français écrit des sourds qui permet

d'anticiper les sources d'incompréhension qu'une sensibilité aux pratiques rédactionnelles des appelants afin d'évaluer rapidement leur niveau de langue et de s'y adapter. Dans le champ du handicap, le « savoir communiquer » est une compétence partagée par de nombreux professionnels, notamment les éducateurs (Meyer, 2005) ou encore les intermédiaires sourds (Dodier, 2013; Mongourdin & Blanchard, 2008; Salhi, 2009). Le *français Pi sourd* pour les agents du centre expérimental est donc à la fois une compétence et une ressource relationnelle à mobiliser au besoin.

L'interaction présentée ci-dessus met au jour ce qui survient lorsque les repères sociolinguistiques sont mal pris en compte. À la ligne 13, l'agent N1 utilise dans la même phrase le mot « choc » dont le sens en LS se rapporte plus souvent à un état émotionnel qu'à un impact physique et le mot « traumatisme » qui ne possède pas d'équivalent *signe* bien que son sens ontologique puisse tout à fait être expliqué en LS. À la ligne 14, l'appelante répond donc « Pas compris », ce qui a le désavantage de prolonger l'interaction puisque l'agent doit renvoyer un nouveau message dans lequel il reformule l'interaction. Dans le cas présent, nous constatons que l'agent ne reformule pas sa question mais qu'il laisse tout simplement tomber les éléments qui, croit-il, ont créé l'incompréhension (ligne 15). Plus loin, l'envoi d'une question de forme négative reçoit une réponse que l'agent ne peut interpréter et qui le contraint à reformuler sa question en enlevant les négations :

56. N1 : vous n'avez plus besoin d'aide ?

Merci de confirmer

Oui ? Non ?

57. Ap : Oui ((19:10:09))

58. N1 : Merci de répondre c'est important

Vous avez encore besoin d'aide ? Oui ? Non ?

Les difficultés qu'éprouve l'agent N1 dans sa prise en compte des repères sociolinguistiques de l'appelante provoquent dans cette interaction une série d'incompréhensions. Elles mettent au jour en quoi leur maîtrise est le résultat d'un apprentissage qui n'est pas toujours aisé. Dans ce contexte professionnel, la maîtrise et la mise en pratique de ces repères sont incontestablement des compétences. Nous remarquons également que l'agent échoue à certains moments à saisir pleinement le sens des propos de l'appelante. Dans son premier message, l'appelante écrit : « elle sexe fort mal mal mal ». Elle marque l'intensité de sa douleur en utilisant le procédé grammatical de la répétition, courant en LS. L'intensité de cette douleur ne semble toutefois pas être décelée par l'agent

qui ne lui adresse aucune question supplémentaire et s'attache, un peu plus loin, à tenter de quantifier la perte de sang (ligne 7). La méconnaissance de la LS par l'agent, qui à ce stade de l'expérimentation n'avait participé qu'à une courte formation, peut expliquer qu'il n'a pas perçu cette répétition comme un indicateur de gravité et n'a pu mobiliser cette prise dans le cours de la qualification de l'appel. Observons maintenant comment cette douleur a été retransmise au Centre 15 par le premier agent N2 :

« Donc son nom c'est Madame Durrieux /D-U-R-R-I-E-U-X\, Sylvie /S-Y-L-V-I-E\
Elle a 20 ans, elle est toute seule et elle se plaint de douleurs au niveau du vagin ou de la vessie depuis deux jours et qui sont plus importantes maintenant euh::: Elle perd un peu de sang, elle dit qu'elle aurait peut-être ses règles. En même temps, je vous avoue qu'on a un peu de mal à communiquer avec cette personne. Elle a mal quand elle urine » (Annexe 11, ligne 77).

L'agent N2 ne rend pas visible l'intensité de ces douleurs puisqu'il n'en est pas lui-même informé. Elles n'ont pu de la sorte être prises en compte à leur juste mesure par l'agent et le médecin du Centre 15, ce qui a orienté leurs perspectives et le processus de qualification vers une définition de la situation comme étant non urgente. À l'issue de cette intervention de secours, il a cependant été confirmé par l'équipe d'intervention que la requérante souffrait d'une hémorragie interne et que les douleurs ressenties devaient être intenses. Les spécificités grammaticales et lexicales de la LS pouvant être repérées dans les textes, elles constituent ainsi des indicateurs graphiques potentiels. La connaissance de la LS peut donc fournir aux agents de nouvelles prises interactionnelles pour appréhender l'interaction écrite de secours.

1.1.1. Des pratiques interactionnelles soumises à discussion

Ce que montre cette partie d'analyse, c'est que les pratiques interactionnelles lorsqu'elles ne sont pas partagées peuvent nuire au déroulement de l'échange. Les communications écrites ont donc fait l'objet d'une attention particulière et ont été soumises, de manière formelle et informelle, à un examen constant de la part des agents et plus largement de tous les membres du projet REACH112. Au fil des problèmes rencontrés, mais également des réussites et d'un corpus de « bonnes pratiques » développé par les agents, les pratiques d'écriture ont été évaluées et discutées afin de les ajuster et de généraliser ces bonnes pratiques.

Une discussion a notamment eu lieu sur la manière d'expliquer les gestes de premiers secours par écrit. En privant les agents de toutes les informations visuelles et sonores, ces interactions privent en effet les agents des ressources habituellement utilisées pour s'assurer

que les instructions sont comprises par les appelants. De la même manière, elles n'offrent aucune possibilité pour en contrôler l'exécution. Ces difficultés sont amplifiées par l'incertitude que peuvent générer les communications écrites mais aussi parce que les agents ne peuvent supposer que les appelants maîtrisent les gestes de premiers secours. La consigne « Vérifiez si la personne respire » peut être comprise par les appelants sans être toutefois associée à une série d'actions à entreprendre. La vidéo-LS facilite à cet effet le travail des agents sourds signants car elle leur permet l'utilisation de deux voies représentationnelles qu'ils peuvent utiliser indépendamment l'une de l'autre ou articuler. Selon le contexte, ils mobilisent les signes standards du lexique de la LS ou s'appuient sur sa structure iconique. L'iconicité est fortement utilisée pour expliquer les gestes de premiers secours puisqu'ils sont ainsi montrés dans l'espace plutôt que décrits par des mots. La position latérale de sécurité, par exemple, est effectuée avec la main droite : l'index et le majeur qui représentent les jambes sont tendus en position horizontale, puis la main fait un quart de tour dans le sens des aiguilles d'une montre vers la position latérale¹³⁹. Les discussions entourant la manière de *faire faire* aux appelants les gestes de premiers secours ont finalement mené à la formalisation de principes rédactionnels. Les gestes de premiers secours doivent notamment être déclinés sous forme d'actions à réaliser par les appelants. Au lieu d'écrire « Vérifiez si la personne respire », il a été recommandé de décomposer les instructions en étapes et de guider les gestes des appelants soit : 1) Baissez votre tête vers le nez de la personne ; 2) Regardez vers les pieds de la personne ; 3) Le nez de la personne souffle sur votre visage ? Oui ou non ? ; 4) Le ventre de la personne bouge ? Oui ou non ? (Mongourdin *et al.*, 2012, p. 8). L'écrit emprunte ainsi la visée iconique de la LS et les pratiques rédactionnelles des agents s'ajustent de manière à écrire « en donnant à voir » (Cuxac, 2000, 2008).

L'utilisation du « vous » a également été discutée du fait de son ambiguïté pour certaines personnes sourdes signantes, ce pluriel de politesse n'existant pas en LS. Son utilisation a donc parfois entraîné de l'incompréhension de la part d'appelants qui y lisaient une erreur de l'agent qui, pensaient-ils, s'adressait à plusieurs personnes alors qu'ils étaient seuls. Inversement, lorsque plusieurs personnes étaient présentes sur les lieux, l'utilisation d'un pronom pluriel ne leur permettait pas de repérer qui devait effectuer les actions demandées par l'agent. Afin de déjouer cette ambiguïté, les agents du centre expérimental ont proposé l'utilisation du pronom « tu » qui a cependant finalement été rejetée afin de conserver les marques de politesse d'usage. La « contrainte rituelle » (Goffman, 1981) qui prescrit

¹³⁹ Pour une mise en image de ce geste, se reporter à l'Annexe 12.

l'utilisation du « vous » de politesse dans les relations administratives a été préservée et les spécificités sociolinguistiques des appelants sourds n'ont pas infléchi cette règle. Néanmoins, ces discussions au sein du collectif ont permis aux agents, notamment les agents entendants, d'identifier une source possible de malentendu, ce qui a nourri le bagage d'expérience sur lequel s'appuie le traitement de chacun des nouveaux appels. Selon leur évaluation de la situation communicationnelle et cette nouvelle expérience, les agents ont parfois recours à une règle implicite qu'ils utilisent pour contourner la règle institutionnelle sans la transgresser. Ils remplacent alors le « vous » par le prénom de l'appelant, comme le fait ici l'agent lorsqu'elle écrit : « maintenant Sylvie seule ? » (ligne 23).

1.1.2. *Une interaction inintelligible, un processus de fabrication de l'information fragilisé*

« Sang ? » Du *français Pi sourd* à l'ellipse

Nous constatons encore une fois que l'ellipse est un procédé grammatical fortement mobilisé par les agents. Nous avons au chapitre VI exposé en quoi il résultait de l'articulation d'une interprétation par l'agent du principe organisationnel de rapidité, d'une stratégie rédactionnelle pour réduire les risques d'erreurs et de la prise en compte du support matériel sur lequel les appelants lisent l'interaction. Nous suggérons également qu'à travers cette articulation se négocie aussi la mise en écriture des normes et des régularités du *français Pi sourd* par les agents.

La vigilance lexicale, grammaticale et syntaxique que nécessitent les communications écrites avec certains appelants sourds dans le contexte organisationnel et technique d'un centre d'appel d'urgence a participé d'un processus de simplification du français écrit. Au cours de ce processus, la structure des phrases a été allégée conduisant à la formulation de questions sans sujet et sans verbe comme c'est le cas dans l'appel analysé dans ce chapitre. La formulation des questions est ainsi réduite à sa forme la plus simple : un nom suivi d'un point d'interrogation. Comme le souligne B. Fraenkel, l'utilisation de l'ellipse suppose cependant des pratiques interactionnelles partagées et des perspectives communes sur l'action en train de se faire (1994). Les questions de forme elliptique présupposent donc d'un ensemble de connaissances que les appelants ne possèdent pas toujours puisque les requérants sont dans la plupart des cas des primo-appelants. Ce statut renforce l'asymétrie interactionnelle inhérente à la relation de secours d'urgence, et de manière générale à la relation administrative, qui met en contact un expert et un profane. Cette asymétrie devient d'autant plus importante lors des interactions écrites, puisque le lien se construit à travers

une langue que certains appelants maîtrisent mal. Dans ce contexte communicationnel, l'ellipse fait parfois naître plus d'ambiguïtés qu'elle n'en enlève. Prenons par exemple l'ellipse utilisée dans le message suivant :

5. N1 : sang ?
mal quand pipi ?
autres douleurs ?
6. Ap : Sage rouge oui et pipi peu ((17:59:01))

La question « sang ? » (ligne 5) dont le sens implicite est « Perdez-vous du sang ? » reçoit la réponse « sage rouge (oui) » (ligne 6). Nous plaçons le « oui » entre parenthèses car dans ce contexte il est difficile d'identifier à quelle question il apporte une réponse ; nous y reviendrons ci-dessous. Le sens que doit donner l'agent à cette réponse est incertain du fait que l'appelante précise la couleur du sang. Plusieurs interprétations sont alors possibles pour l'agent : l'appelante n'a pas compris la question ou, *a contrario*, elle l'a comprise et cet ajout peut simplement être expliqué par la logique visuelle que nous avons évoquée dans l'encadré 4 ci-dessus et qui participe du processus de sélection des informations à écrire. Selon cette dernière interprétation, l'appelante perd du sang et celui-ci est rouge. Nous ne sommes pas en mesure d'indiquer le sens exact de cette réponse. Ce que cette incertitude nous montre est que la forme elliptique produit des phrases polysémiques, ce qui complexifie le processus de coconstruction de sens des questions et des réponses. Cette ethnométhode, si elle facilite l'écriture rapide et permet de poser plusieurs questions dans un même message, prive dans le même temps les agents des indices qui guident habituellement leur interprétation. Il leur appartient alors d'en reconstituer seuls le sens en s'appuyant sur leurs propres expériences ou de poser de nouvelles questions.

Dans ce contexte, il est difficile pour les agents de s'assurer que les appelants répondent bien à la question sous-entendue par l'ellipse, même dans le cas où ces réponses paraissent claires. La question « règles ? » que pose l'agent à la ligne 15 et qui sous-entend « Avez-vous vos règles en ce moment ? » reçoit la réponse « oui » (ligne 16). L'association d'une question elliptique et d'une réponse fermée ne permet pas de s'assurer que le sens de la réponse de l'appelante est bien, comme le suppose l'agent, « Oui, j'ai mes règles en ce moment » et non pas « Oui, j'ai habituellement mes règles ». Pendant cet appel, les agents ont largement commenté le fait que l'appelante réponde très souvent par des réponses fermées, ce qui les a conduits à la qualifier, entre eux, de « bizarre », puis d'« incohérente » lors de leur interaction avec le Centre 15 :

« C'est une dame qui est, comme pour ainsi dire, incohérente dans ses propos. Quand on lui pose des questions, elle ne nous répond que par des questions donc fermées, « oui », « non », euh::: donc euh::: c'est très difficile de converser et d'avoir une phrase complète de sa part. Donc on est un peu:: » (Annexe 11, ligne 120).

Le processus de catégorisation que mettent ici en œuvre les agents peut être rapproché de celui qui conduit des agents d'un centre d'appel d'urgence américain à attribuer le qualificatif « hystérique » à certains appelants (J. Whalen & Zimmerman, 1998). Leur analyse suggère que les exigences informationnelles de l'institution articulées aux contraintes du cadre interactionnel qui sous-tend l'organisation séquentielle des échanges créent une *grille d'analyse*¹⁴⁰ qui oriente la manière dont les agents perçoivent et qualifient certains comportements des appelants. L'hystérie ou l'incohérence sont donc des qualificatifs utilisés par les agents à la fois pour rendre compte (*to account*) de l'incapacité des appelants à se conformer aux exigences institutionnelles et interactionnelles et justifier une fiche d'appel incomplète, imprécise, parfois incohérente. Dans un environnement professionnel qui s'organise afin de produire une information précise et indiscutable, l'impossibilité de se conformer à cette norme nuit au statut des agents qui développent de la sorte des stratégies pour rendre compte de leurs difficultés et les expliciter. Transmise aux services locaux d'urgence, cette information participe du processus de fabrication de l'information et peut orienter la qualification. L'incohérence attribuée à la patiente amène donc le deuxième médecin urgentiste à s'enquérir de l'éventualité d'un appel malveillant (Annexe 11, ligne 124), ce qui montre en quoi les informations transmises contribuent des perspectives que se construisent agents et médecins.

Recomposition des paires adjacentes

Nous avons souligné ci-dessus qu'il était difficile d'associer la réponse « oui » à l'une des trois questions posées par l'agent au sein du même message. Nous avons par ailleurs repéré l'utilisation par les agents d'une écriture en *mode trace* que nous avons explicitée au chapitre VI. Cette forme d'écriture s'appuie sur la présence d'un historique des messages que les appelants peuvent consulter au besoin et qui amène les agents à poser plusieurs questions par envoi. L'organisation séquentielle habituelle des interactions en face à face est ainsi modifiée puisque la prise de tour de parole des agents peut comporter jusqu'à trois questions courtes au lieu d'une seule, comme c'est le cas dans la plupart des interactions ordinaires et dans les interactions téléphoniques d'urgence. Les agents s'attendent à

¹⁴⁰ Cf. « In this paper we argue that the intersection of institutional and sequential organization provides a matrix in which certain affective display by callers receive remedial treatment and are characterized by call takers as "hysteria"» (Whalen, Zimmerman, 1998, p. 144).

recevoir en retour trois réponses respectant l'ordre de leurs questions afin de recréer des paires adjacentes. Le système interactionnel des paires adjacentes repose sur les relations qui se nouent entre deux énoncés tels que les couples question-réponse, les échanges de salutations, une offre et son acceptation ou son refus ou encore les énoncés de clôture (de Fornel, 2006; de Fornel & Léon, 2000; Goffman, 1981; Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974). Les agents reforment donc des paires, une question/une réponse, selon l'ordre d'apparition des réponses. Ces paires guident ensuite l'interprétation des renseignements fournis par les appelants. Les agents mobilisent de la sorte deux systèmes interactionnels au cours d'un seul échange – l'organisation en *mode trace* et le système des paires adjacentes – ce qui participe de certaines mésinterprétations.

Dans l'interaction analysée dans ce chapitre, l'agent recrée les paires question/réponse en tenant pour acquis que l'appelante respecte dans ses réponses l'ordre des questions. Bien que cela arrive parfois, c'est le cas notamment lors de l'appel n° 6 (chapitre VI), les agents mentionnent que les appelants répondent rarement à toutes les questions et, de manière générale, qu'ils « répondent à la dernière question ». Un regard porté à l'intégralité de l'échange n° 8 révèle que la requérante ne respecte pas, en effet, le cadre d'interaction que souhaiterait mettre en place l'agent : elle ne répond pas à toutes les questions (lignes 20, 30, 62)¹⁴¹, rompt la séquentialité des tours de parole (lignes 19, 22, 24, 28, 29, 35, 46, 50, 52) ou répond à une question quelques tours de parole plus tard (lignes 20, 23,25 ; 20, 31 ; 34,39). Dans ces conditions, recréer des paires semble un processus aléatoire. Lorsque nous observons ce que le premier agent N2 puis, à sa suite, le deuxième agent N2 ont transmis aux agents et médecins régulateurs ayant traité leurs appels au Centre 15, nous constatons qu'ils mentionnent tous deux des douleurs à la miction : « Elle a mal quand elle urine » ; « Elle a très mal quand elle urine » ; « Des douleurs quand elle va aux toilettes. » Ces phrases que les agents N2 formulent d'après les informations contenues dans la fiche d'appel nous renseignent sur la manière possible dont l'agent N1 a reconstitué les paires et interprété la réponse de l'appelant. Ayant peut-être été orienté par les informations imprécises sur la localisation de la douleur renvoyant à la fois au sexe et à la vessie (ligne 4), nous suggérons que l'agent N1 a reconstitué les paires de la manière suivante :

sang ?	→	Sage rouge
mal quand pipi ?	→	oui et pipi peu
autres douleurs ?	→	-

¹⁴¹ À la ligne 20, l'agent pose deux questions dans un même message. Contrairement à ce qu'ont remarqué les agents, l'appelante ne répond qu'à la première question. L'agent réitère donc sa deuxième question, et obtient finalement une réponse (lignes 23, 25).

Ce processus de reformation de paires adjacentes dans le cours de communications médiatisées ainsi que la part d'incertitude qu'il engendre ont été détaillés dans d'autres travaux. Filmant et analysant les échanges d'un groupe d'étudiants communiquant à l'aide d'un logiciel tchat installé sur des ordinateurs, A. Garcia et J. Baker Jacobs ont, elles aussi, pointé que l'organisation séquentielle des interactions en coprésence oriente l'interprétation des messages textuels (1998). Elles ont montré que les étudiants recréaient des paires adjacentes sur la base de la proximité des énoncés alors même que cette proximité est parfois le résultat d'un effet de vitesse dans l'envoi des messages plutôt que celui d'un enchaînement séquentiel cohérent. Dans l'exemple que nous étudions ici, aucun élément contenu dans la réponse de l'appelante n'indique qu'il est possible d'associer avec certitude la réponse « oui » à l'une des trois questions posées. Ce choix dans la reconstitution des paires effectué par l'agent N1 a orienté sa qualification et l'inscription de l'information dans la fiche d'appel. Il a également participé de la reformulation de cette information par les agents N2, puis de la qualification effectuée par le premier agent du Centre 15 et finalement du diagnostic du premier médecin régulateur qui a reconnu les symptômes d'une infection urinaire et attribué les pertes sanguines aux règles et non pas à la douleur au ventre. Ces médiations ont donc contribué à la construction de l'information et mené à la décision de ne pas envoyer d'équipe d'intervention au domicile de l'appelante.

L'appelante n'obtenant pas la réponse correspondant à sa perspective sur sa propre situation, c'est-à-dire une urgence nécessitant une réponse rapide, elle essaie d'en rendre visible la gravité en mentionnant la pâleur de son visage (ligne 19), en réitérant le mot « grave » (lignes 22, 24, 28, 35) et en intimant aux secours de partir (lignes 29, 35). Elle tente finalement de forcer le point de passage obligé que sont les agents en énonçant sa colère (ligne 50). L'insistance avec laquelle elle demande une intervention – créant conséquemment des ruptures dans la séquentialité des échanges – ainsi que ses réponses fermées sont des pratiques interactionnelles qui ne correspondent pas aux comportements attendus par les agents qui souhaitent que les appelants se conforment aux règles interactionnelles de la relation de secours d'urgence. Or, ces règles ne sont pas toujours partagées et ne peuvent être suivies si elles ne sont pas explicitées ou, du moins, rendues visibles. À plus forte raison qu'elles sont, dans cette situation, le fruit d'un agencement singulier entre une organisation de l'échange en *mode trace*, une organisation séquentielle de l'interaction et une forme d'écriture simplifiée qui présuppose un bagage de connaissances autorisant le maniement de sous-entendus. Ces règles localement construites par les agents sont difficilement discernables pour les appelants, d'autant qu'elles peuvent paraître inadaptées à la situation locale qu'ils expérimentent.

1.1.3. Le difficile travail de médiation sociolinguistique

L'appel d'urgence qui est au cœur de ce chapitre révèle de manière frappante que lorsque les spécificités sociolinguistiques des appelants ne sont pas adéquatement prises en compte cela crée de la confusion et ralenti, voire bloque, le processus de construction de l'information. La prise en compte de l'utilisateur – de ses besoins spécifiques, de sa culture, de son expérience – nécessite, nous le constatons, une certaine construction de l'information qui demande, comme chez les intermédiaires, de porter une attention soutenue aux signes d'incompréhension, un travail de reformulation de l'information, la mobilisation de différents niveaux de langue, la sélection et l'ajout d'informations contextuelles ou d'exemples, etc.

La situation d'urgence rend les enjeux du travail de médiation particulièrement saillants. Elle révèle que « savoir communiquer » dans le domaine du handicap renvoie à un ensemble de compétences, techniques, communicationnelles et linguistiques, qui permettent de construire un espace commun d'action et de communication avec les usagers. La construction de cet espace nécessite un retour réflexif sur les pratiques professionnelles afin de repérer les pratiques tenues pour acquises et les sous-entendus sur lesquels repose la relation afin de les expliciter ; d'autant plus si cette construction se fait à travers une interaction médiatisée qui dissimule les interlocuteurs et crée des freins linguistiques. Dans le contexte de la relation de secours d'urgence, ces sous-entendus concernent, nous l'avons vu, les règles interactionnelles mais également des connaissances relatives à l'organisation des soins. Le segment présenté ci-dessous fait apparaître qu'en dehors des formulations pouvant présenter des difficultés pour une personne maîtrisant mal le français, l'information que transmet l'agent contient de nombreux sous-entendus qui présupposent, pour être détectés, une connaissance de l'organisation des urgences.

- 53. N1 : médecin peut venir mais pas avant 20h30. Si vous voulez pas attendre vous devez aller seule à hopital
- 54. N1 : vous pouvez aller à l'hôpital ? Oui ? Non ?
- 55. Ap : Oui ((19:06:00))

Nous pouvons observer que l'agent demande à l'appelante de faire un choix entre recevoir la visite d'un médecin de garde ou se rendre seule à l'hôpital (ligne 53). Seulement, à aucun moment dans l'interaction il ne précise que le SAMU n'envoie pas d'ambulance. Cette information est donc sous-entendue dans le fait de proposer la visite d'un médecin de garde mais il n'est cependant pas exclu que l'appelante ne connaisse pas les différentes formes

d'aide qu'elle peut recevoir. Dans ce contexte, il peut lui être difficile de faire un choix éclairé. La seconde question posée par l'agent (ligne 54) contient elle aussi un sous-entendu puisque l'agent ne spécifie pas « par vos propres moyens ». L'appelante répond donc qu'elle est disposée à se rendre à l'hôpital, ce qui semble contredire ses premiers propos concernant son incapacité à s'y rendre seule. Encore une fois, rien ne laisse paraître qu'elle ait saisi le sens implicite de la question. Nous ne sommes pas en mesure d'identifier précisément comment l'appelante interprète les questions de l'agent et le sens précis de ses réponses mais ce sur quoi nous souhaitons attirer l'attention est que l'interaction est, ici, inintelligible pour chacune des personnes impliquées.

De manière générale, ce que pointe l'analyse de cet appel emblématique est que l'*accessibilité* doit passer par un retour sur les fondamentaux de leur métier par les professionnels travaillant auprès des publics concernés afin de mettre en évidence les pratiques et les sous-entendus qui doivent être partagés. Ce retour permet ensuite de travailler sur les conditions d'appropriation du service par les publics. Par ailleurs, cette analyse spécifie en quoi la rencontre de deux univers linguistique et perceptif demande un double travail : un travail de mise en forme des contenus proposés et un travail d'interprétation des contenus reçus. Ce double travail nécessite des compétences spécifiques, notamment une bonne maîtrise des référentiels des usagers mais aussi des conditions de communication le favorisant. Plus spécifiquement, dans le cas des appels d'urgence, le travail de médiation requiert de préserver autant que possible l'orientation mutuelle de l'agent et de l'appelant ainsi que le contrôle du rythme interactionnel par l'agent de manière à lui laisser le temps d'accomplir ce double travail.

1.2. Comment les agents « s'arrangent avec l'incertitude¹⁴² »

Les agents N2 sont donc responsables de transmettre une information qui est parfois confuse, paradoxale et incertaine. En plus de qualifier les comportements des appelants, une des stratégies qu'ils adoptent est alors de rendre visible cette incertitude comme le faisait également l'agent du Centre 15 aux prises avec des symptômes qu'il ne pouvait associer à aucune catégorie administrative¹⁴³. Le premier agent N2 laisse donc transparaître le flou des informations qu'il transmet au SAMU local :

« Elle habite au deuxième étage mais *apparemment* elle est descendue:::: en bas de l'immeuble quoi, pour attendre » (Annexe 11, ligne 76).

¹⁴² (Chalas, Gilbert, & Vinck, 2009)

¹⁴³ Cf. appel n° 2.

« là, elle a particulièrement mal aujourd'hui, elle perd un peu de sang *après ce qui est bizarre*, c'est qu'elle nous dit qu'elle a ses règles *peut-être*, euh:: » (ligne 77).

Afin de justifier l'incertitude de l'information qu'ils transmettent, les agents rendent également visibles les conditions de sa production en ajoutant des renseignements contextuels sur le déroulement de l'interaction. Le deuxième agent N2 précise donc :

« Oui, voilà, *elle ne répond pas à nos questions* cette dame donc là *elle continue à nous dire "Vite le SAMU ! Est-ce que le SAMU vient chez moi ?"* Donc toutes les questions qu'on a bien posées euh:: n'ont pas de réponse donc je ne sais pas du tout » (ligne 112).

Révéler la fragilité de l'information enlève cependant sa force performative – selon le service contacté et son contexte local, les caractéristiques de la situation et la sensibilité des agents et des médecins – et la rend plus facilement contestable. Cela se produit d'autant plus que les appels sont traités par des agents et des médecins qui, n'ayant pas de visibilité sur l'organisation interne du centre et de connaissances spécifiques en ce qui concerne les usagers sourds et malentendants, n'appréhendent pas les enjeux de ces interactions et imputent aux agents la responsabilité d'une information incomplète ou incertaine. Le statut de professionnel des agents N2 s'en trouve donc fragilisé, ce qui survient par ailleurs dans un contexte où, selon les agents, les services locaux d'urgence « pensent qu'on n'est pas de vrais opérateurs, qu'on n'est pas à leur niveau. Donc, ils posent trop de questions parce qu'ils ne nous font pas confiance ».

Les relations entre les services de secours locaux et le centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants s'inscrivent en effet dans un système de relations préexistant qui façonne les perspectives et les attentes de ces premiers. La singularité des appelants font qu'ils sont souvent associés à la catégorie des patients « spécifiques¹⁴⁴ » utilisée dans le Centre 15 et pour lesquels des dossiers médicaux préremplis, mis à jour et complets sont consultables par les agents et les médecins. Le rôle d'intermédiaire qu'occupe le centre relais l'associe de plus à l'un des différents services de télé-alarme qui déclenchent un signal chez les pompiers en cas d'ennuis chez les personnes équipées d'un appareil de télésurveillance, notamment les personnes âgées. Dans le cas des appels *dits* de « télé-alarme », les agents ont encore une fois accès à des dossiers préalablement renseignés. Cette organisation pratique crée des attentes normatives sur les informations transmises par les agents du centre d'appel pour les sourds et malentendants. Les hésitations et les

¹⁴⁴ La catégorie « patient spécifique » est utilisée notamment dans le cas de patients souffrant d'une maladie rare nécessitant régulièrement des soins spécifiques ou dans le cas d'hospitalisation à domicile (HAD).

approximations tranchent avec l'habituelle précision de dossiers préremplis et l'incertitude de l'information peut induire une certaine méfiance qui ralentit le processus de qualification de l'appel et l'envoi des secours. Les agents mentionnent que ce blocage se produit le plus souvent lorsque les demandes d'assistance concernent le SAMU. La logique de régulation des appels qui fonde le processus de production de l'information dans les Centre 15, articulée à des ressources matérielles et humaines restreintes, conduit les médecins régulateurs à éviter d'envoyer des secours « pour rien » afin de ne pas « dégarnir » un secteur. Le processus de régulation des appels spécifique au Centre 15 a, de plus, été créé afin d'envoyer les secours les mieux adaptés à la situation afin de stabiliser l'état du patient dès l'arrivée de l'équipe d'intervention. La construction de l'information y est donc un processus particulièrement sensible dont certains principes organisationnels se trouvent bousculés par l'introduction d'un intermédiaire tel que le centre relais, ce qui fait dire à un agent qu'appeler le SAMU c'est « une épreuve de force¹⁴⁵ ». Dans le cas étudié, la mise en application du processus de validation des renseignements est freinée par les difficultés de communication avec l'appelante. En outre, la position d'intermédiaire qu'occupe l'agent ainsi que le mode et la modalité de communication utilisés qui ne permettent ni de voir, ni d'entendre l'appelante et qui produisent un échange asynchrone contrecarrent la mise en pratique du principe de proximité. Ceci ayant pour effet de rendre le SAMU « frileux » selon les agents du centre expérimental. Ces derniers soulignent par ailleurs que l'information construite dans le cours d'appels vidéo est généralement mieux reçue et traitée avec moins de défiance¹⁴⁶.

Il est intéressant de spécifier que les cas où la qualification est incertaine ne sont pas rares dans les centres d'appel d'urgence téléphonique, les appels analysés dans le cours de ce travail le montrent. Le principe de précaution est généralement celui qui prévaut. Nous avons notamment assisté lors d'une journée d'observation dans un Centre 15 à un appel d'un tiers pour une personne sourde « souffrante ». En ligne avec un voisin appelant pour sa voisine sourde, l'agent n'a pu obtenir plus de précisions sur la situation. Sur la base de cette

¹⁴⁵ Il est toutefois important de signaler que ce rapport de force ne survient pas dans tous les cas et qu'une relation de confiance entre le centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants et les Centre 15 existe. Par ailleurs, les relations évoluent au fil des appels relayés. Le centre étant peu connu des services locaux lors de son ouverture, les agents du centre relais devaient souvent préciser le rôle et l'organisation de leur service et apporter des précisions sur les spécificités sociolinguistiques des appelants. À travers ce rôle de médiateur endossé au quotidien par les agents, le centre d'appel pour les sourds et malentendant se construit une place dans l'univers du secours d'urgence.

¹⁴⁶ Comme nous l'avons déjà mentionné, les communications vidéo bénéficient d'un *a priori* favorable dans les centres d'appel d'urgence. Les appels traités par vidéo rassurent les agents et les médecins car les caractéristiques de la vidéo sont appréhendées comme des ressources permettant de recréer au plus près les conditions d'une consultation médicale : une prise directe sur la situation, une interaction synchrone et une validation automatique et visuelle des renseignements.

seule information et d'une adresse, l'agent a rapidement décidé de faire appel à un médecin de garde pour qu'il puisse intervenir au domicile de la patiente. En prise directe avec la situation, et notamment les difficultés communicationnelles rencontrées par le voisin, il a pu ressentir toute l'ambiguïté pouvant être provoquée par la chaîne de médiation. Devant la complexité communicationnelle, il a donc « préféré envoyer ». La mise en visibilité des conditions de production de l'information par les agents du centre d'appel pour les sourds et malentendants est donc également un mécanisme de légitimation professionnelle puisqu'en révélant ces conditions, ils soulignent les difficultés de leur métier et leurs compétences spécifiques. Nous pouvons aussi remarquer qu'à travers cette mise en visibilité le deuxième agent N2 fait réapparaître l'appelante, *invisibilisée* par la chaîne de médiations, dans le processus de qualification. Citer mot pour mot ce qu'elle écrit, lui donner une voix, est ainsi une stratégie pour réintroduire dans l'interaction avec les services de secours locaux les prises usuelles sur lesquelles s'appuie le processus de fabrication de l'information¹⁴⁷.

L'incertitude n'est cependant pas uniquement un frein, elle est aussi une ressource que les agents apprennent à mobiliser. Au cours de cet appel d'urgence, malgré une qualification ayant conduit à une première réponse négative de la part du SAMU, le deuxième agent N1 qui relève son collègue et assure le service de nuit *sent* que la situation nécessite malgré tout une intervention des services de secours. Il sait cependant que sans une nouvelle implication du centre expérimental, les secours ne partiront pas. En plus de recontacter l'appelante (ligne 54), il prend en main le transfert des informations aux services locaux d'urgence. L'agent mobilise son rôle de relais pour justifier ce deuxième appel en prétextant l'attente d'informations complémentaires :

« Je vous rappelle pour la demande d'intervention sur la ville ((nom de la commune)), concernant Madame Durrieux, Sylvie qui avait un problème hémorragique euh, vous attendiez des réponses de sa part\ » (ligne 98).

Par cette stratégie interactionnelle, il préserve la face de chacun : l'autorité du SAMU n'est pas remise en question et l'agent demeure dans son rôle professionnel, ce qui lui évite de « discréditer sa propre prétention tacite à la respectabilité » (Goffman, 1981, p. 22). Il active ensuite, en exagérant les renseignements qu'il possède, la catégorie administrative « hémorragie » qui lui garantira, il le sait, d'être écouté. À son tour, l'agent se retrouve ainsi dans la position des appelants confrontés à un point de passage obligé. Comme ces derniers,

¹⁴⁷ Deux agents du centre expérimental nous ont également affirmé avoir eu besoin à quelques reprises de pousser à l'extrême ce processus de *réintroduction* de l'appelant dans le cours de la qualification. Après avoir cité sans effets ses paroles, ils ont endossé le rôle de l'appelant pour débloquer la qualification. L'un d'eux nous explique en ses mots cette stratégie : « C'est difficile pour eux de ne pas parler à l'usager. Quelques fois, quand ça bloque, je deviens "Florence Dupont". »

il n'est institutionnellement pas équipé pour exiger le départ des secours mais il a acquis des connaissances sur les catégories et les informations qui suscitent l'attention des agents et renvoient à des principes d'action qui lui assurent d'obtenir une réponse favorable. Posant la question au cours de nos observations « Que faites-vous quand les secours ne partent pas ? », un agent du centre expérimental nous a répondu : « Il faut transmettre le doute. » Le cadre déontologique qui s'applique à tous les professionnels de l'urgence et dans lequel il est dit qu'il faut tout mettre en œuvre pour secourir une personne en danger permet ainsi aux agents du centre d'appel expérimental de dépasser leur rôle institutionnel de relais pour tenter d'orienter la qualification. Le cadre déontologique sert donc d'appui pour négocier les frontières de leur rôle professionnel, tout comme, sachant qu'il est partagé, leur fournit une ressource pour orienter la qualification des services locaux d'urgence selon leurs propres perspectives. Les agents ont ainsi appris à se servir de l'incertitude parfois contenue dans leurs informations qui leur laisse une plus grande marge de manœuvre pour transmettre l'information « en décrivant les choses un peu autrement ». C'est donc ce que fait l'agent qui introduit une nouvelle catégorie administrative qui remet en cause le premier diagnostic tout en demeurant dans son rôle de relais puisque la décision d'envoyer les secours revient toujours, en dernière instance, aux services locaux d'urgence.

1.2.1. Une question d'efficacité : contourner la prise en charge collective, tout faire soi-même

Nous ne l'avons que brièvement évoqué mais cette interaction soulève aussi la problématique de la gestion collective de l'altérité au travail puisque les agents entendants ont la possibilité d'adhérer ou de contourner le modèle organisationnel mis en place au sein du centre d'appel. La distribution des activités entre des agents N1 et N2 peut en effet être négociée par les agents entendants qui peuvent endosser l'un ou l'autre de ces rôles, ou comme le font le premier agent N2 et le deuxième agent N1 durant cet appel, les assumer tous les deux pendant une même interaction pour une raison, disent-ils, d'« efficacité ». Faisant cela, la distribution des rôles et des responsabilités entre deux niveaux d'agents devient une solution *ad hoc* pour équiper les agents sourds signants lors des appels vidéo-LS plutôt qu'une réorganisation soutenue par les pratiques collectives. Par ailleurs, l'impossibilité pour les agents sourds d'occuper l'un ou l'autre des postes comme leurs collègues entendants réactualise le « critère de déficience qui fonde les pratiques d'exclusion sociale des personnes handicapées » (Barral, 2008, p. 102) et renforce le « malentendu culturel sur leurs compétences et leurs besoins » (Dalle-Nazébi, 2009a, p. 56). Ce critère souvent perçu comme une évidence « exonère l'environnement de toute

responsabilité dans une situation de handicap alors que le propre précisément d'une situation de handicap est d'être l'espace même de l'interaction entre une personne et son contexte environnemental » (Barral, 2008, p. 101). La déficience justifie donc de faire l'économie d'une réflexion sur la dimension sociopolitique d'une situation en la présentant comme étant inéluctable, ce qui cache les solutions organisationnelles, institutionnelles et politiques qui pourraient y être apportées. À titre d'exemple, encourager et soutenir le développement du corps professionnel des interprètes français-LS favoriserait leur implication dans le projet de mise en accessibilité des services d'urgence et soutiendrait la création du nouveau métier d'agent N2 sourd signant.

En plus de renvoyer au modèle individuel de gestion du handicap, la gestion des deux interactions par un seul agent crée une situation de multiactivité entraînant la dispersion. L'agent qui traite seul toutes les étapes d'un appel est en effet confronté « à la nécessité d'articuler en situation des engagements hétérogènes » (Bidet, 2011a, p. 10) qui se construisent au travers d'outils, de modes et de modalités de communication différents. La transcription montre que lorsque les agents sont en communication avec le SAMU local, ils suspendent momentanément leurs échanges avec l'appelant jusqu'à ce que l'interaction avec l'agent du Centre 15 ou avec le médecin régulateur se termine. L'interaction avec les services de secours locaux et l'interaction avec l'appelante ne sont donc pas entrelacées mais articulées de manière séquentielle. L'engagement des agents dans la communication avec l'appelante n'est donc pas maintenu en permanence. Un autre appel observé nous a amenés à constater que le lien aux appelants est, en effet, parfois bel et bien coupé. Lors d'un appel traité par texte avec l'utilisation complémentaire de la vidéo, nous avons pu constater que l'agent N1 en ligne avec les services locaux était à ce point absorbé par la lecture de sa fiche d'appel et le transfert des informations y étant inscrites qu'il n'a pas perçu les nouveaux messages envoyés par l'appelante, pas plus que ses signes de la main. Entrelacer différentes interactions sans couper entièrement les liens est néanmoins une compétence qui s'acquiert et que nous avons déjà abordée au travers de la notion d'*awareness*. Les communications uniquement textuelles donnent cependant l'impression aux agents d'une moins grande complexité dans l'articulation des engagements puisqu'elles ne rendent pas perceptibles, du moins au premier abord, les ruptures du lien interactionnel puisque, de toute manière, les agents ne sont pas visibles. Ces ruptures peuvent toutefois être remarquées par les appelants à travers les indicateurs temporels. La régularité dans l'envoi des messages et la rapidité des réponses étant deux mécanismes utilisés par les agents pour préserver le lien et rassurer les appelants, une altération soudaine du rythme de l'échange les renseigne ainsi sur la disponibilité – ou plutôt l'indisponibilité – des agents.

Plus encore, dans le contexte spécifique de l'urgence et d'une communication au sein de laquelle les repères sociolinguistiques ne sont pas partagés, la dispersion qu'occasionne cette situation de multiactivité met en jeu et négocie les priorités interactionnelles et donc la définition du « vrai boulot » des agents (Bidet, 2011b). La prise en main de deux interactions par un seul agent, l'interaction avec l'appelant et l'interaction avec les secours locaux, pour des motifs d'*efficacité* convoque le principe de rapidité. Le transfert des informations aux services locaux d'urgence par l'agent ayant traité l'appel permet de faire l'économie de discussions éventuelles entre les agents pour relayer de nouvelles questions ou transmettre des informations. En cas de besoin, ce qui n'est pas le cas dans cet appel, un agent qui fait tout, tout seul, peut poser directement des questions supplémentaires à un appelant sans avoir à les relayer d'abord à l'agent N1. Cette réorganisation permet donc d'aller vite. Le principe de rapidité est ainsi interprété et mis en actes par une gestion individuelle des deux interactions qui permet d'écouter une question, de la retranscrire et de l'envoyer aussitôt. Une autre interprétation possible du principe de rapidité, défendue dans le cours du projet REACH112, est d'assurer l'accessibilité du contenu des échanges. Lorsqu'un agent écoute ce que disent les services locaux, l'écrit immédiatement et envoie dans la foulée un message au requérant, le travail de mise en accessibilité des contenus qui nécessite de savoir anticiper ou repérer les incompréhensions puis de les dénouer en ajustant son niveau de langue, en reformulant les questions posées par les services locaux d'urgence ou en ajoutant des informations contextuelles, est relégué au second plan. Les compétences sociolinguistiques des agents (sourds et entendants) apparaissent alors comme secondaires selon ce mode de coordination qui privilégie la vitesse. Cette réorganisation émergente des rôles et des responsabilités de chacun participe d'un processus implicite de hiérarchisation des compétences, ce qui renouvelle la situation d'asymétrie entre les agents sourds et entendants. Pourtant, l'analyse de cet appel l'a démontré, lorsque ces repères sociolinguistiques sont partiellement pris en compte ou pris en compte de manière non adéquate, l'interaction peut se prolonger inutilement au risque d'une mise en danger de l'appelant.

CHAPITRE VIII - CONCLUSION

La problématique de l'accessibilité est en France, comme en Europe et aux États-Unis, essentiellement travaillée dans les « trois domaines que sont le cadre bâti, les transports et l'information-communication » (V. Folcher & Lompré, 2012, p. 97). Dans ce contexte, les dispositifs techniques de communication sont appréhendés comme des outils contribuant au retour des personnes handicapées dans le droit commun. Le développement de solutions d'accessibilité téléphonique pour les sourds et malentendants, et plus spécifiquement ici d'une solution de communication pour contacter les services de secours, traduit en termes pratiques la priorité accordée au domaine de l'information et de la communication. Le terme d'*accessibilité* est cependant de plus en plus interrogé dans les travaux de recherche mais également par différents praticiens (ergonomes, urbanistes, webmaster, etc.) et il est désormais entendu que « l'accès ne fait pas l'accessibilité » (Houriez, Houriez, Kounakou, & Leleu-Merviel, 2013). La notion d'accessibilité cache en effet une dimension plurielle qui est notamment explorée dans le domaine informatique à travers la notion de *conception universelle*¹⁴⁸ qui prescrit la prise en compte conjointe de l'accessibilité physique, cognitive et numérique. La dimension physique renvoie à *la possibilité d'accéder à* ; la dimension cognitive se rapporte à *ce qui engage un égal accès aux contenus* ; et l'accessibilité numérique prescrit une conception souple permettant, quel que soit l'équipement informatique que possède l'utilisateur, d'accéder aux ressources (Altinier, 2012). Ces trois dimensions ont été intégrées au processus de conception du dispositif sociotechnique développé dans le cadre projet REACH112, à travers la constitution d'une équipe pluridisciplinaire s'attachant à la conception d'une interface de communication à l'ergonomie claire et simplifiée, facilement compréhensible pour tous les utilisateurs ; des

¹⁴⁸ La notion de conception universelle ou *design for all* a émergé d'un contexte marqué par l'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication (TIC), le développement conjoint de travaux s'inscrivant dans le courant des *Human-Computer Interaction* (HCI) et une production discursive concernant le changement de paradigme socioéconomique induit par le passage à une *société de l'information* (Stephanidis & al., 1998). Selon ce nouveau paradigme, la société n'est dorénavant plus centrée sur la production de biens et de services mais plutôt sur la production et l'échange d'information. Ce changement soulève de nouveaux enjeux « *related to the accessibility, usability, and ultimately the acceptability of the emerging Information Society* » (Stephanidis & al., 1999, p. 2) traités à travers cette notion.

Prenant « sa source au sein de l'ingénierie et plus particulièrement de l'architecture sous l'impulsion de R. Mace1 (Story *et al.*, 1998) » (V. Folcher & Lompré, 2012, p. 107), la notion de conception universelle désigne : « *a concept, or philosophy for design that recognises, respects, values and attempts to accommodate the broadest possible range of human abilities, skills, requirements and preferences in the design of all computer based products and environments. Thus, it promotes a design perspective that eliminates the need for "special features" and fosters individualisation and end-user acceptability* » (Stephanidis & al., 1999, p. 2-3).

possibilités de communication adaptées aux pratiques interactionnelles de ces derniers et donnant aux usagers le pouvoir de choisir l'outil, le mode et la modalité de communication leur convenant le mieux ; et la conception de protocoles informatiques d'échange pouvant être installés sur des outils techniques d'usage courant. Nous avons essentiellement interrogé dans le cours de ce travail le processus de mise en accessibilité d'un contenu particulier, soit l'interaction de secours d'urgence. Plus avant, notre analyse nous a permis de constater que cette mise en accessibilité soulève, en coulisse, les questions des compétences et de la réorganisation des pratiques professionnelles autour des repères des nouveaux utilisateurs, ce qui est une problématique encore émergente en sciences sociales.

Nous avons au chapitre VII attiré l'attention sur les enjeux collectifs suscités par l'introduction de nouveaux repères sociolinguistiques dans une écologie de travail et montré que les dispositifs techniques de communication, et notamment ceux utilisés à des fins d'accessibilité, peuvent être appréhendés comme des « modes de reformulations des relations interpersonnelles » (Magli & Winkin, 1999, p. 5). En décrivant dans ce dernier chapitre comment l'information produite par les agents N1 participait de la mise en forme de l'information transmise par les agents N2, nous avons une nouvelle fois observé la dimension collective de la prise en compte de nouveaux repères communicationnels dans une organisation. Ce chapitre démontre que cette prise en compte relève d'un véritable processus d'apprentissage pour les salariés lors duquel les connaissances théoriques se confrontent au terrain : à ses outils, mode et modalités de communication, à un ensemble d'exigences normatives, à des pratiques interactionnelles cristallisées, à un réseau de relations préexistant, à une temporalité inhérente à la situation et réactualisée dans les interactions, etc.

L'intérêt de ce chapitre est donc de pointer la complexité de ce processus qui est encore souvent ignorée par les organisations, notamment parce que l'accessibilité se *travaille* encore, comme nous le mentionnons ci-dessus, principalement à travers le cadre bâti, les transports et l'information-communication, même si des travaux l'appréhendent désormais par la problématique des pratiques professionnelles (Bonjour & Meyer, 2011, 2013; Dalle-Nazébi, 2009a; Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013a, 2013b; Kerbourc'h, 1999, 2009; Kerbourc'h & Dalle-Nazébi, 2014; Metzger & Barril, 2004). Le peu d'attention accordée à la complexité de ce processus peut également être attribué à la méconnaissance par les directions, et parfois même par les salariés engagés dans cette mise en accessibilité, des enjeux spécifiques de la surdité. Nous suggérons également que cette invisibilité s'explique par le fait que pour être perçue, il est également nécessaire que l'organisation soit engagée

dans un processus d'accompagnement de ces nouvelles pratiques. Au sein du centre expérimental, des journées de formation ont ainsi été organisées afin de soumettre à discussion les pratiques interactionnelles des agents, ce qui a parfois mené à la déconstruction de certaines d'entre elles, souligné les points de vigilance et favorisé la circulation des « bonnes pratiques ». Nous avons nous-mêmes organisé deux journées de formation au cours desquelles nous avons mobilisé les enregistrements vidéo réalisés au cours de nos observations et des transcriptions d'appel. Ces traces fournissent « une occasion instrumentée de faire retour sur son expérience, de s'y arrêter quelque temps, de s'extraire du feu de l'action dans laquelle le vécu était inscrit pour déplier ce qui s'y passe » (Cahour & Licoppe, 2010, p. 247). Elles participent donc, comme ces formations, du travail d'équipement qui a doté le collectif de connaissances et de compétences spécifiques afin de soutenir le dispositif technique de communication. Ce type d'actions demande un investissement en termes temporel, monétaire et organisationnel dans lequel toutes les organisations ne s'engagent pas et suppose par ailleurs d'adopter une perspective sur les dispositifs techniques de communication qui ne les réduit pas « à des instruments d'emblée efficaces » (Vinck, 2008, p. 100). La mise en accessibilité des contenus réactualise donc le handicap en tant que situation de communication partagée ; partage qui, nous le constatons ici, concerne des usagers, des salariés et toute une organisation.

PARTIE III - CONCLUSION

Le centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants est un acteur supplémentaire dans la chaîne des médiations qui transforme un événement ou une situation en une intervention de secours. Le rôle institutionnel du centre, et conséquemment celui des agents, est cependant défini comme un rôle de *relais*. Ce rôle est énoncé comme tel par les agents, « On est censé juste faire le relais », et renvoi au modèle télégraphique de la communication. Ainsi défini, le nouveau centre est un outil de mise en rapport entre une organisation et de nouveaux usagers et, de ce fait, s'insère dans un réseau de relations stabilisé. L'observation du parcours d'apprentissage technique et interactionnel des agents et du travail d'équipement réalisé par le collectif, ainsi que les différentes analyses d'appels mettent en lumière la complexité du statut de relais. Nous percevons alors que pour *relayer* les informations les agents s'engagent dans un processus de fabrication de l'information au cours duquel ils endossent et agencent différents rôles. Ces rôles entrent parfois en contradiction avec le rôle de relais tout en permettant, paradoxalement, de le faire exister.

Placés entre les appelants et les services locaux d'urgence, les agents occupent le rôle de *tiers aidant*. Chaque appel adressé au nouveau centre réactualise en effet une relation triadique très courante dans le monde des urgences : la relation de secours par le biais d'un tiers. Lorsque les agents et les médecins comprennent qu'ils n'ont pas affaire à un service de téléalarme, la position d'intermédiaire qu'occupent les agents, et plus largement le centre en lui-même, convoque alors la figure connue du « tiers aidant » (Chave, 2010). Le tiers aidant est souvent une personne qui appelle pour quelqu'un d'autre ou qui n'est pas (encore) directement concernée par la situation pour laquelle elle appelle. Ce tiers est mobilisé, nous l'avons vu, par les agents et les médecins comme porte-parole actif. Ils s'attendent à ce que cette personne soit le plus près possible de la source ou, en cas contraire, qu'ils s'en approchent. Chaque fois que cela est possible, les agents ou les médecins demandent d'être mis en relation avec la personne concernée par le problème. Les agents du centre expérimental doivent d'ailleurs régulièrement expliquer aux agents et aux médecins qu'il leur est impossible de leur transférer l'appel de la personne sourde. Le principe de proximité qui participe de l'organisation de l'interaction de secours d'urgence fait donc du tiers aidant un intermédiaire dont les agents et médecins préféreraient se passer. Comme dit un médecin : « On fait avec. » Faute de mieux, il est donc attendu que le tiers-aidant réponde aux questions qui lui sont adressées, pose les questions qu'on lui demande de poser et transmette, sans les transformer et de manière cohérente, les informations. Le

rôle du tiers aidant est de se conformer aux instructions et de ne surtout pas être un *tiers obstacle* (*op.cit.*) en refusant, par exemple, de s'approcher d'une personne pour prendre son pouls ou en se laissant envahir par ses émotions. Ce rôle cadre donc les relations entre les agents N2 et les services locaux d'urgence en distribuant les rôles et les places de chacun. Il réactualise le rôle de relais que les agents essaient de maintenir en n'intervenant pas, par exemple, directement dans le processus de qualification de l'appel et la décision de secours. Il est également attendu du tiers aidant qu'il ne soit pas un *tiers savant* et qu'il n'intervienne pas dans la qualification, à moins qu'il soit considéré comme un expert. C'est le cas notamment lorsque ce tiers est un médecin ou un professionnel de l'urgence. Selon l'agent ou le médecin qui traite un appel provenant du centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants, le rôle des agents N2 peut conséquemment être appréhendé différemment et passer de celui de tiers aidant à celui de *tiers expert*.

Dans tous les cas et contrairement au tiers aidant, les agents du centre expérimental sont engagés dans une activité équipée. Le rôle de relais attribué au centre et la réactualisation de la figure du tiers aidant dans le cours des interactions se trouvent négociés par une autre relation triadique : celle qui se noue entre les appelants, les agents et la fiche d'appel. Dans le cours de cette relation, les agents du centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendant se positionnent non pas en tiers aidant mais en tiers expert. Ils maintiennent à cet effet un écart de perspectives entre eux et les appelants (*op.cit.*), imposent et préservent le cadre de participation et s'appuient sur des compétences communicationnelles, techniques, civiles et linguistiques acquises pour traiter les appels. En outre, le travail de construction de l'information au cours duquel les agents sélectionnent les mots à noter sur la fiche, ceux qui ne le sont pas et ceux qu'il convient de transformer en catégorie administrative (l'AVC dans l'appel n° 7 et l'hémorragie dans l'appel n° 8) fait des agents bien plus que de simples relais. L'organisation interne du centre entre donc en contradiction avec son rôle institutionnel. Cependant, lorsque le processus de construction de l'information se déroule sans encombre, que l'information transmise aux services locaux d'urgence peut être facilement traduite en catégories administratives, que les secours partent rapidement et que la réponse correspond aux attentes des usagers, le rôle du centre expérimental semble bel et bien être celui d'un relais.

C'est donc parce que les agents ont ces compétences – notamment des compétences sociolinguistiques singulières – que leur rôle peut être associé à celui d'un relais. Ce premier rôle coexiste au sein du centre avec un rôle de *tiers médiateur*. Ce dernier est institutionnellement reconnu à travers la présence des agents sourds signants et la mise en

place d'une formation sur le français écrit des sourds. Ces deux rôles sont donc complémentaires et ne semblent pas *a priori* en contradiction puisque le travail de médiation renvoie souvent, lui aussi, à une simple mise en rapport (Hennion, 2003). Toutefois, citant A. Hennion, nous soulignons que « parler de médiation, même si c'est à partir de conceptions diverses, c'est toujours rompre avec l'idée d'une chaîne, d'un parcours linéaire allant de l'œuvre ou de l'objet au spectateur ou au visiteur en passant par une série d'intermédiaires (techniques, institutionnels, humains) » (2003, p. 30). Le rôle de relais qui est attribué au centre d'appel et aux agents comporte donc en lui-même une ambiguïté. D'une part, il renvoie à l'idée d'une transmission selon le modèle linéaire, télégraphique. D'autre part, il s'appuie sur un travail de reformulation, d'adaptation et d'explicitation que nous avons détaillé et qui contredit ce modèle. Par ailleurs, les incompréhensions rencontrées de part et d'autre des deux univers sociolinguistiques qui sont mis en relation à travers le dispositif sociotechnique exacerbent le rôle de tiers médiateur exercé par les agents. Ils doivent ainsi parfois justifier et expliquer les décisions des services locaux d'urgence à des appelants insatisfaits de la réponse qu'ils reçoivent et, inversement, s'attacher à la sensibilisation des services locaux à certains enjeux et spécificités sociolinguistiques. Le travail de mise en rapport qu'effectuent les agents comporte donc une activité de façonnage, qui n'appartient pas au rôle de relais, puisqu'il s'agit de former deux univers sociolinguistiques afin qu'ils puissent s'accorder. C'est ce qui fait *fonctionner* la médiation technique.

Il arrive néanmoins, nous l'avons observé dans le précédent chapitre, que les agents ne réussissent pas à endosser leur rôle de tiers médiateur, ce qui révèle en quoi ce rôle et les compétences sur lesquelles il repose participent de la construction d'une information précise. Dans ce cas, les agents peuvent revenir à leur rôle de relais et transmettre les renseignements pêle-mêle, au plus près des conditions de leur énonciation, au risque, cependant, de se voir opposer un refus d'intervenir. Toutefois, le transfert d'informations peu construites et parfois contradictoires fragilise le statut de professionnel des agents N2 qui justifient alors l'incertitude contenue dans les renseignements qu'ils transmettent en qualifiant le comportement des appelants ou en rendant visible la complexité du processus de traduction. Ce faisant, ce n'est plus une information neutre et factuelle qui est alors transmise. De la même manière, lorsque les secours ne partent pas, les agents s'appuyant sur la déontologie outrepassent le rôle de relais et orientent le processus de qualification en présentant les choses autrement et en activant les catégories administratives adéquates. Comme leurs collègues des centres de secours téléphonique, ils mobilisent des normes et

des standards institutionnels pour produire la réponse de secours qui leur semble la plus appropriée, ils redeviennent donc, à travers ce processus, des tiers experts.

Le rôle de relais attribué au centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants et le rôle de tiers aidant qu'il réactualise sont mis en tension par des pratiques de communication propres aux centres d'appel d'urgence téléphonique et stabilisées dans des objets ; la prescription même d'être relais et l'ambiguïté de sa définition ; la prise en compte des spécificités de nouveaux usagers et une organisation immatérielle faite de normes et de règles qui cadrent les pratiques. Cependant, malgré cette mise en tension, le rôle de relais s'actualise et est perçu comme tel dès lors que les agents N2 transmettent une information précise, ce qui la fait apparaître comme neutre et factuelle. Pour cela, les agents agencent dans le cours de l'action et de l'interaction différents rôles et deviennent, tour à tour, *tiers aidant*, *tiers expert* et *tiers médiateur*. Ce sont leurs compétences communicationnelles qui leur permettent d'endosser pleinement chacun des rôles mais aussi de passer *en douceur* d'un rôle à l'autre. C'est donc à travers l'articulation (réussie) de ces trois rôles que le dispositif sociotechnique s'efface, que l'information devient « une entité naturelle et objective qui serait disponible en tous lieux et sans effort » (Denis & Pontille, 2012, p. 2). Et c'est à ces conditions que le centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants devient un centre relais. Son insertion dans une infrastructure sociotechnique qui permet la circulation fluide de données et d'informations à l'intérieur d'une organisation se réalise donc à travers la négociation collective de son rôle et de ses pratiques. Par les interactions et les rapports journaliers entre le nouveau centre et les urgences locales, nous distinguons, par ailleurs, que la dimension collective de cette négociation déborde le cadre de l'écologie de travail pour s'inscrire dans l'écosystème.

Du dispositif technique de communication à
l'infrastructure communicationnelle

CONCLUSION

« À chaque fois qu'une interaction dure dans le temps et s'allonge dans l'espace, c'est qu'on l'a partagée avec des non-humains. »

Bruno Latour, *Une sociologie sans objet ? Remarque sur l'interobjectivité*, 1994

Partant d'une question liminaire portant sur un type d'objet spécifique – les dispositifs techniques de communication – et la manière dont ils cadrent nos pratiques professionnelles, nous avons décrit au fil de ces pages des processus entremêlés et parfois contradictoires de construction, de maintien et de reformulation de réseaux de relations : relations aux appelants, relations au poste de travail ou au cadre bâti, relations aux médecins et aux équipes d'intervention, relations entre les agents, relations entre sourds et entendants, et bien d'autres encore. Saisir ce réseau de relations a nécessité de déplacer notre regard de l'objet à l'activité instrumentée. Tournés vers les pratiques, nous nous sommes attachés à rematérialiser la communication. Cela a fait apparaître que, dans les écologies professionnelles, les dispositifs techniques de communication provoquent tout à la fois des mouvements de réactualisation de certaines pratiques, des mouvements de transformation et des mouvements de cristallisation et de standardisation. Étant « une trace et une marque de ses auteurs et de leurs relations » (Vinck, 2009, p. 56), les dispositifs techniques de communication réactualisent en effet des habitudes de travail et des logiques d'action préexistantes. Dans certains contextes, ce fut le cas au sein du centre d'appel d'urgence expérimental, « les rigidités technologiques donnent naissance à des adaptations qui à leur tour exigent calibrage et standardisation » (*loc.cit.*), ce qui entraîne des transformations. A contrario, ils peuvent également servir de support d'inscription aux changements dont certains seront négociés en situation. Les dispositifs techniques de communication se sont donc révélés être des outils d'« irréversibilité » (Hennion, 1993), c'est-à-dire le lieu d'une mise en rapport et de stabilisation d'un réseau de relations qui contribuent à la circulation de pratiques, mais aussi des facteurs de transformation.

Comme bien d'autres avant nous, nous avons ainsi pointé et détaillé la nature duale et paradoxale de la technologie (T. P. Hughes, 1987; Leigh Star & Ruhleder, 1996; Orlikowski, 2000; Suchman, 1987; Vinck & Penz, 2008) qui est à la fois « moteur et obstacle du changement, à la fois modifiable et rigide, interne et externe aux pratiques organisationnelles. Elle est produit et processus » (Leigh Star & Ruhleder, 1996, p. 115). Au regard de ces différents mouvements, de leurs tensions et de leurs contradictions,

s'interroger sur la prééminence de certains d'entre eux ou, pour le dire autrement, poser la question des *effets* que produisent les dispositifs techniques de communication perd sa pertinence au profit d'une réflexion centrée leur coexistence et leurs rapports. Depuis les premières études dans le champ des Computer-Mediated Communication Studies (CMCS), le questionnement a évolué de l'objet vers la manière dont ces mouvements contraires sont agencés et stabilisés. Et la façon dont les acteurs gèrent, en situation et en s'adaptant aux contingences, ces paradoxes. Adoptant cette perspective, nous avons appréhendé les dispositifs techniques de communication « comme des êtres en formation, ouverts, qui résistent et se font les uns les autres, de façon réciproque, agissant en retour sur ceux qui les font advenir » (Hennion, 1993). Nous avons donc porté attention au réseau de relations qui s'y fixent ainsi qu'aux relations, dans l'ici et maintenant, qu'ils contribuent à créer. Selon une telle perspective, les dispositifs techniques de communication « deviennent des supports, des instruments et des médiations pour l'action – engagés au même titre que les humains dans le déploiement des produits et dans le tissage des “mondes” où ils font sens et circulent » (Fourmentraux, 2010, p. 139). S'il fallait n'en retenir qu'un, le mot « tissage » est celui qui résume le mieux ce travail.

De manière générale, notre analyse montre en effet que si les dispositifs techniques de communication cadrent les manières dont nous écrivons, regardons, parlons ou bougeons et qu'en faisant cela ils participent de l'organisation des pratiques professionnelles, c'est au travers de leurs relations à d'autres cadres (normatifs, matériels, interactionnels). Ces relations ne vont pas toujours de soi et entraînent un processus d'agencement qui met parfois à l'épreuve les relations qui s'inscrivent dans l'objet. Cette mise à l'épreuve se réalise dans le cours même des interactions médiatisées et aussi en dehors d'elles, dans le collectif, à travers le travail d'équipement. Le tissage des relations n'est jamais donné une fois pour toutes et est, bien au contraire, un processus dynamique qui peut être rouvert dès que les relations changent et que le dispositif est jugé comme n'étant plus opérationnel en situation. Au travers d'un projet technique et d'un questionnement sur le travail en situation de communication médiatisée, nous avons ainsi observé un processus continu de mise en relation et d'agencement. Nous en avons pointé la complexité et précisé en quoi il demande, aux agents travaillant dans les centres d'appel d'urgence, la mise en cohérence d'une multitude d'éléments hétérogènes : les caractéristiques de l'outil et du mode de communication, des principes d'organisation, des règles institutionnelles, des protocoles de travail et des repères communicationnels spécifiques. L'analyse attentive de ces processus d'agencement nous a permis de « découvrir la grande variété des éléments qui composent

des agencements habituellement repliés sur eux-mêmes » (Denis & Pontille, 2013, p. 18). En dépliant ces agencements, nous avons mis en lumière comment des dispositifs techniques et des référentiels de communication participent à l'organisation des tours de parole, des gestes, des manipulations liées aux activités de travail (Dalle-Nazébi & Hénault-Tessier, 2012). Cette analyse s'inscrit dans la droite ligne de l'important corpus de travaux portant sur les objets dans l'action et les définissant comme des ressources et des contraintes. Elle prolonge toutefois ces travaux en montrant que leur statut de ressource ou de contrainte est à mettre en rapport avec la situation et aussi avec les repères sociolinguistiques des acteurs. Plus avant, elle approfondit les connaissances sur la manière dont les dispositifs techniques et les référentiels de communication qu'ils actualisent contribuent à la gestion des regards, à la disposition des corps et à l'organisation de l'espace (*op.cit.*). L'un des apports de cette recherche est ainsi d'avoir exploré la dimension sociolinguistique des dispositifs de communication et d'avoir démontré qu'ils façonnent l'environnement matériel tout autant que les pratiques.

Nous nous demandions, au début de ce travail, si les dispositifs techniques de communication sont des objets dans l'action comme les autres. Nous avons laissé la réponse en suspens afin de la faire émerger de l'analyse. Au regard de nos observations, nous pouvons affirmer que, comme tous les objets, ils participent du cadrage de l'action et de l'interaction en transportant un ensemble de conventions, de standards et de normes, ce qui définit un environnement et un champ de compétences ; en délimitant, structurant et différenciant les espaces ; en imposant des contraintes sur les relations entre les acteurs qu'ils soient humains ou non humains. Ils sont en cela bien plus que des éléments à mobiliser ou à contourner dans le cours de l'action et deviennent des acteurs. Leur différence réside dans le fait que cet ensemble de conventions, de standards et de normes fixe, actualise et prolonge plus spécifiquement des pratiques communicationnelles. Ils contribuent ainsi d'une structure implicite qui organise nos interactions et qui le fait, à la différence d'une carte géographique posée sur une table par exemple, en inscrivant des pratiques conversationnelles et des repères sociolinguistiques. Mais, nous avons pu le constater, la réactualisation de ces pratiques et repères est souvent le résultat de tout un travail qui les déplace, les resignifie et les transforme. Elle se fait aussi parfois au prix de la transformation d'autres choses. La question de la *différence* des dispositifs technique de communication par rapport aux autres objets, comme celle de leurs *effets*, a donc été dépassée par l'analyse et remplacée par la question de leur rôle dans la stabilisation et la pérennisation de certaines pratiques communicationnelles. Plus spécifiquement encore, dans la stabilisation de certains agencements. Ainsi, glisserons-nous progressivement au cours

des dernières pages qui suivent d'une synthèse du processus d'agencement qui fut au centre de notre analyse vers la notion d'*infrastructure communicationnelle* que nous proposerons et que nous formaliserons afin de désigner l'effet de structuration créé non pas par les seuls dispositifs techniques de communication mais par leur articulation à des pratiques, des organisations, des normes et des standards et un environnement matériel.

Dispositifs techniques de communication : une diversité de cadres à agencer

Lorsqu'il s'agit de comprendre en quoi les dispositifs techniques de communication cadrent les pratiques professionnelles, la première relation qui vient à l'esprit est la relation médiatisée entre des interlocuteurs se trouvant, le plus souvent, à distance. Cette relation, peut-être parce qu'elle est la plus perceptible et que les dispositifs contribuent à y introduire quelque chose de nouveau, a été largement étudiée à travers un questionnement centré sur les transformations. Nous avons ainsi pu nous appuyer sur de nombreux travaux issus de différentes disciplines (CMCS, Communication Studies, sociolinguistique) pour étayer nos propres analyses de l'interaction de secours d'urgence. Cette première approche, plus classique, tournée vers l'objet, nous a permis de relever que l'utilisation des termes « technologie » et « dispositif technique de communication » ne rend pas compte de leur caractère composite et crée un amalgame entre la matérialité de l'outil et celle du mode de communication qui cache un premier processus d'agencement. Nous avons donc précisé que le cadrage qu'apporte le téléphone provient à la fois des caractéristiques de l'outil (téléphone fixe ou portable, obligation de tenir d'une main le combiné ou présence d'un casque d'écoute, taille de l'écran, etc.) et des spécificités du mode de communication choisi (audio, SMS, TTR, etc.). Nous avons montré que la modalité d'expression utilisée se décline elle aussi en termes matériels puisqu'elle sollicite la voix dans le cas des échanges audio-phonatoires ; les mains et les yeux dans le cas des communications visuo-gestuelles et visuo-scriptuelles.

Cette précision nous a intéressés car elle révèle un travail d'agencement et d'alignement de ces matérialités multiples, dans le cours des interactions, qui participe de leur organisation. Elle nous a surtout permis de montrer que certains agencements se cristallisent et sont associés à des principes d'organisation qui paraissent aller de soi mais qui relèvent cependant bien d'un agencement situé. Les difficultés éprouvées par les agents du nouveau centre d'appel d'urgence pour parler ou écouter l'appelant tout en saisissant des informations au clavier ont montré que l'articulation quasi simultanée des actions et des interactions n'est en rien automatique. Elle est, au contraire, le résultat d'un apprentissage

au cours duquel les agents apprennent à agencer *d'une certaine manière* les ressources de l'interaction vocale, la possibilité de recourir à un casque d'appel et l'impératif de vitesse à la fois inhérent à la situation et institutionnalisé. Nous avons ainsi mis au jour un certain nombre des principes d'organisation implicites, dont la simultanéité, qui cadrent ces agencements et les manières d'articuler les pratiques langagières gestuelles et d'inscription dans le cours des interactions. Si nous avons accordé une attention importante à ces principes c'est parce qu'ils constituent eux aussi, avec les caractéristiques de l'outil, du mode et de la modalité de communication, un cadre pour l'action et l'interaction. Par ailleurs, la redéfinition en termes matériels des modalités de communication a permis de mettre en évidence qu'un des enjeux soulevés par les situations de communication multimodale est la gestion des engagements corporels. L'articulation de différents types d'interaction avec différentes personnes produit des situations de dispersion déjà bien caractérisées par C. Datchary (2011). Nous avons toutefois montré, de façon complémentaire, que l'engagement corporel que ces différentes relations entraînent, par exemple lorsque les agents N2 sont amenés à s'exprimer en LS tout en écoutant un médecin parler, participe de cette dispersion en mettant en concurrence ces engagements. Cette tension entre des engagements de nature hétérogène conduit les agents à en privilégier certains au détriment d'autres.

La question de l'agencement est donc cruciale pour qui souhaite saisir les « effets » des dispositifs techniques de communication dans les écologies de travail. Nous avons cependant rapidement constaté que cette question déborde largement le cadre de l'organisation endogène de l'interaction. Les relations que les dispositifs techniques de communication contribuent à nouer, à dénouer et à organiser peuvent, en effet, être appréhendées à travers la problématique de la coordination.

La reformulation des pratiques, un processus qui les déplace et les transforme

Les processus d'agencement et la coordination soulèvent à leur tour une autre question : celle du cadre de participation. Les pratiques professionnelles se développent sur une base installée et doivent, dans bien des cas, demeurer conformes à un cadre de participation connu et reconnu. C'est ce qu'ont révélé le processus d'apprentissage, le processus d'ajustement réciproque des pratiques et du dispositif ainsi que le travail d'équipement, trois processus observés au cours du projet REACH112. Ainsi, ils ont fait apparaître l'ancrage durable et non questionné de certaines pratiques locales « cristallisées dans des routines, des outils et des modalités de coordination, et articulées à un ensemble

d'évidences sur les compétences pertinentes et les bonnes manières de faire » (Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2013, p. 268). Le travail d'agencement est donc sous-tendu par des pratiques de références qui permettent, par exemple, à l'interaction de secours d'être reconnue comme telle ou aux agents d'être perçus comme de « vrais » agents. Nous avons notamment souligné, à la suite de M.R. Whalen et D.H. Zimmerman, en quoi l'organisation de l'interaction téléphonique de secours d'urgence est une spécialisation de l'interaction téléphonique ordinaire (1987). Plus généralement, comme l'expliquent M. Relieu et F. Brock, nous avons aussi remarqué que « les formes de base de la conversation ordinaire constituent une sorte de repère à partir duquel des types d'interaction plus formels ou plus "institutionnels" sont reconnus et vécus » (1995, p. 78). Cette constatation les conduit à évoquer la présence d'une infrastructure conversationnelle stabilisée qui participe de l'organisation de différents types de communication, citant en exemple l'interview télévisée qui n'est qu'une spécialisation « des techniques génériques de la conversation ordinaire » (*op.cit.*, p. 109).

Les dispositifs techniques de communication soulèvent ainsi l'enjeu de la « reformulation » des pratiques sociocommunicatives traditionnelles et professionnelles partagées. Tout au long du projet REACH112, ce processus de reformulation de pratiques préexistantes s'est avéré fort complexe. Nous avons notamment noté l'utilisation combinée, dans le cours des interactions d'urgence par écrit, de nouvelles pratiques rédactionnelles et d'une « infrastructure conversationnelle » traditionnelle pour en interpréter le sens. Résultant d'un agencement émergent et normalisé entre les caractéristiques de l'outil (la petite taille de l'écran d'un vieux portable), du mode de communication (la possibilité d'accéder à un historique de conversation), de la situation (écrire en urgence), des pratiques de communication des appelants (le français *Pi Sourd*), cet agencement avait ainsi donné lieu à de nouvelles pratiques d'écriture. Cependant, l'interprétation se faisant selon des repères préexistants, certaines interactions furent le théâtre de malentendus. Les nouvelles pratiques furent remises en discussion. Si cet exemple illustre la complexité des agencements et démontre que les résultats ne peuvent être appréhendés *a priori*, il pointe aussi que la reformulation de relations et de repères préexistants est un processus dynamique et collectif. Fait d'essais et erreurs, ce processus s'appuie sur les expériences individuelles qui s'ajustent et s'équipent au travers de leur mise en discussion collective. Nous avons par ailleurs pu voir que ce processus de reformulation concerne aussi des modes de coordination et des principes d'organisation, c'est-à-dire des manières d'articuler les pratiques langagières, gestuelles et d'inscription.

Un apport important de cette recherche est d'avoir démontré que le processus de reformulation mobilise le corps ainsi que l'environnement matériel qui sont utilisés pour équiper le dispositif, le rendre opérationnel en situation et pour négocier les tensions. L'introduction de la vidéo sur une plateforme d'appels d'urgence amène ainsi les agents à « penser et agir sur les conditions matérielles de l'interaction : ils se positionnent dans le champ de la caméra, s'assurent d'une bonne luminosité et contrôlent l'arrière-plan. Il leur faut mettre en scène un environnement professionnel recréant la "neutralité" de la relation administrative » (Dalle-Nazébi *et al.*, 2012, p. 83), neutralité habituellement soutenue par l'invisibilité qu'apporte le téléphone. Ils évaluent donc leur posture à la lumière de cette neutralité professionnelle qu'ils reformulent en d'autres termes. La tenue vestimentaire se standardise, les positions du corps et les comportements s'adaptent à cette visibilité, une porte est déplacée et les murs sont peints en blanc. Le poste de travail tel qu'il est habituellement organisé dans les Centre 15 a lui aussi été réaménagé. Notamment, en présentant la fiche d'appel et l'interface de communication sur un même écran. L'environnement matériel inscrit et reconnaît ainsi une nouvelle pertinence – le maintien du lien visuel avec l'appelant – tout en favorisant la réactualisation du principe de simultanéité des actions et des interactions. Toutefois, la simultanéité n'étant pas possible à maintenir dans tous les cas, les agents sourds signants ayant souvent besoin de leurs deux mains pour parler, nous avons vu qu'elle laissait parfois place à une coordination séquentielle dont la légitimité fut acquise après sa mise à l'épreuve et sa resignification par le collectif. Nos analyses d'interactions vidéo-LS nous ont ensuite permis de constater que malgré la légitimité de cette nouvelle temporalité, les agents développaient des ethnométhodes afin de réinvestir une coordination intra-individuelle tendant vers la simultanéité.

L'ensemble de ces observations et leur analyse ont fait émerger deux éléments importants qui éclairent le rôle que tiennent les dispositifs techniques de communication dans l'écologie des situations. D'une part, nous avons démontré que les dispositifs techniques de communication entraînent un travail d'agencement entre des caractéristiques techniques et des principes d'organisation mais également avec des pratiques de référence et des repères sociolinguistiques. Les pratiques des agents sourds signants suscitant « un décentrement heuristique pour la discipline en contribuant à rendre explicite les référentiels, règles et habitudes partagés et mobilisés dans la communication, les compétences médiatiques implicitement attendues » (Dalle-Nazébi, 2014a, p. 344), notre travail a ainsi mis en avant le fait que les dispositifs techniques de communication actualisent et participent de l'inscription dans les organisations, dans les corps, l'environnement matériel et dans les pratiques de coordination de repères communicationnels qui peuvent être d'ordre

sociolinguistique ou interprétatif. D'autre part, nous avons montré que le processus de reformulation des pratiques est un lieu de négociation qui produit des compromis, des déplacements et des transformations. Bien que le collectif tente de *rejouer*, en d'autres lieux et avec d'autres moyens, les pratiques, les normes et les modes d'organisation comme s'ils restaient inchangés, nous avons constaté que cela n'est pas donné, au contraire, et que cette reformulation est le résultat d'un travail. Ce travail de reformulation, c'est-à-dire le passage d'un registre à l'autre, engagé par les dispositifs techniques de communication ne se fait pas sans transformations et elles dépassent, bien souvent, largement les intentions des concepteurs (Hennion, 1993; Vinck, 2009; Vinck & Laureillard, 1996). C'est en cela que les dispositifs techniques de communication sont des médiateurs.

Des relations sédimentées dans l'environnement matériel

En montrant en quoi le processus d'agencement et la reformulation des pratiques débordent du cadre de l'interaction et entraînent la transformation des corps, des objets et de l'environnement matériel, nous avons attiré l'attention sur le fait que « la matérialité conditionne non seulement ce que nous *pouvons faire* avec les objets mais est également le résultat de ce que nous *faisons* avec les objets¹⁴⁹ » (Camus & Vinck, Soumis, p. 2). Étant entendu qu'elle est le résultat de nos relations, cela nous a permis d'envisager la matérialité comme un lieu où ces relations se sédimentent (Law, 2002), ce qui apporte un élément de réponse aux questions de stabilisation des agencements et de pérennisation des pratiques. Nous avons donc démontré en quoi les dispositifs techniques de communication ainsi que l'environnement matériel sont des lieux où s'inscrivent les réseaux de relations.

Au sein du centre expérimental, la relation visuelle entre les agents N1 et N2 a été matérialisée et formalisée au travers de la fonction de partage d'écran et d'une légère réorientation des bureaux qui, malgré la discrétion du mouvement, a contribué à inscrire une pratique communicationnelle dans l'écologie de travail et à le façonner. Nous avons également mis en évidence comment la configuration des objets sur le poste de travail des agents dans les centres d'appel d'urgence téléphonique réactualisait le principe de simultanéité et orientait la coordination intra-individuelle. À l'échelle de l'espace de travail collectif, nous avons pointé que, dans certains centres, les interactions visuelles n'étaient pas soutenues par l'environnement. En l'occurrence, la configuration créée par les postes de travail, les ordinateurs, les téléphones, les cloisons, les murs, les vitres, etc. renouvelait et

¹⁴⁹ Traduction personnelle : « Materiality conditions not only what we *can do* with objects but also results from what we actually *do* with objects. »

préservait un type de communication particulier : sonore, centrée et médiatisée. Ces observations ont, de manière générale, mis en avant la présence d'un tissage très serré entre des outils, un mode, une modalité de communication et un ensemble de pratiques de coordination intra-individuelle et interindividuelle. Pour le formuler succinctement, elles pointent une interrelation forte entre l'organisation matérielle et immatérielle de l'écologie de travail ; la transformation de l'une conduisant à la transformation de l'autre. Elles ont aussi montré que l'espace, comme les géographies, est traversé par des pratiques sociolangagières qui le dessinent, le font et le défont. Arrivés à ce stade de l'analyse, ce sur quoi nous souhaitons insister est qu'en dehors du fait établi que les différents éléments matériels présents dans les écologies de travail participent « au cadrage de l'action, notamment en délimitant, structurant et différenciant des espaces » (Vinck, 2009, p. 62) et en focalisant les regards, les voix, les gestes d'une certaine manière (*op.cit.*), leur disposition et leur association produisent des configurations qui participent également de ce cadrage. Nous faisons ainsi apparaître que c'est à travers l'association de différents éléments matériels de l'écologie de travail que se fixent, pour partie, des réseaux de relations.

Nous avons ainsi mis au jour deux réseaux de relations sédimentés dans des instruments, l'espace matériel et leurs articulations : l'espace d'interaction médiatique et l'espace interactionnel multifocalisé. Nous définissons ces espaces comme des lieux actualisés par des relations, elles-mêmes « “incarnées” de manière durable dans des objets » (Dalle-Nazébi & Hénault-Tessier, 2012, p. 86-87). Ils sont une mise en actes – à travers une certaine utilisation de l'espace – des règles, des normes, des protocoles et des principes d'organisation de l'écologie de travail avec lesquels ils forment un ensemble cohérent. Cette mise en cohérence prolonge l'action et agit comme une structure implicite de normalisation des manières de parler-en-interaction ; l'interaction, nous le rappelons, étant appréhendée au sens large, c'est-à-dire comme une relation entre des acteurs humains ou non humains. En s'articulant à des conventions, des normes et des protocoles, ces configurations matérielles qui émergent et sont façonnées par les pratiques permettent à des relations de se stabiliser et de se déployer dans le temps et dans l'espace. Par ailleurs, nous avons pu remarquer que, bien que distincts, ces deux espaces interactionnels sont finement interreliés. La réorganisation de l'espace d'interaction médiatique engendré par l'ouverture d'un canal de communication vidéo a, de la sorte, dû être soutenue par la réorganisation des relations interindividuelles au risque de fragiliser le statut professionnel des agents sourds et entendants. Si dans les centres d'appel d'urgence téléphonique l'interrelation de ces espaces

est stabilisée et semble aller de soi, nous avons constaté, en suivant le travail d'équipement au sein du centre expérimental, qu'elle était, elle aussi, le résultat d'un travail individuel et collectif, mis à l'épreuve en pratique.

Nommer et observer les rigidités. La notion d'« infrastructure communicationnelle »

La manière dont nous appréhendons ces espaces interactionnels renvoie pour partie à la notion d'infrastructure telle qu'elle a été conceptualisée par S. Leigh Star avec, notamment, G. Bowker et K. Ruhleder. Ainsi, elle désigne un arrière-plan qui « devient infrastructure par rapport à des pratiques organisées » (Leigh Star & Ruhleder, 1996, p. 117). À leur suite, nous dégagons cette notion d'une définition renvoyant à l'analyse de réseaux techniques et industriels afin de la mobiliser pour désigner l'armature matérielle et symbolique servant de soubassement invisible aux actions d'une communauté de pratiques (Trompette & Vinck, 2009). Les espaces, tels que nous les définissons ci-dessus, en sont un des éléments qui les composent. Plus précisément, nous proposons d'utiliser cette notion afin d'appréhender les effets de structuration communicationnelle dans les environnements professionnels (Dalle-Nazébi & Hénault-Tessier, 2012; Hénault-Tessier, 2013; Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2013). Cette spécialisation nous conduit à formaliser la notion d'*infrastructure communicationnelle* et à la présenter comme outil conceptuel pour appréhender les effets de structure et les stabilisations que le tissage très serré entre des techniques, des pratiques, des standards, des organisations et un environnement professionnel entraîne.

Une notion relationnelle

La notion d'infrastructure renvoie historiquement à l'idée d'un réseau technique à grande échelle, enchevêtré à des structures familières, permettant une connexion ou une circulation de services, de personnes ou d'informations et dont l'utilisation semble aller de soi (Bowker, Baker, Millerand, & Ribes, 2010; Leigh Star & Ruhleder, 1996). Cette conception se retrouve encore aujourd'hui dans le langage courant et sert à désigner, par exemple, l'infrastructure routière. Dans les travaux de recherche, elle a d'abord été appréhendée au travers d'une approche sociohistorique s'étant, par exemple, attachée à détailler le processus d'électrification (T. P. Hughes, 1983). Au-delà des rails, des câbles et des tuyaux, la notion d'infrastructure renvoie désormais à des entités plus abstraites telles des protocoles informatiques et humains, des standards ou encore les systèmes d'archives (Bowker *et al.*, 2010). Cet élargissement de la focale ayant été favorisé par le développement de l'informatique et du réseau Internet. Lorsqu'elle désigne un environnement numérique ou

encore le réseau Internet, elle est alors appréhendée en tant qu'infrastructure informationnelle (*op.cit.*).

Ayant étudié la construction d'une grande infrastructure informationnelle reliant le travail de près de 1400 biologistes, S. Leigh Star développe, avec G. Bowker, un intérêt marqué pour la manière dont les individus produisent et gèrent l'information, en s'attachant plus particulièrement à la description des processus de catégorisation (Bowker & Leigh Star, 1998; Leigh Star, 1999; Leigh Star & Ruhleder, 1996). Appréhendant les classifications et les standards comme des lieux de médiation entre les exigences techniques auxquelles se confrontent les concepteurs de systèmes informatiques et les exigences de communautés de pratiques, ils interrogent ce que *font* ces classifications et ces standards (1998). Cette approche a donné lieu à différents travaux regroupés dans un champ de recherche spécifique : Information Infrastructure Studies (IIS). Ils mettent en évidence ce que ces classifications rendent visible, prééminent ou, au contraire, ce qu'elles ne nomment pas ou dissimulent dans des catégories génériques (Berg & Timmermans, 2000; Leigh Star & Strauss, 1999). L'activité de classement participe ainsi d'une infrastructure de connaissances dont l'ethnographie révèle les enjeux sociopolitiques et la manière dont elle cadre l'organisation et la coordination entre différentes communautés de pratiques (Bowker & Leigh Star, 1998). L'intérêt de ces travaux réside, pour nous, dans le fait que ces analyses ont permis d'opérer un changement de perspective sur les infrastructures, déplaçant l'attention de leurs composantes à une attention centrée sur les changements dans les relations que leur construction ou leur transformation entraînent (Bowker *et al.*, 2010). Avant toute chose, l'infrastructure est donc une notion relationnelle puisqu'elle sert à désigner « une relation opérationnelle » (Leigh Star & Ruhleder, 1996, p. 120) qui ne fait sens que par rapport à une communauté de pratiques qu'elle contribue à façonner et qui la façonne en retour.

À la suite de ce qui a été développé dans ces travaux, mobiliser la notion d'infrastructure permet de nommer un ensemble de pratiques cristallisées qui semble transparent pour l'utilisateur mais qui constitue néanmoins un soutien invisible pour ses tâches. C'est ce dont nous parlaient les agents lorsqu'ils disaient parler au téléphone, manipuler la souris, saisir des informations sur le clavier, écouter leur interlocuteur et laisser traîner une oreille, tout à la fois et de façon « automatique ». Les règles et les protocoles, les instruments et leur distribution dans l'espace, ainsi que leur articulation aux autres éléments de l'environnement matériel se fondent ainsi dans l'arrière-plan jusqu'à en devenir invisibles. C'est qui fait dire aux agents que leurs pratiques sont naturelles. Tenir pour acquis les

instruments, les configurations et les arrangements organisationnels est « une condition sine qua non pour faire partie d'une communauté de pratiques (Lave et Wenger, 1991 ; Star, 1996) » (Leigh Star & Ruhleder, 1996, p. 118). Les nouveaux arrivants rencontrent ainsi « l'infrastructure comme un objet qu'il faut apprendre à utiliser » (*loc.cit.*). Ce fut le cas des agents du centre expérimental qui durent apprendre à organiser leur coordination intra-individuelle et interindividuelle selon des pratiques préexistantes. Par ailleurs, la notion d'infrastructure pointe que les pratiques s'organisent sur une base installée dont elles héritent des forces et des limites et elle rappelle son encastrement « à d'autres structures, arrangements sociaux et technologies » (*loc.cit.*). Analytiquement, comprendre la construction, le maintien ou la transformation de relations opérationnelles suppose d'opérer, selon G.C. Bowker, une « inversion infrastructurelle » (1994). En d'autres mots, il s'agit pour le chercheur de porter attention aux coulisses de ces infrastructures (Bowker *et al.*, 2010), c'est-à-dire de s'intéresser au travail pratique et situé que demandent le développement, l'utilisation et la maintenance de ces infrastructures.

La notion d'infrastructure communicationnelle que nous proposons hérite, nous le constatons, des travaux sur les infrastructures informationnelles. Elle s'élabore également sur la base d'autres problématiques et réflexions traitées en sociologie des sciences et des techniques concernant le processus de stabilisation, de circulation et d'uniformisation des pratiques scientifiques ayant notamment conduit à la conceptualisation de la notion d'inscription que nous avons reprise au cours de l'analyse (Latour & Woolgar, 1979). Nous nous sommes aussi intéressés à certains travaux ayant détaillé comment le recours à des « *packages* », terme qui désigne des associations entre des théories et des technologies ou des théories et des méthodes, favorise le partage et l'adoption de perspectives et pratiques scientifiques communes et la coordination entre différents laboratoires (Clarke & Fujimura, 1992; Clarke & Leigh Star, 2007; Fujimura, 1988). La notion de *package* est elle aussi une notion relationnelle puisqu'elle désigne un rapport stabilisé entre une organisation immatérielle, des pratiques et des instruments. Nous l'évoquons et la mobilisons puisqu'elle pointe en quoi la création d'association est un moyen de stabilisation et de pérennisation de pratiques. Le travail de rematérialisation de la communication entrepris, au sein de leur discipline respective, par C. Goodwin (2000) et Y. Winkin, a lui aussi démontré que le sens naît des relations. Pointant en quoi l'articulation de différents acteurs – des personnes, des chaises, des tables, des instruments, etc. – inscrit et actualise « un espace conçu pour la

production d'un type particulier d'*action*¹⁵⁰ » (C. Goodwin, 2000, p. 1516), nous nous sommes inspirés de ces acquis pour penser l'arrière-plan des pratiques communicationnelles dans le cours de ce travail.

Faisant nous aussi le constat que les associations entre des éléments matériels et immatériels sont des lieux de stabilisation et participent de la persistance de certaines pratiques, nous avons ainsi adopté cette perspective sur l'infrastructure et, nous appuyant sur ces travaux de sociolinguistiques et d'anthropologie de la communication, l'avons réorientée vers une problématique d'ordre communicationnel.

Un outil pour penser les dispositifs techniques de communication

La notion d'infrastructure communicationnelle a pour vocation de rendre compte d'un effet de rigidité, d'un cadre pour les pratiques communicationnelles, et de pointer dans le même temps que ce cadre est le résultat d'un agencement complexe et dynamique d'éléments hétérogènes qui tiennent ensemble et constituent « l'univers d'autres activités, représentations ou mobilisations d'objets » (Dalle-Nazébi & Hénault-Tessier, 2012, p. 81). Elle permet de raisonner en termes d'interrelation et d'insister sur le fait que le cadrage des pratiques et du sens de ces pratiques naît de la relation entre les éléments. Elle souligne par ailleurs que cette mise en relation participe d'un processus de stabilisation, de pérennisation et de délocalisation des pratiques. S'attacher à la description et à la compréhension d'une infrastructure communicationnelle locale conduit à la mise en évidence des contraintes relationnelles – contenues dans des normes, des standards, des conventions de pratiques *et* dans leurs articulations à des arrangements matériels et des repères sociolinguistiques – qui pèsent sur la communication.

Ainsi, il est possible d'identifier les différents cadres de l'action et de l'interaction, par exemple, au sein du centre expérimental, les pratiques interactionnelles liées au diagnostic, la relation de service ou encore celui de la fiche d'appel. Associés, ces pratiques interactionnelles et le travail de saisie qu'impose la fiche, contribuent à former une armature symbolique qui définit l'agent comme un acteur doté de compétences communicationnelles mais également comme un acteur qui fait des choix et qui construit l'information. S'attacher à la compréhension de l'infrastructure communicationnelle nous a permis de démontrer que cette association entre des pratiques et un instrument, transposée dans le nouveau centre

¹⁵⁰ Traduction personnelle : « but a space designed for the ongoing production of particular kinds of *action*. »

d'appel d'urgence, met à mal le rôle de relais institutionnellement attribué aux agents. Nous pouvons aussi quitter, pour un instant, les centres d'appel d'urgence et faire une rapide incursion au sein de notre nouveau projet de recherche pour montrer d'autres types d'infrastructure, dans d'autres lieux. Nos premières observations sur un plateau de télévision destiné à la captation et la diffusion d'un Journal Télévisé (JT)¹⁵¹ révèlent ainsi un étroit tissage entre la scénographie¹⁵², l'emplacement des caméras et les cadrages. Elles montrent par ailleurs que cette organisation soutient et actualise une communication audio-phonatoire qui utilise l'image dans un mode référentiel.

En révélant ces articulations, la notion d'infrastructure communicationnelle explique certaines persistances, éclaire certains freins au changement, et fait également apparaître la complexité du processus de reformulation des pratiques. Nous proposons donc de l'utiliser comme un outil conceptuel pour penser les dispositifs techniques de communication. En invitant à les aborder d'un point de vue relationnel, cette notion rappelle qu'ils participent d'un réseau de relations s'organisant selon une syntaxe locale. Pour reprendre l'exemple du nouveau centre d'appel expérimental, la compréhension de ce que produit l'ouverture d'un canal vidéo est enrichie par la connaissance approfondie de l'infrastructure communicationnelle à réactualiser. Cela implique de convoquer l'organisation de l'interaction téléphonique et de la relation patient-médecin, ainsi que les instruments associés. Cela demande d'observer, dans le même temps, comment l'espace que dessinent les objets et les instruments favorise certaines relations et en décourage d'autres, tout en remarquant comment celui-ci est pétri par les pratiques langagières. Attirant l'attention sur le tissage des pratiques interactionnelles, des instruments, des normes, une modalité de communication et des espaces, la notion d'infrastructure communicationnelle éclaire les enjeux, pour les acteurs et l'organisation, de l'introduction de nouveaux dispositifs. Ce qu'elle nous montre, c'est qu'il s'agit d'ajuster les pratiques, ou l'environnement matériel, mais surtout de reformuler des articulations.

La question de l'encastrement n'est par ailleurs jamais éloignée de la question de l'infrastructure communicationnelle locale. Se joue alors la gestion des tensions entre différentes communautés de pratiques et entre différentes infrastructures d'échelles

¹⁵¹ Nous avons entamé en février 2014 une enquête ethnographique portant sur les pratiques audiovisuelles en LS. Ces premières observations ont été plus précisément centrées sur le travail des journalistes sourds dont nous avons analysé les pratiques lors de la création, l'enregistrement et la postproduction d'un journal d'actualités sportives, tourné dans les studios de France 3 et diffusé sur Internet, lors des Jeux olympiques d'hiver de Sotchi. Ce projet est encore en cours de formalisation.

¹⁵² Nous appréhendons, à la suite de M. Coulomb-Gully, la scénographie du plateau du JT comme l'organisation de tous les éléments qui participent de la mise en scène de l'information : mobilier, décor, « décor technique », éclairage, présentateur, invités, etc., au sein du studio (1995).

variables. La gestion des tensions peut occasionner des ajustements ou des transformations dans l'une ou l'autre de ces infrastructures. La mise au jour de ce processus de négociation fournit des clés pour comprendre comment est rendue possible la coexistence de différentes infrastructures communicationnelles. Il permet aussi de saisir les déplacements nécessaires afin de préserver l'une et l'autre de ces infrastructures et, éventuellement, de remarquer l'évolution de certaines pratiques. Ainsi, la prise en compte dans l'analyse du frottement entre différentes infrastructures communicationnelles, celle des Unités d'accueil et de soins pour les Sourds actualisée à travers la figure de l'intermédiaireur et celle des Centre 15 réintroduite au quotidien à travers les échanges téléphoniques, a éclairé de manière sensible ce qui s'est joué dans l'introduction de la communication vidéo au sein du centre expérimental. Elle y a été définie comme un outil de légitimation d'une langue et un moyen de valorisation des compétences sociolinguistiques des locuteurs de LS ; elle sert alors à prolonger les perspectives sur la LS de ces unités de soins. Elle est également un instrument actualisant la logique de proximité qui cadre les pratiques interactionnelles dans les centres d'appel d'urgence téléphonique et qui, de surcroît, soutient la construction d'information à partir de repères obtenus « de visu » ; elle est conséquemment définie comme un outil de rapidité. Nous constatons, en les mettant volontairement en opposition, que les infrastructures communicationnelles organisent différemment nos pratiques de communication en les matérialisant dans des lieux et dans des instruments et en les investissant, aussi, d'autres choses. Toutefois, notre analyse a démontré que les infrastructures s'encastrent les unes aux autres et qu'elles cohabitent aussi, parfois, au sein des mêmes espaces. L'idée est donc de dépasser cette opposition afin d'explorer, en pratiques, les conditions de leur enchâssement. Nous avons pu percevoir au prix de quels déplacements, réaménagements et resignifications l'une et l'autre de ces infrastructures avaient été préservées.

Appréhender les dispositifs techniques de communication à travers la notion d'infrastructure communicationnelle permet de dépasser les approches centrées sur l'interaction et sur les usages en déplaçant l'attention du dispositif technique à la manière dont il s'insère dans la syntaxe relationnelle qui organise les pratiques de communication. En d'autres mots, ils deviennent l'un des éléments d'un assemblage hétérogène stabilisé qui fait sens en situation, qui intègre différents normes et standards et qui est étroitement chevillé à d'autres réseaux de relations. En enjoignant à observer comment les dispositifs techniques de communication soutiennent ou, au contraire, rompent avec une armature qui est à la fois matérielle et symbolique, la notion d'infrastructure communicationnelle est une notion qui peut aussi bien être utilisée pour interroger ce que transforme l'ouverture du

canal vidéo dans un centre d'appel de secours, l'installation d'un visio-guichet dans une administration publique ou les nouvelles formes de la relation client se réalisant par écrit.

Un outil pour penser l'accessibilité en pratiques

Faire l'ethnographie des infrastructures communicationnelles met au jour les processus permettant l'alignement ou la cohabitation des communautés de pratiques interactionnelles. Inversement, l'analyse fait aussi apparaître comment certaines pratiques communicationnelles sont encouragées, renforcées au détriment d'autres. Pour reprendre l'exemple du studio du JT évoqué plus haut, nous avons mentionné que la scénographie, la disposition des instruments et leurs spécificités (par exemple le cadrage) sont organisées autour des pratiques du journalisme audiovisuel ; pratiques actualisées comme étant des articulations de la voix et de l'image. L'arrivée de journalistes sourds signants sur le plateau de ce JT en négocie l'infrastructure communicationnelle puisque leurs pratiques concernent l'articulation d'une modalité d'expression visuo-gestuelle à des images qui ont une fonction syntaxique et non plus référentielle. Elle conduit, de la même manière, à l'ajustement des pratiques des journalistes sourds. Dans un contexte tel que celui-ci, tout comme ce fut le cas au sein du nouveau centre d'appel d'urgence, la notion d'infrastructure communicationnelle est un outil conceptuel fort pour penser la gestion de l'altérité au travail, notamment la prise en compte d'autres modalités de communication et d'autres clés interprétatives. Elle encourage à aller au-delà de l'approche traditionnelle centrée sur l'adaptation du poste de travail ou l'aménagement du cadre bâti en renvoyant à l'analyse du réseau enchevêtré des relations, ce que pointaient déjà, en d'autres termes J.-L. Metzger et C. Barril :

« En effet, les efforts d'adaptation du poste et de formation considèrent qu'il s'agit d'une affaire individuelle : l'adaptation va compenser la déficience du travailleur concerné. Or, cette manière de concevoir l'insertion fait l'impasse sur la nécessité d'adapter, simultanément, l'environnement organisationnel aux spécificités des travailleurs concernés (relations avec les collègues, les autres services, les partenaires ; prise en compte de cette catégorie de salariés dans les décisions successives prises par les directions). C'est, notamment, ce que l'on peut déduire de la lecture des rares travaux publiés portant sur l'insertion des travailleurs sourds et non-voyants en milieu ordinaire (Gendron, 2000 ; Chauvet, 1996 ; Griffon, 1997) » (2004, p. 64).

Si elle permet de dépasser l'approche traditionnelle, c'est parce que l'inversion infrastructurelle qu'elle induit, au-delà des processus d'ajustements, attire l'attention sur les enjeux communicationnels que le handicap soulève. Cette approche contribue ainsi à le redéfinir en de nouveaux termes. Notre analyse centrée sur les « petites mains de l'information » (Denis & Pontille, 2012) a en effet montré qu'en s'engageant dans des

échanges avec de nouveaux usagers, les agents du centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants ont dû « recomposer la temporalité de leurs interactions, incorporer de nouvelles gestions du lien de communication, travailler avec de nouveaux acteurs (interprètes, interface visuelle sur l'ordinateur, formateurs et agents sourds), références et fonctionnalités techniques, et repositionner leurs corps au sein de ces interactions » (Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2013, p. 268). Nous voyons que la mise en définition pratique de l'accessibilité concerne des manières de dire, de faire, de se positionner et d'articuler ces différentes actions. Le handicap réorganise les interactions, les supports de la communication, les modes de coordination et les réseaux d'acteurs. Nos observations rejoignent ainsi les propos développés par quelques autres travaux abordant la question du handicap à travers le prisme de la communication (Bonjour & Meyer, 2011, 2013; Dalle-Nazébi, 2014a; Meyer, 2005). En situation, il n'est plus une incapacité à compenser mais un espace d'action et d'interaction à reformuler. Il se redéfinit ainsi en termes relationnels puisque « l'expérience du handicap est distribuée dans un ensemble des relations qui implique des personnes, mais aussi des objets » (Ville, 2014, p. 410) et, de manière prégnante, en termes communicationnels. D'un seul mouvement, la notion d'infrastructure communicationnelle invite à observer le processus de reformulation d'infrastructures communicationnelles préexistantes et le processus d'inscription des réorganisations communicationnelles que la prise en compte du handicap entraîne.

Ainsi, faire l'ethnographie d'une infrastructure communicationnelle participe à la mise au jour du travail, souvent invisible, de reformulation des relations qu'effectuent tous les salariés et qu'entraîne la mise en accessibilité d'un site de travail ou d'une institution ; ou encore, l'arrivée d'un salarié handicapé dans une organisation. Cette mise en visibilité soulève la question de la reconnaissance par les organisations de ce travail et la question corollaire de son accompagnement. Dans une écologie professionnelle où ce travail n'est pas perçu, valorisé ou soutenu, le processus de reformulation peut constituer un obstacle local à une redéfinition en termes communicationnels du handicap. Comprendre l'engagement que ce processus de reformulation entraîne explique les négociations, les contournements, voire le non-respect des nouvelles pratiques et réorganisations ainsi que la persistance d'infrastructures devenues transparentes, naturelles. Par ailleurs, en portant attention aux manières dont les réorganisations sont inscrites dans les instruments, dans les règles, standards et pratiques, dans les corps et dans l'environnement matériel ainsi que dans leurs interrelations, la notion d'infrastructure communicationnelle permet de saisir des processus de stabilisation. Lorsque, inversement, elle révèle des lieux où ces réorganisations

ne s'inscrivent pas, elle signale des espaces de négociation qui peuvent produire des inégalités ou de l'exclusion.

Pour illustrer cela avec un exemple issu de notre analyse, nous pouvons mettre en évidence que c'est en nous attachant à l'exploration de l'infrastructure communicationnelle du centre d'appel expérimental, c'est-à-dire en suivant le fil des relations, que nous avons remarqué qu'un élément aussi banal qu'un mur plein, en empêchant la création d'un lien visuel, recréait une situation d'inégalité entre les salariés. Appréhender la surdité au travail à travers la notion d'infrastructure communicationnelle interroge donc l'accomplissement pratique du droit à l'expression en LS. Nous avons, en première partie de ce travail, déjà pointé en quoi la communication est une condition du plein exercice professionnel et détaillé comment, lorsqu'elle n'est pas partagée, elle crée une situation d'exclusion qui fragilise le statut des travailleurs, génère un sentiment d'isolement et de dévalorisation et occasionne, souvent, un « travail en plus » pour les salariés qui s'engage dans diverses opérations afin d'impulser la négociation des pratiques de communication collectives au travail (Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013b; Kerbourc'h, 2009). Dans ces conditions, la reconnaissance des travailleurs sourds s'est fortement jouée, et se joue encore, à travers celle de la LS. Un mur plein, au lieu d'une baie vitrée, favorise une communauté de pratiques au détriment d'une autre. Les agents entendants peuvent s'interpeller à voix haute alors que les sourds sont isolés. L'environnement matériel entre en opposition avec l'environnement normatif qui prescrit l'usage de la LS.

À travers l'inscription des pratiques communicationnelles dans l'environnement matériel, c'est donc, également, la distribution égalitaire des moyens d'autonomie et du plein exercice professionnel qui est négociée. L'importance des enjeux attachés à la redéfinition communicationnelle du handicap devient ici véritablement apparente. Plus avant, partant du constat que le cadrage des pratiques et du sens de ces pratiques naît de la relation entre les éléments, nous avons pu noter que deux réseaux de relations ont été sédimentés au sein du centre d'appel expérimental. Une première salle dans laquelle les relations sont organisées autour d'une communication visuo-gestuelles et une deuxième où elles sont organisées autour des communications visuo-scriptuelles et audio-phonatoires. S'attacher à voir les structures implicites de la communication dans les relations entre les différents éléments qui composent et actualisent les écologies de travail nous a permis de saisir un mouvement de retour vers une approche individuelle du handicap plutôt qu'une réorganisation véritablement collective. Raisonner en termes d'infrastructure et d'interrelations, ce n'est pas se positionner pour ou contre les aides techniques mais adopter une approche

relationnelle pour les questionner. La notion d'infrastructure communicationnelle est une clé pour éviter de renvoyer dos à dos les approches réadaptative et environnementale puisqu'elle « amène à penser le handicap, ni comme l'attribut d'une personne, ni comme celui d'un environnement, mais comme constitué dans un ensemble de relations, dans un collectif » (Ville, 2014, p. 410). Elle est un outil pour comprendre les résistances aux changements communicationnels que la prise en compte du handicap entraîne ainsi qu'un outil pour interroger la gestion collective de l'altérité au travail. En somme, elle équipe une réflexion sur l'accessibilité, l'insertion et leur pendant, l'exclusion.

Le handicap, au-delà de l'effet miroir (et son envers)

Dans le champ du handicap, la compréhension des infrastructures communicationnelles locales est aujourd'hui pertinente dans un nombre croissant de domaines d'activités dépassant largement le cadre des urgences, des soins médicaux ou la production audiovisuelle. La traduction, le théâtre, l'enseignement, l'accueil des publics, l'ergonomie ou encore la recherche, pour ne citer que ceux-là, sont des domaines qui, pour certains, doivent répondre à des injonctions d'accessibilité¹⁵³ ; quand d'autres voient dans la participation des personnes handicapées une occasion d'enrichir le processus de création et de diversifier leurs publics. Plus encore, les personnes handicapées sont désormais reconnues comme détentrices d'un savoir spécialisé pour lequel elles sont sollicitées et trouvent peu à peu une place au sein des entreprises. Que ce soit par l'ouverture de services ou de domaines d'activités à de nouveaux usagers et publics ou par l'arrivée de salariés handicapés, les enjeux d'accessibilité et d'intégration traversent de plus en plus le monde du travail.

Pour demeurer au plus près de notre recherche, en l'occurrence des personnes sourdes, nous avons constaté que ces enjeux concernent notamment le processus de création et l'utilisation de supports de communication servant à l'échange, ce qui soulève la question du rapport à l'infrastructure informationnelle dans laquelle l'infrastructure communicationnelle locale est encadrée (que transmettre ?, comment ?, quelles sont les compétences nécessaires pour construire et transmettre le contenu de ces supports ?, etc.). Pour les enseignants, ils impliquent la réorganisation de leur communication notamment une gestion séquentielle de la monstration et de l'explication lorsqu'ils s'adressent à des

¹⁵³ Cf. « Charte visant à favoriser la formation et l'insertion professionnelles des personnes handicapées dans le secteur de la communication audiovisuelle », signée en février 2014 ; « Charte de qualité pour l'usage de la Langue des Signes Française dans les programmes télévisés », signée le 15 janvier 2015 ; loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

élèves sourds. Dans le monde médical, la relation médecin-patient se réorganise autour de l'apparition d'un troisième, voire d'un quatrième, professionnel puisqu'il faut désormais *faire avec* des interprètes et des intermédiaires. Dans une troupe de théâtre bilingue, composée de sourds et d'entendants, la coordination entre les comédiens sur scène doit trouver d'autres appuis que les signaux sonores habituels (mots clés, claquements de main, etc.). De même, les instructions relatives à la régie ne peuvent plus être simplement criées du fond de la salle. Plus encore, nous avons aussi remarqué que les principes d'organisation des centres d'appel d'urgence téléphonique sont négociés par les nouvelles pratiques locales développées au sein du centre d'appel expérimental : les interactions écrites contrecarrent la logique de proximité ou, encore, les agents et les médecins se voient obligés (en maugréant parfois) de supporter la séquentialité forte des interactions. Les spécificités des nouveaux usagers redéfinissent même les notions d'urgence ou de gravité. Être enfermé dans un ascenseur n'est plus une situation pour laquelle les pompiers interviennent. Cette situation est cependant resignifiée lorsqu'une personne sourde s'y trouve coincée puisqu'elle n'a pas la possibilité de contacter le centre de gestion s'occupant de répondre aux appels concernant les pannes. La transformation des propriétés relationnelles d'une écologie professionnelle pose donc, plus avant, la question de la manière dont ces transformations sont négociées dans l'écosystème.

Si nous pointons la diversité des situations dans lesquelles les questions de l'accessibilité et l'insertion se posent en termes communicationnels, c'est pour indiquer qu'au-delà de l'« effet miroir » que produit le handicap et qui acère le regard que nous portons sur nos propres pratiques, il est bien plus qu'un outil heuristique puisqu'il « se situe au centre d'une pensée sur les droits humains, l'éducation, l'accès aux soins, la citoyenneté, la participation sociale, etc. La problématique du handicap concerne et interroge tous les domaines du savoir, toutes les spécialités scientifiques » (Gardou, 2014, p. 20). Il constitue, par exemple, comme nous le soulignons rapidement ci-dessus, un point d'entrée pour analyser les infrastructures à grande échelle. Cette dernière question est ici cependant laissée ouverte. Même si nous avons d'ores et déjà pu constater que de nouvelles pratiques interactionnelles et de nouveaux repères communicationnels pénètrent l'infrastructure des urgences françaises, nous ne sommes pas en mesure de détailler comment ils ont été accueillis ou négociés, cela pourrait faire l'objet d'une autre étude.

Or, et c'est là que se situe l'envers du miroir, nous pouvons nous demander à quoi servent les recherches sur le vécu des personnes handicapées ou sur les enjeux communicationnels

que soulève la prise en compte de l'altérité au travail puisqu'elles « seront bien dérisoires si les activités de collaboration et d'apprentissages collectifs ne sont pas reconnues et valorisées dans ces entreprises, si des moyens financiers et des personnes-ressources ne sont pas proposés, si les outils et services expérimentés et validés par quelques équipes ne sont pas mis à la disposition de l'ensemble de l'établissement, si des réflexions ne sont pas menées pour favoriser le partage et la transmission de ces savoir-faire au sein de ces organisations professionnelles » (Dalle-Nazébi, 2009a, p. 56). Pour cela, il est nécessaire que l'accessibilité soit appréhendée de manière environnementale, ce qui suppose de transformer l'environnement en abaissant le trottoir, en ajoutant des indicateurs sonores ou en développant un centre d'appel d'urgence accessible et aussi, nous l'oublions souvent, de réorganiser les pratiques collectives.

Nous pouvons nous arrêter ici un instant afin d'effectuer un retour sur la nature de cette réflexion que nous avons poursuivie et menée au terme de ce travail. Nous nous demandons donc, sans ambages, à quoi bon ces questions « si c'est pour en revenir en bout de course à une lecture sociale centrée non sur ce que les gens font, mais sur la façon dont ils le font ? Non sur l'objet de l'action mais sur l'action collective, non sur nos attachements mais sur nos déterminations ? » (Hennion, 2015, p. 7). Nous avons en effet poursuivi un travail d'analyse au cours duquel nous avons posé la question du cadrage des cours d'action et attentivement détaillé le *travailler ensemble* avec les dispositifs techniques de communication. Nous avons ainsi contribué à une compréhension générale de l'activité instrumentée appréhendée d'un point de vue relationnel. Nous avons aussi, plus succinctement toutefois, commencé à dégager de ces pratiques le sens de mots communs présents en de nombreuses situations et registres de discours tel le mot « accessibilité ». Nous aurions pu en creuser encore davantage le sens. Cela constitue donc une limite de notre recherche mais aussi une ouverture. Nous pourrions ainsi poursuivre cet examen en précisant, dans une approche similaire à celle développée par I. Moser et J. Law (2003), la manière dont les dispositifs techniques de communication font l'accessibilité, c'est-à-dire en explorant ce qu'ils préservent ou soutiennent, ce qu'ils réduisent ou combattent et observer symétriquement comment les relations des agents à ces dispositifs la définissent elles aussi. Toutefois, la dimension collective de l'accessibilité, nous le voyons, n'est toujours pas acquise et reconnue, ce qui met en évidence qu'une recherche centrée sur la manière dont les gens font les choses demeure pertinente. Ainsi, l'envers du miroir, s'il pointe une difficulté, souligne également que c'est précisément cette dimension collective qui doit être approfondie et mise au jour de manière à ce que les enjeux de la prise en

compte collective du handicap soient enfin reconnus, maîtrisés et ne puissent plus être écartés des débats et des solutions.

BIBLIOGRAPHIE

- Akrich, M. (1987a). Comment décrire les objets techniques? *Techniques & Culture*, (9), 49-64.
- Akrich, M. (1987b). La description des objets techniques. In *Sociologie de la traduction - Textes fondateurs* (p. 159-178). Paris: Presses des Mines.
- Akrich, M. (1991). L'analyse socio-technique. *La gestion de la recherche*, 339-353.
- Akrich, M. (1993). Les objets techniques et leurs utilisateurs, de la conception à l'action. *Les objets dans l'action*, 4, 35-57.
- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2006). *Sociologie de la traduction: textes fondateurs*. Paris: Presses des Mines.
- Albrecht, G. L., Ravaud, J.-F., & Stiker, H.-J. (2001). L'émergence des disability studies : état des lieux et perspectives. *Sciences sociales et santé*, 19(4), 43-73.
- Alter, N. (2000). *L'innovation ordinaire*. Paris: PUF.
- Altinier, A. (2012). *Accessibilité web. Normes et bonnes pratiques pour des sites plus accessibles*. Paris: Eyrolles.
- Bacci, A. (1997). *La politesse est morte, vive la sincérité ? Le cas des Enfants Entendants de Parents Sourds* (Mémoire d'Anthropologie sociale et historique). EHESS.
- Barral, C. (2000). *L'institution du handicap. Le rôle des associations*. Rennes: Presses Universitaires de Rennes.
- Barral, C. (2007). La Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé : un nouveau regard pour les praticiens. *Contraste*, 27(2), 231-246.
- Barral, C. (2008). Reconfiguration internationale du handicap et loi du 11 février 2005. *La lettre de l'enfance et de l'adolescence*, 73(3), 95-102.
- Berg, M., & Timmermans, S. (2000). Orders and Their Others: On the Constitution of Universalities in Medical Work. *Configurations*, 8(1), 31-61.
- Bessy, C., & Chateauraynaud, C. (1993). Les ressorts de l'expertise. Epreuve d'authenticité et engagement des corps. *Raisons pratiques*, (4), 141-164.
- Beuscart, J.-S., Dagiral, É., & Parasie, S. (2009). Sociologie des activités en ligne (introduction). *Terrains & travaux*, 15(1), 3-28.

- Bidet, A. (2011a). La multi-activité, ou le travail est-il encore une expérience ?
Communications, 89(2), 9-26.
- Bidet, A. (2011b). *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot ?*. Paris: PUF.
- Blondel, M., Gonac'h, J., Ledegen, G., & Seeli, J. (2011). Ecriture-sms en Métropole et à La Réunion : « zones instables et flottantes » du français ordinaire et spécificités du contexte de surdité. *Travaux linguistiques du CerLiCO, Presses Universitaires de Rennes*, 51-70.
- Bommier, C., Mamzer, M.-F., Desmarchelier, D., & Hervé, C. (2013). How nonverbal communication shapes doctor-patient relationship: from paternalism to the ethics of care in oncology. *Journal International de Bioéthique*, 24(4), 137-158.
- Bonjour, A., & Meyer, V. (2011). TIC et prise en charge des personnes handicapées mentales. *Communication et organisation*, (39), 213-228.
- Bonjour, A., & Meyer, V. (2013). Educommunication, stimulation cognitive et évaluation des pratiques : un triangle vertueux pour la prise en charge du handicap mental ? *MEI. Media et information*, (36), 181-190.
- Bonu, B. (2007). Connexion continue et interaction ouverte en réunion visiophonique. *Réseaux*, 144(5), 25-57.
- Borzeix, A. (1995). La parole en sociologie du travail. In J. Boutet, *Paroles au travail* (p. 225-246). Paris: L'Harmattan.
- Borzeix, A. (2001). Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage. In A. Borzeix & B. Fraenkel (Éd.), *Langage et Travail. Communication, cognition, action* (p. 55-87). Paris: CNRS Editions.
- Bouillon, J.-L. (2009). Comprendre l'organisation par la communication... sans réduire l'organisation à la communication. Enjeux, perspectives et limites d'une théorisation communicationnelle de l'organisation. In *Actes du colloque « Nouvelles tendances en communication organisationnelle »*. Université d'Ottawa, 14-15 mai 2009.
- Boure, R. (2002). *Les origines des sciences de l'information et de la communication, Regards croisés*. Villeneuve d'Ascq: Septentrion.
- Boutet, D., & Garcia, B. (2006). Finalités et enjeux linguistiques d'une formalisation graphique de la langue des signes française (LSF). *Glottopol, Revue de sociolinguistique en ligne*, (7), 31-52.
- Boutet, J. (2001). La part langagière du travail : bilan et évolution. *Langage et société*, 98(4), 17-42.

- Boutet, J. (2005). Genres de discours et activités de travail. In L. Filliettaz & J.-P. Bronckart (Éd.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications* (p. 19-35). Louvain-la-Neuve: Peeters, BCILL.
- Bowker, G. C. (1994). *Science on the run: Information management and industrial geophysics at schlumberger, 1920-1940*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Bowker, G. C., Baker, K., Millerand, F., & Ribes, D. (2010). Toward Information Infrastructure Studies: Ways of Knowing in a Networked Environment. In J. Hunsinger, L. Klastrup, & M. Allen (Éd.), *International Handbook of Internet Research* (p. 97-117). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Bowker, G. C., & Leigh Star, S. (1998). Building Information Infrastructure for Social Worlds - The Role of Classification and Standards. In *Community Computing and Support Systems, LNCS 1519* (p. 231-248). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Brassac, C., Fixmer, P., Mondada, L., & Vinck, D. (2008). Interweaving Objects, Gestures, and Talk in Context. *Mind, Culture, and Activity*, 15(3), 208-233.
- Brassac, C., & Gregori, N. (2003). Étude clinique d'une activité collaborative : la conception d'un artefact. *Le travail humain, Vol. 66*(2), 101-126.
- Bulot, T. (2001). L'essence sociolinguistique des territoires urbains : un aménagement linguistique de la ville ?, *I*(6), 5-11.
- Cahour, B., & Licoppe, C. (2010). Confrontations aux traces de son activité. Compréhension, développement et régulation de l'agir dans un monde de plus en plus réflexif. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4(2), 243-253.
- Callon, M. (1986). Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc. *L'année sociologique*, (36), 169-208.
- Camus, A., & Vinck, D. (Soumis). Unfolding digital materiality. The construction of pieces of music from concerts. Theory and cases. In *DigitalSTS: a handbook and fieldguide*.
- Ceruzzi, P. E. (2012). Aux origines américaines de l'Internet : projets militaires, intérêts commerciaux, désirs de communauté. *Le Temps des médias*, n° 18(1), 15-28.
- Chalas, Y., Gilbert, C., & Vinck, D. (2009). *Comment les acteurs s'arrangent avec l'incertitude*. Paris: Editions des Archives Contemporaines.
- Chapanis, A., Ochsman, R. B., Parrish, R. N., & Weeks, G. D. (1972). Studies in interactive communication: I. The effects of four communication modes on the behavior of teams during cooperative problems solving. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 14, 487-509.

- Chapanis, A., & Overbey, C. M. (1974). Studies in Interactive Communication: III. Effects of similar and dissimilar communication channels and two interchange option on team problem Solving. *Perceptual and Motor Skills*, 38, 343-374.
- Chapanis, A., Parrish, R. N., Ochsman, R. B., & Weeks, G. D. (1977). Studies in Interactive Communication: II. The Effects of Four Communication Modes on the Linguistic Performance of Teams during Cooperative Problem Solving. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 19(2), 101-126.
- Chapoulie, J.-M. (1985). Préface. In H. S. Becker, *Outsiders: études de sociologie de la déviance* (p. 9-25). Paris: Métailié.
- Chauvière, M. (2003). Handicap et discriminations. Genèse et ambiguïtés d'une inflexion de l'action publique. In D. Borrello (Éd.), *Lutter contre les discriminations* (p. 100-122). Paris: La Découverte.
- Chave, F. (2010). *Tiers en urgences. Les interactions de secours, de l'appel au 18 à l'accueil en service d'urgences pédiatriques. Contribution à une sociologie du tiers* (Thèse de sociologie). Université Paris Ouest Nanterre la Défense. Ecole doctorale « Economie, Organisation, Société ».
- Clarke, A. E., & Fujimura, J. H. (1992). What Tools ? Which Jobs ? Why Right ? In *The Right Tools for the Job - At Work in Twentieth-Century Life Sciences* (p. 3-46). Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Clarke, A. E., & Leigh Star, S. (2007). The Social Worlds/Arenas/Discourse Framework as a Theory-Methods Package. In *Handbook of Science and Technology Studies* (3e éd., p. 113-137). Cambridge, MA: MIT Press.
- Clark, H. H., & Brennan, S. E. (1991). Grounding in Communication. In L. B. Resnik, J. M. Levine, & S. D. Teasley (Éd.), *Perspectives on socially shared cognition* (p. 127-149). Washington, D.C.: APA Books.
- CNNum. (2013). *Citoyens d'une société numérique Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*. Conseil National du Numérique, Ministère du Redressement Productif.
- Cochoy, F., & Licoppe, C. (2014). Présentation. *Réseaux*, 6(182), 9-19.
- Conein, B. (2004). Cognition distribuée, groupe social et technologie cognitive. *Réseaux*, 124(2), 53-79.
- Conein, B., Dodier, N., & Thévenot, L. (1993). *Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire*. Paris: Editions de l'EHESS. Collection Raisons Pratiques, 4.
- Cooren, F. (2000). *The organizing property of communication*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.

- Cooren, F. (2010). Ventriloquie, performativité et communication. *Réseaux*, 163(5), 33-54.
- Cooren, F., Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (Éd.). (2005). *Communication as organizing: empirical and theoretical approaches into the dynamic of text and conversation*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Courtin, C. (2002). Le développement de la conceptualisation chez l'enfant sourd. Synthèse des travaux existants. *La nouvelle revue de l'ASIS*, (17), 181-195.
- Cuxac, C. (1983). *Le langage des sourds*. Paris: Payot.
- Cuxac, C. (1993). Iconicité des Langues des Signes. *Faits de langues*, 1(1), 47-56.
- Cuxac, C. (2000). *La Langue des Signes Française (LSF). Les voies de l'iconicité*. Paris: Orphrys.
- Cuxac, C. (2007). Une manière de reformuler en Langue des Signes Française. *La Linguistique*, 43, 117-128.
- Cuxac, C. (2008). Langues des signes et gestuelle co-verbale : pour un programme commun de recherches. *Le signifiant gestuel : langues des signes et gestualité co-verbale - Cahiers de Linguistique Analogique*, (5), 182-228.
- Dagron, J. (2008). *Les silencieux. Chronique de vingt ans de médecine avec les Sourds*. Paris: Presse Pluriel.
- Dagron, J. (2011). Un dépistage ultra précoce au nom du bien des sourds contre l'avis des sourds. *Empan*, 83(3), 86-90.
- Dalle-Nazébi, S. (2005). Annexe 7 - L'équipe de Websourd. In G. Aznar, P. Dalle, B. Garcia, F. Gianni, K. Grande, B. Lenseigne, ... S. Dalle-Nazébi, *Projet « Usages de l'Internet » Websourd* (p. 133-135).
- Dalle-Nazébi, S. (2006). *Chercheurs, Sourds et Langue des signes. Le travail d'un objet et de repères linguistiques. - en France, du 17^{ème} au 21^{ème} siècle -* (Thèse de Sociologie). Université Toulouse II - Le Mirail. UFR Sciences, Espaces, Sociétés. Département de sociologie.
- Dalle-Nazébi, S. (2008). Technologies Visuelles et e-inclusion. Initiatives de sourds. *Innovation: the European Journal of Social Science Research*, 21(4), 353-369.
- Dalle-Nazébi, S. (2009a). Récits d'une violence ordinaire - Les sourds au travail, 18(2), 43-58.
- Dalle-Nazébi, S. (2009b). *Une SCIC dans les mains des sourds, ou l'innovation sociale en pratiques*. Présenté à IX^{ème} Rencontres Internationales du Réseau Inter-Universitaire de l'Économie Sociale et Solidaire (RIUESS), Roanne.

- Dalle-Nazébi, S. (2010). *L'appropriation des services de centres relais par les sourds* (No. 129). Caisse d'Allocations Familiales.
- Dalle-Nazébi, S. (2014a). Les savoirs des sciences de l'information et de la communication. In *Handicap, une encyclopédie des savoirs. Des obscurantismes à de nouvelles lumières*. (p. 321-338). Toulouse: Erès.
- Dalle-Nazébi, S. (2014b). Quelle place pour les sourdaveugles dans un projet d'accessibilité de services ? L'exemple de REACH112. Actes de la journée d'étude. In *Actes de la journée d'étude Surdicécité : Identité, Diversité, Créativité* (p. 44-48). Toulouse. Consulté à l'adresse http://www.cresam.org/Colloque_Actes_Toulouse.pdf
- Dalle-Nazébi, S., & Hénault-Tessier, M. (2012). Infrastructures communicationnelles. Pour la prise en compte de la matérialité des pratiques. In *Actes des travaux du Comité de Recherche « Sociologie de la communication »* (p. 79-89). Rabat.
- Dalle-Nazébi, S., Hénault-Tessier, M., & Vinck, D. (2012). La construction des savoirs des agents de centres d'appels d'urgence : entre individualisation et standardisation. *Sociologies pratiques*, 24(1), 79-91.
- Dalle-Nazébi, S., & Kerbourc'h, S. (2013a). Du mouvement Sourd aux bureaux de travail. *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 64(4), 53-64.
- Dalle-Nazébi, S., & Kerbourc'h, S. (2013b). L'invisibilité du « travail en plus » de salariés sourds. *Terrains & travaux*, 23(2), 159-177.
- Dalle-Nazébi, S., & Lachance, N. (2008). Sourd et médecine : impact des représentations sur les conditions d'accès aux soins. Regards croisés France-Québec. *Interrogations*, (6), 78-94.
- Dalle-Nazébi, S., & Lachance, N. (2009a). Quand les acquis d'un mouvement social créent les conditions d'un militantisme médical : l'exemple des sourds. *Quaderni. Communication, technologies, pouvoir*, (68), 83-85.
- Dalle-Nazébi, S., & Lachance, N. (2009b). Rupture et réorganisation d'une transmission culturelle entre sourds. Espaces, acteurs et processus. In N. Burnay & A. Klein (Éd.), *Figures contemporaines de la transmission* (p. 413-428). Presses Universitaires de Namur.
- Dalle-Nazébi, S., & Marceau, P. (2013). Discrimination, audisme et surdité. - Les droits fondamentaux au travail (p. 12-12). Présenté à Discriminations : état de la recherche, Paris. Consulté à l'adresse http://www.ar-dis-recherche.fr/files/speakers_file_26.pdf
- Dalle, P. (2003). La place de la langue des signes dans le milieu institutionnel de l'éducation : enjeux, blocages et évolution. *Langue française*, 137(1), 32-59.

- Darras, B., & Valente, D. (2013a). Handicap, communication & société. Entretiens avec Jean-François Ravaut. *MEI. Media et information*, (36), 11-18.
- Darras, B., & Valente, D. (2013b). La communication autrement, (36), 7-9.
- Datchary, C. (2011). *La dispersion au travail* (1e éd.). Toulouse: Octares Editions.
- Datchary, C., & Licoppe, C. (2007). La multi-activité et ses appuis : l'exemple de la « présence obstinée » des messages dans l'environnement de travail. *@ctivités*, 4(1), 4-29. http://www.centre-max-weber.fr/IMG/pdf/datcharylicoppe_-_copie.pdf.
- Debray, R. (1991). *Cours de médiologie générale*. Paris: Gallimard.
- Debray, R. (2000). *Introduction à la médiologie*. Paris: PUF.
- De Certeau, M. (1980). *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire*. Paris: Gallimard.
- De Fornel, M. (1988). Contraintes systémiques et contraintes rituelles dans l'interaction visiophonique. *Réseaux*, 6(29), 33-46.
- De Fornel, M. (1989). Une situation interactionnelle négligée : la messagerie télématique. *Réseaux*, 7(38), 31-48.
- De Fornel, M. (1994). Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique. *Réseaux*, 12(64), 107-132.
- De Fornel, M. (2006). *Rythme et temporalités de la communication électronique : une étude multilingue et multidisciplinaire du langage et de l'interaction visio-verbale de l'Internet* (Rapport Final) (p. 155). CNRS.
- De Fornel, M., & Léon, J. (2000). L'analyse de conversation, de l'ethnométhodologie à la linguistique interactionnelle. *Histoire Epistémologie Langage*, 22(1), 131-155.
- De Gaulmyn, M.-M. (1992). La parole de l'intermédiaire : soupçon ou confiance. Evolution d'une recherche sur les appels téléphoniques d'urgence sociale. In *Langage et activités de service* (p. 44-59).
- De Jong, G. (1979). Independent living : from social movement to analytic paradigm, 60, 435-446.
- Delaporte, Y. (1998). Le regard sourd. « Comme un fil tendu entre deux visages... » *Terrain*, 30, 49-66.
- Delaporte, Y. (2002). *Les sourds, c'est comme ça. Ethnologie de la surdimutité*. Paris: Éditions de la Maison des sciences de l'Homme.
- Denis, J. (2011). Le travail de l'écrit en coulisse de la relation de service. *Activités*, 8(2), 32-52.

- Denis, J., & Pontille, D. (2012). Travailleurs de l'écrit, matières de l'information. *Revue d'anthropologie des connaissances, Vol. 6,1*(1), 1-20.
- Denis, J., & Pontille, D. (2013). Ficelles pour une ethnographie de l'écrit. In *Le sens du détail : petit précis méthodologique en sciences sociales* (p. 17-30). Lormont: Le bord de l'eau.
- Deppermann, A. (2014). Multimodal participation in simultaneous joint projects. Interpersonal and intrapersonal coordination in paramedic emergency drills. In Haddington P. et al., *Multiactivity in Social Interaction. Beyond Multitasking* (p. 247-282). Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Desnoyers, L. (2004). La prise d'information. In *Ergonomie* (p. 83-98). Paris: PUF.
- Dodier, C. (2013). Le rôle des professionnels sourds. In C. Querel (Éd.), *Surdité et santé mentale. Communiquer au coeur du soin* (p. 167-174). Paris: Lavoisier.
- Drew, P., & Heritage, J. (1993). *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge England ; New York: Cambridge University Press.
- Dubar, C., & Tripier, P. (1998). *Sociologie des professions*. Paris: Armand Colin.
- Dubois, V. (1999). *La vie au guichet : Relation administrative et traitement de la misère* (2e  d.). Paris: Economica.
- Dubois, V. (2010). Politiques au guichet, politiques du guichet. In *Politiques publiques* (p. 265-286). Paris: Presses de Sciences Po.
- Dubuisson, C., Parisot, A.-M., & Vercaingne-Ménard, A. (2008). Bilingualism and Deafness: Correlations between the use of space in LSQ and reading comprehension in French. In C. Plaza Pust & E. Morales Lopez ( d.), *Sign languages in contact: Psycholinguistic constraints and sociolinguistic variables* (p. 51-71). Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Farges, N. (2012). Ou -dire, ou -sens. Implant cochléaire et surdités. *Le Carnet PSY, 159*(1), 41-43.
- Fele, G. (2006). La communication dans l'urgence. Les appels au secours téléphonique. *Revue Française de Linguistique Appliquée, 11*, 33-51.
- Folcher, V., & Lompré, N. (2012). Accessibilité pour et dans l'usage : concevoir des situations d'activité adaptées à tous et à chacun. *Le travail humain, 75*(1), 89-120.
- Folcher, V., & Rabardel, P. (2004). Hommes - Artefacts - Activités : perspective instrumentale. In P. Falzon, *L'ergonomie* (p. 251-268). PUF.
- Foucault, M. (1963). *Naissance de la clinique*. Paris: PUF.

- Fougeyrollas, P., & Ravaud, J.-F. (2005). La convergence progressive des positions franco-québécoises. *Santé, Société et Solidarité*, 4(2), 13-27.
- Fourmentraux, J.-P. (2010). Le concept de dispositif à l'épreuve du net art. In *Les dispositifs d'information et de communication* (p. 137-147). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur.
- Fraenkel, B. (1994). Le style abrégé des écrits de travail. In F. Lapeyre (Éd.), *Cahiers du français contemporain. Simple - Simplification* (p. 177-194). Fontenay/Saint-Cloud: ENS.
- Fujimura, J. H. (1988). The Molecular Biological Bandwagon in Cancer Research: Where Social Worlds Meet. *Social Problems*, 35(3), 261-283.
- Ganne, B. (2013). La sociologie au risque du film : une autre façon de chercher, une autre façon de documenter. *ethnographiques.org*, (25). Consulté à l'adresse <http://www.ethnographiques.org/2012/Ganne>
- Garcia, A., & Jacobs, J. B. (1998). The Interactional Organization of Computer Mediated Communication in the College Classroom. *Qualitative Sociology*, 21(3), 299-317.
- Garcia, B. (2010). *Sourds, Surdité, Langue(s) des Signes et Epistémologie des Sciences du Langage. Problématique de la scripturisation et modélisation des bas niveaux en Langue des Signes Française (LSF)* (Dossier présenté pour l'obtention du diplôme d'Habilitation   Diriger des Recherches) (p. 302). Paris: Université de Paris 8 - Saint-Denis, Ecole Doctorale n 224 « Cognition, Langage, Interaction », U.F.R. de Sciences du Langage.
- Garcia, B., & Perini, M. (2010). Normes en jeu et jeu des normes dans les deux langues en présence chez les sourds locuteurs de la Langue des Signes Française. *Langage et société*, n  131(1), 75-93.
- Gardou, C. (2014). *Handicap, une encyclopédie des savoirs*. Toulouse: Erès.
- Gillespie, T., & Boczkowski, P. J. (2014). *Media Technologies: Essays on Communication, Materiality, and Society*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New-York: Anchor Books.
- Goffman, E. (1963a). *Comment se conduire dans les lieux publics: notes sur l'organisation sociale des rassemblements*. Paris: Économica.
- Goffman, E. (1963b). *Stigmat . Les usages sociaux des handicaps*. Paris: Les Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1967). *Les rites d'interaction*. Paris: Les Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1968). *Asiles: etudes sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*. Paris: Les  ditions de Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les cadres de l'expérience*. Paris: Les Editions de Minuit.

- Goffman, E. (1981). *Façons de parler*. Paris: Les Editions de Minuit.
- Goodwin, C. (1994). Professional Vision. *American Anthropologist*, 96(3), 606-633.
- Goodwin, C. (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics*, (32), 1489-1522.
- Goodwin, C., & Goodwin, M. H. (1996). Seeing as a Situated Activity : Formulating planes. In Y. Engeström & D. Middleton (Éd.), *Cognition and Communication at Work* (p. 61-95). Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Goodwin, M. H. (1995). Assembling a response: setting and collaboratively constructed work talk. In *Situated Order. Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities* (p. 173-186). Lanham: University Press of America.
- Greatbatch, D., Heath, C., Champion, P., & Luff, P. (1995). How do desk-top computers affect the doctor-patient interaction. *Family Practice*, 12(1), 32-36.
- Grosjean, M. (1995). Sur quel ton le dites-vous ? In *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur* (p. 159-183). Paris: CNRS Editions.
- Grosjean, M. (1998). Les problématiques de l'information au public. *Psychologie des organisations*, 14(1-2), 100-123.
- Grosjean, M., & Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris: PUF.
- Grosjean, S. (2004). Médiation instrumentale et activité collaborative de conception. Une analyse d'une forme de communication instrumentée, 2004(1), 9-18.
- Grosjean, S. (2008). Communication dans un centre de répartition des urgences 911. *Canadian Journal of Communication*, 33(1).
- Grosjean, S., & Robichaud, D. (2010). Décider en temps réel : une activité située et distribuée mais aussi disloquée. *Langage et société*, n° 134(4), 31-54.
- Guitteny, P. (2007). Langue des signes et schémas. *TAL*, 48(3), 201-225.
- Haddington, P., Keisanen, T., Mondada, L., & Nevile, M. (2014). *Multiactivity in Social Interaction. Beyond Multitasking*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Haicault, M. (2009). Introduction. Observer, analyser et montrer le travail par le film. In C. Eyraud & G. Lambert (Éd.), *Filmer le travail. Films et travail. Cinéma et sciences sociales*. (p. 9-24). Aix-en-Provence: Publications de l'Université de Provence.
- Heath, C., & Hindmarsh, J. (2000). Configuring action in objects : from mutual space to media space. *Mind Culture, and Activity*, 7(1 - 2), 81-104.

- Heath, C., & Joseph, I. (1995). Les protocoles de la coopération. In I. Joseph & G. Jeannot (Éd.), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur* (p. 255-281). Paris: CNRS Editions.
- Heath, C., & Luff, P. (1992a). Crisis Management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms. *Journal of Computer Supported Cooperative Work*, 1(1), 24-48.
- Heath, C., & Luff, P. (1992b). Media Space and Communicative Asymmetries: Preliminary Observations of Video-Mediated Interaction. *Human-Computer Interaction*, 7(3), 315-346.
- Heath, C., & Luff, P. (1994). Activité distribuée et organisation de l'interaction. *Sociologie du travail*, 36(4), 523-545.
- Heath, C., & Luff, P. (1996). Documents and Professional Practice: Organisational Reasons for Clinical Records. In *Proceedings of the 1996 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work* (p. 354-363). New York, NY, USA: ACM.
- Heath, C., Luff, P., & Svensson, M. S. (2003). Technology and medical practice. *Sociology of Health & Illness*, 25, 75-96.
- Heath, C., Svensson, M. S., Hindmarsh, J., Luff, P., & Lehn, D. vom. (2002). Configuring Awareness. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 11(3-4), 317-347.
- Hénault-Tessier, M. (2013). Usagers et salariés sourds aux urgences : une infrastructure communicationnelle en reconstruction. *MEI. Media et information*, (36), 93-102.
- Hénault-Tessier, M., & Dalle-Nazébi, S. (2012). Traiter les appels d'urgence. Fabriquer une information pour l'action. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 6(1), 89-114.
- Hénault-Tessier, M., & Dalle-Nazébi, S. (2013). TIC et relation administrative. Repenser l'activité, co-construire l'accessibilité. In R. Patesson (Éd.), *Transformation des organisations. Evolution des problématiques et mutations fonctionnelles*. (p. 261-270). Bruxelles.
- Hennion, A. (1993). *La Passion musicale. Une sociologie de la médiation*. Paris: Métailié.
- Hennion, A. (2003). Entretiens avec Jean Caune, Bernard Darras et Antoine Hennion. *MEI. Media et information*, (19), 11-34.
- Hennion, A. (2013). D'une sociologie de la médiation à une pragmatique des attachements. *SociologieS*. Consulté à l'adresse <http://sociologies.revues.org.gate3.inist.fr/4353>
- Hennion, A. (2015). Enquêter sur nos attachements. Comment hériter de William James ? *SociologieS « Théories et recherches »*. Consulté à l'adresse <http://sociologies.revues.org/4953>

- Hennion, A., & Latour, B. (1996). L'art, l'aura et la distance selon Benjamin ou comment devenir célèbre en faisant tant d'erreurs à la fois... *Cahiers de médiologie*, (1), 234-241.
- Houriez, S., Houriez, J., Kounakou, K., & Leleu-Merviel, S. (2013). Accessibilité des musées : de la conception pour les enfants sourds au design for all. *MEI. Media et information*, 36, 25-37.
- Hughes, E. C. (1996). *Le regard sociologique*. Paris: EHESS.
- Hughes, T. P. (1983). *Networks of power: Electrification in western society, 1880-1930*. Baltimore: John Hopkins University Press.
- Hughes, T. P. (1987). Evolution of large technological systems. In *The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology* (p. 51-82). Cambridge, MA: Mit Press.
- Hugo, V. (1831). *Notre-dame de Paris*. Pocket.
- Jauréguiberry, F. (2003). *Les branchés du portable. Sociologie des usages*. Paris: PUF.
- Jauréguiberry, F. (2008). De l'usage des technologies de l'information et de la communication comme apprentissage créatif. In *Education et Société* (p. 206). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur.
- Jeanneret, Y. (2004). Analyse communicationnelle et épistémologique des sciences sociales : Introduction. *Etudes de communication*, (27), 1-7.
- Jeanneret, Y. (2007). Usages de l'usage, figures de la médiatisation. *Communication et langages*, 151(1), 3-19.
- Jeanneret, Y., & Souchier, E. (2002). La communication médiatisée est-elle un « usage »? *Communication et langages*, (132), 5-27.
- Johansen, R. (1977). Social evaluations of teleconferencing. *Telecommunications Policy*, 1(5), 395-419.
- John, C., & Mautret-Labbé, C. (2011). L'implant cochléaire, un entre-deux identitaire. *Empan*, n° 83(3), 113-120.
- Joseph, I. (1988). La relation de service, les interactions entre agents et voyageurs. *Les annales de la recherche urbaine*, (39).
- Joseph, I. (1994). Attention distribuée et attention focalisée. Les protocoles de la coopération au PCC de la ligne A du RER. *Sociologie du travail*, 36(4), 563-585.
- Jouët, J. (1987). *L'écran apprivoisé: télématique et informatique à domicile*. Issy-les-Moulineaux, France: CNET.

- Jouët, J. (1989). Une communauté télématique : les axiens. *Réseaux*, 7(38), 49-66.
- Jouët, J. (1993). Pratiques de communication et figures de la médiation. *Réseaux*, 11(60), 99-120.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487-521.
- Kaplan, D. (2005). *e-Inclusion: New challenges and policy recommendations* (eEurope Advisory Group) (p. 44).
- Karacostas, A. (2009). Sourds et professionnels à l'épreuve de l'adaptation. Présenté à Les pratiques de réadaptation : les défis de l'avenir, Institut Raymond Dewar, Montréal. Consulté à l'adresse <http://droitdecites.org/2010/10/15/karacostas/>
- Keating, E., & Mirus, G. (2003). American Sign Language in virtual space : Interactions between deaf users of computer-mediated video communication and the impact of technology on language practices. *Language in Society*, 32(5), 693-714.
- Kerbourc'h, S. (1999). *L'expérience professionnelle des sourds en entreprise* (DEA de Sociologie). Université Paris 5.
- Kerbourc'h, S. (2006). *Le Réveil Sourd. D'hier à Aujourd'hui (1971 - 2006) : de l'action collective d'un mouvement socioculturel pour la réhabilitation de la Langue-des-Signes-Française, à la construction d'une identité collective pour la participation sociale des sourds* (Thèse de Sociologie). EHESS, Paris.
- Kerbourc'h, S. (2009). L'emploi des malentendants et des sourds : quels enjeux ?, (66), 1-4.
- Kerbourc'h, S. (2012). *Mouvement sourd (1970-2006): De la Langue des Signes française à la reconnaissance sociale des sourds*. Paris: Harmattan.
- Kerbourc'h, S., & Dalle-Nazébi, S. (2014). Les sourds au travail : la communication au prisme d'une loi sur le handicap, (113), 1-4.
- Lachance, N. (2006). Discours sur la culture sourde, ou quand un concept veut dire une chose et son contraire. In D. Daigle & A.-M. Parisot, *Surdité et société: perspectives psychosociale, didactique et linguistique* (p. 13-142). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Lachance, N. (2007). *Territoire, transmission et culture sourde: perspectives historiques et réalités contemporaines*. Laval, Québec: Presses Université Laval.
- Lacoste, M. (1995). L'agent, le client et l'ordinateur. In I. Joseph & G. Jeannot (Éd.), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur* (p. 125-158). Paris: CNRS Editions.
- Lacoste, M. (2001a). Peut-on travailler sans communiquer. In A. Borzeix & B. Fraenkel (Éd.), *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris: CNRS Editions.

- Lacoste, M. (2001b). Quand communiquer c'est coordonner. Communication à l'hôpital et coordination des équipes. In A. Borzeix & B. Fraenkel (Éd.), *Langage et Travail. Communication, cognition, action* (p. 323-349). Paris: CNRS Editions.
- Lan Hing Ting, K., & Voilmy, D. (2010). L'évitement du blanc radiophonique comme accomplissement multimodal. *Communication*, 27(2).
- Larose, R., & Dordick, H. S. (1992). Le téléphone dans la vie de tous les jours. Une enquête sur l'utilisation domestique. *Réseaux*, 10(55), 107-129.
- Lasswell, H. (1948). The structure and function of Communication in society. In L. Bryson (Éd.), *The communication of ideas*. New-York: The Institute for Religious and Social Studies.
- Latour, B. (1993). Le groom est en grève. Pour l'amour de Dieu, fermez la porte. In *Petites leçons de sociologie des sciences* (p. 56-76). Paris: La Découverte.
- Latour, B. (1994). Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité. In *Objets & mémoires* (p. 37-58). Laval, Québec: Presses Université Laval.
- Latour, B. (2006). *Changer de société, refaire de la sociologie*. (N. Guilhot, Trad.). Paris: La Découverte.
- Latour, B., & Woolgar, S. (1979). *La vie de laboratoire: la production des faits scientifiques*. Paris: La Découverte.
- Law, J. (2002). Objects and Spaces. *Theory, Culture & Society*, 19(5-6), 91-105.
- Lebaron, C. D., & Streeck, J. (1997). Built Space and the Interactional Framing of Experience During a Murder Interrogation. *Human Studies*, 20(1), 1-25.
- Le Clainche, C. (2006). Handicap et discrimination. In *La qualité de l'emploi* (p. 75-84). Paris: La Découverte.
- Le Clainche, C., & Demuijnck, G. (2006). Handicap et accès à l'emploi : efficacité et limites de la discrimination positive. Document de travail, (63). Consulté à l'adresse <http://www.cee-recherche.fr/publications/document-de-travail/handicap-et-acces-lemploi-efficacite-et-limites-de-la-discrimination-positive>
- Le Corre, G. (2001). La représentation partitive du référent en Langue des Signes Française: De la forme au sens. *Langage et société*, 95(1), 33.
- Leigh Star, S. (1999). The Ethnography of Infrastructure. *American Behavioral Scientist*, 43(3), 377-391.
- Leigh Star, S., & Ruhleder, K. (1996). « Vers une écologie de l'infrastructure ». Conception et accès aux grands espaces d'information. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4(1), 114-161.

- Leigh Star, S., & Strauss, A. L. (1999). Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work. *Computer Supported Cooperative Work*, (8), 9-30.
- Le Marec, Y. (2013). Les inspecteurs primaires et les pratiques d'enseignement du français aux monolingues bretons sous la IIIe République. *Histoire de l'éducation*, 5-32.
- Le Méner, E. (2011). Evaluer des demandes, ou la justesse comme travail invisible. Le cas du 115 de Paris. <http://ethnographiques.org>, (23). Consulté à l'adresse <http://www.ethnographiques.org/2011/LeMener>
- Leroy, E. (2010, décembre). *Didactique de la Langue des Signes Française, langue 1, dans les structures d'éducation en langue des signes Attitudes et stratégies pédagogiques de l'enseignant sourd* (Linguistique Générale). Université Paris 8, Vincennes - Saint-Denis École doctorale Cognition, Langage, Interaction U.F.R. Sciences du Langage.
- Licoppe, C. (2002). L'évolution des centres d'appel téléphoniques des agences de voyage sur l'Internet. *Réseaux*, 4(114), 119-151.
- Licoppe, C. (2008a). Aux limites du paradigme de la distribution : l'écoute des appels de détresse et le traitement de la souffrance des suicidaires, du téléphone à l'e-mail. *Sociologie du travail*, 50(3), 417-433.
- Licoppe, C. (2008b). Logiques d'innovation, multiactivité et zapping au travail. *Hermès, La Revue*, 1(50), 171-178.
- Licoppe, C., Cudicio, R., & Proulx, S. (2011). « Présence connectée » au travail : les usages de la messagerie instantanée, le genre des « questions rapides » et l'économie morale de la « contribution ». ethnographiques.org, (23). Consulté à l'adresse <http://www.ethnographiques.org/2011/Licoppe,Cudicio,Proulx>
- Licoppe, C., & Dumoulin, L. (2007). L'ouverture des procès à distance par visioconférence. Activité, performativité, technologie. *Réseaux*, 5(144), 103-140.
- Lievrouw, L. A. (2014). Materiality and media in communication and technology studies: an unfinished project. In T. Gillespie, P. J. Boczkowski, & K. A. Foot (Ed.), *Media technologies: essays on communication, materiality, and society* (p. 21-51). Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy Dilemmas of the Individual in Public Services, 30th Anniversary Expanded Edition*. New-York: The Russel Sage Foundation.
- Luff, P., Hindmarsh, J., & Heath, C. (2000). *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing System Design*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Magli, R., & Winkin, Y. (1999). Sortir de l'utopie de la communication : une approche ethnographique des NTIC. *Recherches en Communication*, (12), 1-16.

- Marcoccia, M. (2000). La représentation du nonverbal dans la communication écrite médiatisée par ordinateur. *Communication et organisation*, (18). Consulté à l'adresse <http://communicationorganisation.revues.org/2431?lang=en>
- Mathieu-Fritz, A., & Esterle, L. (2013). Les transformations des pratiques professionnelles lors des téléconsultations médicales. *Revue française de sociologie*, 54(2), 303-329.
- Mattelart, A., & Mattelart, M. (1995). *Histoire des théories de la communication*. La Découverte.
- Metzger, J.-L., & Barril, C. (2004). L'insertion professionnelle des travailleurs aveugles et sourds : les paradoxes du changement technico-organisationnel. *Revue française des affaires sociales*, 3(3), 63-86.
- Meyer, V. (2005). *Communication organisationnelle et prise en charge du handicap mental*. Bordeaux: LEH.
- Meynard, A. (2011). Enfance Sourde : soigner et faire taire.... *Empan*, n° 83(3), 63-69.
- Minaire, P. (1983). Le handicap en porte à faux. *Prospective Santé*, 26, 39-49.
- Minguy, A. (2009). *Le réveil Sourd en France : Pour une perspective bilingue*. Paris: L'Harmattan.
- Mollo, V., & Falzon, P. (2009). Le corps comme objet de l'interaction médecin-patient. *Corps*, 6(1), 69-75.
- Mondada, L. (1999). Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet. *Alsic. Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication*, 2(1). Consulté à l'adresse <http://alsic.revues.org/1571>
- Mondada, L. (2004a). Téléchirurgie et nouvelles pratiques professionnelles : les enjeux interactionnels d'opérations chirurgicales réalisées par visioconférence. *Sciences sociales et santé*, 22(1), 95-126.
- Mondada, L. (2004b). Temporalité, séquentialité et multimodalité au fondement de l'organisation de l'interaction : Le pointage comme pratique de prise de tour. *Cahiers de Linguistique Française*, (26), 269-292.
- Mondada, L. (2008). Production du savoir et interactions multimodales. Une étude de la modélisation spatiale comme activité située et incarnée. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2(4), 219-266.
- Mondada, L. (2011). Géographies mobiles et divergentes : l'établissement interactionnel des lieux d'intervention dans des appels au secours. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 5(2), 390-436.

- Mondada, L. (2012). Organisation multimodale de la parole-en-interaction : pratiques incarnées d'introduction des référents. *Langue française*, n°175(3), 129-147.
- Morel, J., & Licoppe, C. (2009). La vidéocommunication sur téléphone mobile quelle mobilité pour quels cadrages ? *Réseaux*, 4(156), 165-201.
- Moser, I., & Law, J. (2003). « Making Voices »: New Media Technologies, Disabilities, And Articulation. In G. Liestøl, A. Morrison, & T. Rasmussen (Éd.), *Digital Media Revisited : Theoretical and Conceptual Innovation in Digital Domain* (p. 491–520). Cambridge, MA, USA: MIT Press.
- Mottez, B. (1977). A s'obstiner contre les déficiences, on augmente souvent le handicap : l'exemple des sourds. *Sociologie et sociétés*, 9(1), 20-32.
- Mottez, B. (1996). *Les Sourds existent-ils ?*. Paris: L'Harmattan.
- Mottez, B., & Markowicz, H. (1980). The Social Movement Surrounding Sign Language. In C. Baker & R. Battison (Éd.), *Sign Language and the Deaf Community. Essays in honor of William C. Stokoe* (p. 221-232). Silver Spring: National Association of the Deaf.
- Navarro, C. (2001). Partage de l'information en situation de coopération à distance et nouvelles technologies de la communication : bilan des recherches récentes. *Le travail humain*, 64(4), 297-319.
- Nicolini, D. (2006). The work to make telemedicine work: a social and articulative view. *Social Science & Medicine* (1982), 62(11), 2754-2767.
- Oliver, M. (1992). Changing the Social Relations of Research Production? *Disability, Handicap & Society*, 7(2), 101-115.
- Organisation de Coopération et de Développement Economiques. (2001). *La Fracture Numérique* (OCDE Rapport Annuel) (p. 35-36). Consulté à l'adresse www.oecd.org/dsti/sti/it
- Organisation des Nations Unies (ONU). Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif (2006). Consulté à l'adresse <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>
- Orlikowski, W. J. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428.
- Panckhurst, R. (1997). La communication médiatisée par ordinateur ou la communication médiée par ordinateur ? *Terminologies nouvelles*, 17, 56-58.
- Panckhurst, R. (2009). Short Message Service (SMS) : typologie et problématiques futures. In T. Arnavielle, *Polyphonies, pour Michelle Lanvin* (p. 33-52). Université Paul-Valéry Montpellier 3: LU.

- Peneff, J. (1992). *L'hôpital en urgence*. Paris: Métailié.
- Perini, M. (2013, décembre). *Que peuvent nous apprendre les productions écrites des sourds ? Analyse de lectures écrites de personnes sourdes pour une contribution à la didactique du français écrit en formation d'adultes*. Université Paris 8 - École doctorale Cognition, Langage, Interaction - U.F.R. Sciences du Langage, Paris.
- Perini, M., & Righini-Leroy, E. (2008). L'accès à l'écrit chez l'apprenant sourd signeur : clarification de la notion d'éducation « bilingue » et propositions didactiques. *Les actes de Lecture*, (101), 77-85.
- Perriault, J. (1989). *La logique de l'usage: essai sur les machines à communiquer*. Paris: Flammarion.
- Postmes, T., Spears, R., & Lea, M. (2000). The Formation of Group Norms in Computer-Mediated Communication. *Human Communication Research*, 26(3), 341-71.
- Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies; approche cognitive des instruments contemporains*. Armand Colin. Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01017462>
- Rallet, A., & Rochelandet, F. (2003). La « Fracture Numérique » : une faille sans fondement ? Présenté à 2ème Workshop Marsouin, ENST Bretagne, Brest.
- Ravaud, J.-F., & Mormiche, P. (2000). Handicaps et incapacités. *Recherches*, 295-314.
- Relieu, M., & Brock, F. (1995). L'infrastructure conversationnelle de la parole publique. Analyse des réunions politiques et des interviews télédiffusées. *Politix*, 8(31), 77-112.
- Relieu, M., Licoppe, C., & Lan Hing Ting, K. (2009). Filmer le travail dans les centres d'appels : le cadrage vidéo et sonore comme mise à l'échelle de l'activité. In C. Eyraud & G. Lambert (Éd.), *Filmer le travail. Films et travail. Cinéma et sciences sociales*. (p. 43-47). Aix-en-Provence: Publications de l'Université de Provence.
- Rice, R. E. (1984). Mediated group communication. In *The new media: communication, research and technology* (p. 129-156). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Rice, R. E. (1987). Computer-mediated communication and organizational innovation. *Journal of Communication*, 37(4), 65-94.
- Sackett, D. L., Rosenberg, W. M., Gray, J. A., Haynes, R. B., & Richardson, W. S. (1996). Evidence based medicine: what it is and what it isn't. *BMJ: British Medical Journal*, 312(7023), 71-72.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974, décembre). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.

- Samuelsson, T., & Berner, B. (2013). Swift Transport versus Information Gathering Telemedicine and New Tensions in the Ambulance Service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 42(6), 722-744.
- Schaeffer, P. (1970). *Machines à communiquer* (Vol. A. Genèse des simulacres). Paris: Éditions du Seuil.
- Schaffer, S. (1998). The Leviathan of Parsonstown : Literary Technology and Scientific Representation. In *Inscribing Science* (p. 182-222). Redwood City, CA: Stanford University Press.
- Schegloff, E. A. (1990). On the Organization of Sequences as a Source of « Coherence » in Talk-in-Interaction. In *Conversational Organization and its Development* (p. 51-77). Norwood, New Jersey: Ablex.
- Schmitt, P. (2010). Une langue en situation de handicap. Les sourds et la langue des signes face à la catégorie du handicap. *Emulations*, (8).
- Shapin, S. (1989). The Invisible Technician. *American Scientist*, 77, 554-562.
- Shapin, S., & Schaffer, S. (1993). *Leviathan et la pompe à air: Hobbes et Boyle entre science et politique*. Paris: La Découverte.
- Soler, J., & Trompette, P. (2010). Une technologie pour la santé : traces et expertises. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 42(2), 323-357.
- Souchier, E. (1996). L'écrit d'écran, pratiques d'écriture & informatique. *Communication et langages*, 107(1), 105-119.
- Stephanidis & al. (1998). Toward an Information Society for All: An International R&D Agenda. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 10(2), 107-134.
- Stephanidis & al. (1999). Toward an Information Society for All: HCI challenges and R&D recommendations. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 11(1), 1-28.
- Stiker, H.-J., & Jeanne, Y. (2007). L'infirmité est le miroir de notre monde. In *La famille à l'épreuve du handicap* (p. 7-10). Toulouse: Erès.
- Strauss, A. L. (1978). A Social World Perspective. In N. Denzin (Éd.), (Vol. 1). Greenwich, CT: JAI Press.
- Strauss, A. L. (1991). *La trame de la négociation: sociologie qualitative et interactionnisme*. Paris: L'Harmattan.
- Suchman, L. (1987). *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.

- Suchman, L. (1997). Centers of Coordination: A Case and Some Themes. In L. B. Resnik, R. Säljö, C. Pontecorvo, & B. Burge, *Discourse, Tools and Reasoning: Essays on Situated Cognition* (p. 41-62). Berlin: Springer-Verlag.
- Thévenot, L. (2011). Une dispersion critique appelant un renouveau de la critique. In C. Datchary, *La dispersion au travail* (p. 1-10). Toulouse: Octarès.
- Trompette, P., & Vinck, D. (2009). Retour sur la notion d'objet-frontière. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 31(1), 5-27.
- Valente, D., & Darras, B. (2013). Communication graphique et cécité : étude sémiotique pragmatique de la production et l'interprétation de signes figuratifs produits par des jeunes non-voyants. *MEI. Media et information*, (36), 77-91.
- Velkovska, J. (2004). *Les formes de la sociabilité électronique. Une sociologie des activités d'écriture sur internet* (Doctorat de Sociologie). EHESS, Paris.
- Velkovska, J., & Beaudouin, V. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...). *Réseaux*, 17(97), 121-177.
- Velkovska, J., & Zouinar, M. (2007). Interaction visiophonique et formes d'asymétries dans la relation de service. *Réseaux*, 5(144), 225-264.
- Verdier, M., Dumoulin, L., & Licoppe, C. (2012). Les usages de la visioconférence dans les audiences judiciaires en France : les enjeux d'un protocole de recherche basé sur l'enregistrement audiovisuel des pratiques. *ethnographiques.org*, (25). Consulté à l'adresse <http://www.ethnographiques.org/2012/Verdier,Dumoulin,Licoppe>
- Ville, I. (2014). Les savoirs de la sociologie. In *Handicap, une encyclopédie des savoirs. Des obscurantismes à de nouvelles lumières* (p. 399-414).
- Vinck, D. (1995). *Sociologie des sciences*. Paris: Armand Colin.
- Vinck, D. (1999). Les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique. Contribution à la prise en compte des objets dans les dynamiques sociales. *Revue française de sociologie*, 40(2), 385-414.
- Vinck, D. (2006). L'équipement du chercheur : comme si la technique était déterminante. *ethnographiques.org*, (9). Consulté à l'adresse <http://www.ethnographiques.org/2006/Vinck>
- Vinck, D. (2008). Conceptualiser l'équipement de l'organisation. In *L'équipement de l'organisation industrielle : les ERP à l'usage* (p. 87-100). Paris: Lavoisier.
- Vinck, D. (2009). De l'objet intermédiaire à l'objet-frontière. Vers la prise en compte du travail d'équipement. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 31(1), 51-72.

- Vinck, D., & Jeantet, A. (1995). Mediating and Commissioning Objects in the Sociotechnical Process of Product Design : a conceptual approach. In *Designs, Networks and Strategies* (Vol. 2, p. 111-129). Bruxelles : EC.
- Vinck, D., & Laureillard, P. (1996). Coordination par les objets dans les processus de conception. In *Représenter, Attribuer, Coordonner* (p. 289-295). Paris, France: Centre de Sociologie de l'Innovation, Ecole des Mines de Paris. Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00134434>
- Vinck, D., & Penz, B. (2008). *L'équipement de l'organisation industrielle: les ERP à l'usage*. Paris: Hermès science publications.
- Vitalis, A., & Duhaut, N. (2004). NTIC et relation administrative : de la relation de guichet à la relation de réseau. *Revue française d'administration publique*, (110), 315-326.
- Wakin, M. A., & Zimmerman, D. H. (1999). Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls. *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), 409-437.
- Walther, J. B. (1996, février). Computer-mediated communication: impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(1), 3-46.
- Walther, J. B. (2011). Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations. In *The SAGE handbook of interpersonal communication - Fourth edition* (p. 443-479). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Weller, J.-M. (1997). Le Guichet Interactif. Ce que font les bureaucrates lorsqu'ils répondent au téléphone. *Réseaux*, 15(82-83), 129-148.
- Weller, J.-M. (1998). Abuse-t-on de la notion de relation de service ? *Education Permanente*, (137), 9-21.
- Weller, J.-M. (2002). Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d'aide. *Sociologie du Travail*, 44, 75-97.
- Weller, J.-M. (2011). Comment décrire ce qu'on ne voit pas ? Le devoir d'hésitation des juges de proximité au travail. *Sociologie du travail*, 53, 349-368.
- Whalen, J. (1995a). A Technology of Order Production: Computer-Aided Dispatch in Public Safety Communications. In P. ten Have & G. Psathas (Éd.), *Situated Order Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities* (Vol. 3, p. 187-230). Washington, D.C.: University Press of America.
- Whalen, J. (1995b). Expert systems versus systems for experts : Computer-aided dispatch in public safety communication. In P. Thomas (Éd.), *The Social and Interactional Dimensions of Human-computer Interaction* (p. 161-183). Cambridge, MA: Cambridge University Press.

- Whalen, J., & Zimmerman, D. H. (1998). Observations on the Display and Management of Emotion in Naturally Occuring Activities: The Case of « Hysteria » in Calls to 9-1-1. *Social Psychology Quaterly*, 61(2), 141-159.
- Whalen, J., & Zimmerman, D. H. (2005). Working a call : Multiparty management and interactional infrastructure in calls for help. In C. D. Baker, M. Emmison, & A. Firth (Éd.), *Calling for Help: Language and Social Interaction on Telephone Helplines* (Vol. 143, p. 309 - 345). Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Whalen, J., Zimmerman, D. H., & Whalen, M. R. (1988). When Word Fail: A single Case Analysis. *Social Problems*, 35(4), 335-362.
- Whalen, M. R., & Zimmerman, D. H. (1987). Sequential and Institutionnal Contexts in Calls for Help. *Social Psychology Quaterly*, 50(2), 172-185.
- Whalen, M. R., & Zimmerman, D. H. (1990). Describing Trouble: Practical Epistemology in Citizen Calls to the Police. *Language in Society*, 19(4), 465-492.
- Winance, M. (2001). *Thèse et prothèse. Le processus de l'habilitation comme fabrication de la personne. L'association française contre les myopathies face au handicap* (Thèse de Sociologie). Ecole des Mines de Paris.
- Winance, M. (2010). Mobilités en fauteuil roulant : processus d'ajustement corporel et d'arrangements pratiques avec l'espace, physique et social. *Politix*, 90(2), 115-137.
- Winkin, Y. (1996). *Anthropologie de la communication*. Paris: Editions du Seuil.
- Zimmerman, D. H. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. In P. Drew & J. Heritage (Éd.), *Talk at work: Interaction in institutional settings* (p. 418-469). Cambridge, MA: Cambridge University Press.

SOURCES

- Circulaire DHOS/E1 n° 2007-163 relative aux missions, à l'organisation et au fonctionnement des unités d'accueil et de soins des patients sourds en langue des signes (LS) (2007). Consulté à l'adresse http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/circulaire_163_200407.pdf
- Dalle-Nazebi, S. (2009). Description of users, their characteristics and their position in terms of marketing (Livrable D4.1).
- Démarche Interministérielle. (2006). Définition de l'accessibilité. Consulté à l'adresse http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/GuideAccessibilite_DIPH.pdf
- Groupe de travail sur l'inclusion numérique. (2013, mars 20). Des fractures numériques à l'inclusion numérique : esquisse d'historique et de cartographie du sujet. Conseil National du Numérique.
- Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15. (2009), SAMU de France, SFEM éditions, (2e éd.).
- Livrable D2.1. (2010). Current status and availability of Total Conversation systems, aspirations of users ; Legal requirements and structures of emergency services in each Participant country. http://www.reach112.eu/ressource/static/files/REACH112_D2.1_Current_status_of_TC_systems_v2.0.pdf
- Mertens, A.-S., Perrier, Y. (2012). Spécificité, enjeux et organisation du 114. Rapport interne.
- Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville; Secrétariat d'État chargé de la Famille et de la Solidarité. (2010). Plan 2010-2012 en direction des personnes sourdes ou malentendantes (p. 35). Paris.
- Mongourdin, B., & Blanchard, J. (2008). Surdité, accessibilité linguistique et soins. In Audition publique : Accès aux soins des personnes en situation de handicap. Textes des experts (Vol. 1, p. 43-55). Paris. Consulté à l'adresse http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2009-01/ap_acces_aux_soins_handicap_textes_t1.pdf
- Mongourdin, B., Dagon, J., & Esman, L. (2012). Centre national relais des appels urgents pour les personnes d ficiennes auditives CNR 114. In Urgences 2012 (p. 1-13). Paris: La Société Française de Médecine d'Urgence (SFMU). Consulté à l'adresse http://www.sfmou.org/Urgences/urgences2012/donnees/fs_tout_auteurs.htm
- Salhi, W. (2009). Médiation et santé mentale. Lettres du réseau Sourds & Santé. Hors-série, 11-14.
- Un musée témoin des évolutions de l'hôpital et de sa place dans la société. (2013, octobre 18). Consulté 27 novembre 2014, à l'adresse <http://www.reseau-chu.org/article/un-musee-temoin-des-evolutions-de-lhopital-et-de-sa-place-dans-la-societe/>

Annexes

ANNEXE 1 - CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION ET DE NOTATION DES GESTES

1.1. Conventions de transcription

[chevauchements	(.)	micro-pause
(2.3)	pauses en secondes	.h	aspiration
/ \	intonation montante/ descendante\	exTRA	segment accentué
((rire))	phénomènes décrits de manière non détaillée	Euh:::	allongement vocalique
< >	délimitation des phénomènes	par-	troncation
&	continuation du tour de parole	=	enchaînement rapide
xxx	segment incompréhensible, inaudible	^	liaison
°bon°	murmuré		

1.2. Conventions de notation des gestes¹⁵⁴

Gestes liés à la LS

Les discours des locuteurs de LS sont de nature multimodale et les éléments langagiers participant de la construction de sens sont multiples : français, onomatopées, labialisation, regard, LS et gestes (Millet, Estève 2010, 2011). Par ailleurs, pour être précise, la transcription doit également prendre en compte « l'aspect pluridimensionnel des productions dans lesquelles s'enchevêtrent des dimensions temporelles – linéaires – et des dimensions spatiales et corporelles » (Millet, Estève, 2012, p.56).

Nous avons toutefois fait le choix de ne pas caractériser tous ces éléments dans la transcription, de même que nous ne spécifions pas leur interrelation, et de ne conserver que le sens général de l'énoncé. Nous précisons cependant, lorsque cela enrichit la réflexion sur la gestion des engagements multiples, si les énoncés ont été effectués avec la tête ou avec les mains. Le choix de ne pas s'attarder à la description multimodale des énoncés en LS s'explique par le fait que nous sommes avant tout intéressés, dans le contexte de cette présente étude, à l'organisation des activités du travail. Plus spécifiquement, au rapport entre les communications médiatisées et les coordinations (intra-individuelle et

¹⁵⁴ Pour la transcription de l'appel vidéo-LS que nous mobilisons aux chapitres VI et VII, nous nous sommes inspirés des conventions de transcription des gestes (version 2.0.7, avril 2008) proposées par L. Mondada.
Cf. http://icar.univ-lyon2.fr/projets/corinte/documents/convention_transcription_multimodale.pdf

interindividuelle). L'objectif des transcriptions était donc de mettre en évidence le travail d'articulation réalisé par les agents pour agencer les interactions multiples (avec les acteurs humains et non-humains), nous nous sommes alors principalement concentrés sur la description de la gestualité non linguistique.

Délimitation du début et de la fin du geste

Tous les gestes liés à l'écoute active, au travail d'écrit d'écran et à la coordination interindividuelle sont délimités au début et à la fin par une série de symboles utilisés de manière constante pour identifier les parties du corps engagées :

+ tête +

* mains *

¬ buste ¬

□ regard □

Chaque geste est décrit de manière brève entre les deux marques de délimitation, à la ligne qui suit la transcription de la parole correspondante et de manière spatialement alignée :

Ap. : « D' », Espagne □ ((Ap. baisse les mains))

n1 □regard->clavier□

Trajectoire et description du geste d'une ligne à l'autre

----> continuation d'un geste

----> 8 continuation d'un geste jusqu'à la ligne 8

Identification du participant faisant le geste

Si à la ligne suivante ce n'est pas le geste du locuteur mais celui d'un coparticipant qui est décrit, alors son initiale figure au début de la ligne en minuscule. S'il s'agit du locuteur en train de parler, il n'y a pas d'initiale :

Ap : Oui, c'est une entreprise *¬

n1 * main drt sur souris *

n1 ¬ inclinaison buste---->

Organisation temporelle des actions et interactions

Afin de marquer la temporalité des différents gestes effectués par les locuteurs, les actions sont positionnées de gauche à droite selon leur ordre d'apparition dans le cours de l'interaction. Les actions se réalisant de manière simultanée apparaissent donc en parallèle :

☐ regard -->fiche ☐

main drt positionne curseur

☐ regard -->clavier ☐

ANNEXE 2 - EXEMPLE DE FICHE D'APPEL D'UN SAMU CENTRE 15

127.0.0.5 FENET

4D AS50 Fichier Edition Régulation Documentation Paramétrage Aide

Appel le 25/02/10 à 11:27
 Pris par FENET Caroline
 Zone régulation de l'appel
 Operationnel

Motif, événement
 + Précisions événement
 ESSAY 2

Lieu
 Domicile / Lieu Privé

Moyen alerte
 Demande
 Réception

Nouv. App. Rattach. Bilan P.J. Dispatch

Info. Informations générales

01 Commune 38151 CP 38130 Cartographie

ECHIROLLES

02 n° 03 Vote

05 esc 04 etg 06 App 07 Téléphone

08 Immeuble 09-10 Codes INTER

11 Lieu dt, lieu répertorié

Cartoyages: IGN P7-07

20 Obs
 [C:Med: garde nuit / Amb: sect 9 /
 SMUR: VIT 2 / 1 DSA / SAU CHUN + UPATOU :
 C1:n Mut + Cedres] (r:

Liaison SIN - Grippe
 Commune

12 Nom 01 13 Prénom 14 Sexe Age
 H 30 A

17 Médecin traitant 18 Tel médecin
 IACR SUITE FAUSSE ROUTE 18 Tel médecin

19 Obs sur le patient

CODAGE et DIAGNOSTIC

Motif

Diag Princip

Heure Type 11:30 Initiale

Moyen CTA Grenoble SMUR GRE

Mission VSAB SMUR

Dest/Etat

AS5.1.2.6 du 27/01/2010

Envoyer vers... SPIRAL SDIS

Horaires

Tri par heure

No	IAAp.	Lieu	Interv. complète	Tri par heure	0	9	1	0	0	0
141	09 43	RUY	PL DU 8 MA	VR 61	VSAV	10 00	10 00	10 00	10 11	10 11
146	09 59	CHAMP SUR DR AVENUE DES								
157	10 27	ST QUENTIN F AV DES ARR								
162	10 48	BOUGE CHAMBA RUE DU PIL								
165	11 02	ST SIMEON DE R L'ANCIEN								
166	11 06	HEYRIEUX RUE DE LA								
167	11 12	VILLEFONTAIN AVENUE DU								

Fin Saisie Nouv. Affaire

Exemple d'une fiche d'appel d'un SAMU Centre 15 utilisée lors des expérimentations REACH12.

Exemple 1 : Interface de communication multimodale créée par les pompiers du Val d'Oise¹⁵⁵

Les pompiers du Val d'Oise ont mis en place dès septembre 2009 une Interface de Réception des Appels d'Urgence pour les Déficiants Auditifs (IRAUDA). Première initiative de ce genre en France, cette interface leur permettait de recevoir les demandes de secours émises par fax, e-mail et SMS. Après deux années de fonctionnement, il est apparu que plusieurs éléments importants à la qualification n'étaient pas obtenus au travers de ces communications, ce qui encouragea le service à développer une application pour téléphone portable afin de soutenir la collecte d'informations. L'application « SMS-IRAUDA » fut proposée aux usagers en 2011. L'interface de communication est toujours opérationnelle aujourd'hui ; les SMS envoyés à partir de l'application mobile sont reçus et traités par le 114.





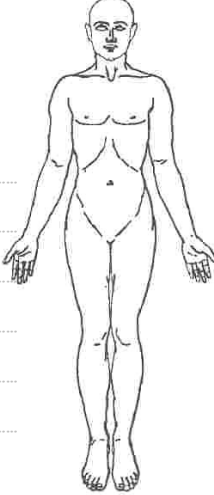
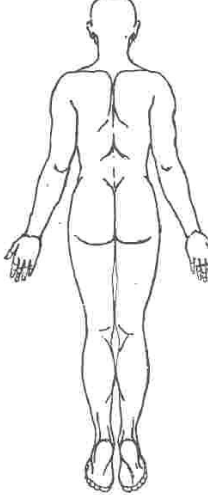


Application mobile « SMS-IRAUDA » développée par les sapeurs-pompiers du Val d'Oise.

¹⁵⁵ Cf. <http://www.sdis95.fr/4.aspx>

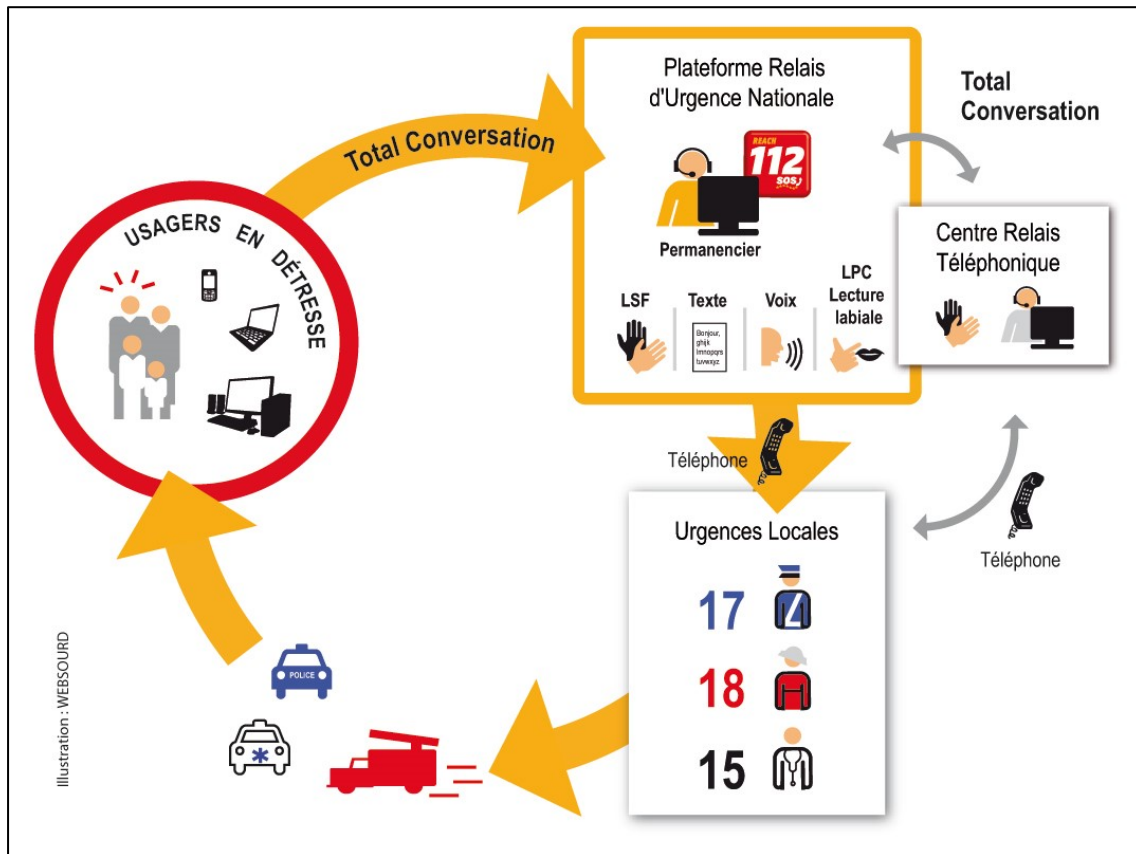
Exemple 2 : formulaire fax pour joindre les urgences locales

De nombreux centres d'appel d'urgence téléphonique sont également équipés de fax qui leur permettent de recevoir et traiter des appels par écrit. Ils proposent également des formulaires respectant la structure du français écrit des sourds téléchargeables depuis Internet ou disponibles en version papier dans les hôpitaux et dans les Unités d'accueil et de soins pour les Sourds. Les questions posées sont soutenues par des pictogrammes ou des illustrations facilitant leur compréhension ainsi que la transmission des renseignements.

Problème très urgent	
SAMU 38 - Fax 04 76 63 42 53	
Qui est le malade ?	Quel problème ?
<p>Nom :</p> <p>Prénom : Age :</p>	<p><input type="checkbox"/> Malade ?</p> <p><input type="checkbox"/> Avalé beaucoup (médicaments (trop), produits dangereux, alcool) quoi ?</p> <p>.....</p> <p><input type="checkbox"/> Accident (blessé) ? Comment ?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Où est le malade ?	
<p>Chez :</p> <p>Tel/fax :</p> <p>N°, rue :</p> <p>Ville :</p> <p>Code postal :</p> <p>Code de porte d'entrée (n°) :</p> <p>Nom médecin traitant (d'habitude)</p>	
<p><input type="checkbox"/> perte de connaissance</p>  <p>Bouge ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>	<p><input type="checkbox"/> difficile de respirer</p> 
<p><input type="checkbox"/> femme enceinte</p>  <p>Depuis quand ?</p> <p>.....</p>	<p><input type="checkbox"/> Douleur, serré dans la poitrine</p> 
<p><input type="checkbox"/> Fièvre, combien ?</p> <p><input type="checkbox"/> Vomissements</p> <p><input type="checkbox"/> Diarrhée (caca liquide)</p> <p><input type="checkbox"/> Tousse</p> <p><input type="checkbox"/> Autre problème :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p><input type="checkbox"/> Sang</p> <p>Où ?</p> <p><input type="checkbox"/> Douleur</p> <p>Où ?</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>

Formulaire fax pour joindre le SAMU de Grenoble.

ANNEXE 4 – SCHEMA GENERAL DU DISPOSITIF SOCIOTECHNIQUE D'ACCESSIBILITE
DEVELOPPE DANS LE COURS DU PROJET REACH112



ANNEXE 5 – LE TRAVAIL DE PRODUCTION ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION DU COMITE « COMMUNICATION »

Le comité Communication du projet REACH112, dont nous faisons partie, était chargé de produire et de diffuser des informations sur le projet, le déroulement des expérimentations et sur la solution d'accessibilité mise en œuvre par l'équipe française. Un espace dédié au projet REACH112 a donc été créé à cet effet sur le site Internet de Websourd (première capture d'écran ci-dessous). Cet espace a également servi à diffuser des informations générales sur l'organisation des services de secours français aidant à la compréhension du rôle et de la place du nouveau centre d'appel de secours. D'autres supports de communication ont également été créés par le comité Communication, notamment une affiche, une petite plaquette résumant le déroulement de l'expérimentation et des manuels utilisateurs expliquant comment configurer et utiliser le matériel et les logiciels permettant de contacter le centre d'appel expérimental. Ces derniers étaient téléchargeables depuis le site Internet (deuxième capture d'écran ci-dessous).

La production de ces informations a nécessité un travail de collecte des renseignements, la création de ressources visuelles (photographies, schémas, vidéo) et un travail d'écriture et de vulgarisation. Elle a également demandé le suivi du processus de traduction des articles en LS et la coordination des activités de tournage, de montage et de sous-titrage.



websourd

L'entreprise | Produits et services | Réseaux | Actualités | Médias | Contacts

Accueil du site > Produits et services > Recherche - Développement - Evaluation

Projet de plateforme française : le rôle clé des permanenciers sourds

- Accessibilité de contenus
- Services de communication à distance
- Image et système
- Recherche - Développement - Evaluation

La particularité du pilote français de Reach 112 est d'avoir inclus des **permanenciers sourds au sein du dispositif "Total Conversation"**. La priorité est donc de donner à l'appelant la **liberté du choix de communication**. Il peut choisir le mode de conversation qui lui convient le mieux : la langue des signes, la voix avec retour texte, le Langage Parlé Complété, etc.

Les situations de communication en cas d'urgence peuvent devenir très complexes. En effet, il peut arriver qu'un patient sourd angoissé, ou pris de panique, ait du mal à s'exprimer et soit confus dans sa formulation. Il se peut aussi qu'il ne maîtrise pas tout le vocabulaire médical nécessaire pour expliquer son problème.

Les sourds ont grandi dans une carence d'information, généralement habitués à faire appel à une personne entendante de leur entourage pour les aider. Ils appréhendent de s'exprimer par eux-mêmes, car ils pensent souvent que leur monde est très éloigné du monde entendant. La langue des signes est une langue très différente du français, et pour un patient paniqué, traduire une adresse française en langue des signes peut s'avérer difficile !

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

Article et vidéo expliquant « le rôle clé des permanenciers sourds » au sein du centre d'appel expérimental REACH112.

Cf. <http://www.websourd-entreprise.fr/spip.php?article93>

websourd

L'entreprise | Produits et services | Réseaux | Actualités | Médias | Contacts

Accueil du site > Produits et services > Recherche - Développement - Evaluation

Manuels utilisateurs

Cette rubrique vous permet de consulter et télécharger les 3 manuels utilisateurs qui vous expliquent comment configurer et utiliser votre matériel pour appeler la plateforme de traitement des appels d'urgence REACH112.

- **Accessibilité de contenus**
- **Services de communication à distance**
- **Image et système**
- **Recherche - Développement - Evaluation**

Si vous souhaitez contacter la plateforme REACH112 à l'aide de votre compte Elision REACH112, Elision Pro ou Perso, consultez le [Manuel utilisateur compte ELISION REACH112](#)

Si vous utilisez un Oplink, consultez le [Manuel utilisateur OPLINK](#)

Si vous appelez à partir du site internet d'appels d'urgence REACH112, consultez le [Manuel utilisateur Site d'appels d'urgence REACH112](#)

[Retour au menu principal](#)

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

**Les manuels utilisateurs étaient mis à disposition des usagers-testeurs sur l'espace dédié au projet REACH112 sur le site Internet de Websourd.
Cf. <http://www.websourd-entreprise.fr/spip.php?article214>**

ANNEXE 6 – TABLEAU RECAPITULATIF DES OBSERVATIONS

TERRAINS	Date	Nombre d'heures Centre 15	Nombre d'heures Centre 17	Nombre d'heures Centre 18	Nombre d'heures multiplateforme 15/18	Nombre d'heures Centre REACH112
SAMU Grenoble	01/2010	26,5				
SAMU Toulouse	01/2010	8,5				
SAMU Grenoble	06/2010	16,5				
15/18 Foix	07/2010				17	
SAMU Toulouse	08/2010			21		
SAMU Toulouse	10/2010	6				
CTA Toulouse	10/2010			7		
CTA Toulouse	11/2010			6		
CTA Toulouse	12/2010			6		
15/18 Annecy	01/2011				12	
Police Toulouse	02/2011		22,5			
Police Pamiers	03/2011		19,5			
Centre REACH112	11/2011					14,5
SAMU Toulouse	01/2012	9,5				
CTA La Rochelle	02/2012			13		
SAMU Toulouse	02/2012	3				
15/18 Annecy	02/2012				14	
Centre REACH112	02/2012					15
Centre REACH112	04/2012					15
TOTAL :	243 h	60,5	42	53	43	44,5

ANNEXE 7 – COMMUNIQUES DE PRESSE ANNONÇANT LE DEBUT ET LA FIN DE LA GREVE DES PERMANENCIERS ASSISTANTS DE REGULATION MEDICALE (PARM)



Permanenciers Assistants de Régulation Médicale

SAMU – Centre 15

Communiqué de Presses

PARM EN GREVE

Depuis des décennies les Permanenciers Assistants de Régulation Médicale des SAMU – Centre 15, argumente, légitime et démontre que la catégorie B est la juste reconnaissance de leur profession.

Le projet de protocole que les Ministères présentent aujourd'hui aux Organisations Syndicales ne répond pas à leurs attentes en matière de reclassement.

Depuis 2007, la commission PARM de Samu Urgences de France, n'a eu de cesse de rappeler l'impatience des Parm auprès du Ministère de tutelle !

Aujourd'hui les PARM des SAMU – Centre 15 on donc décidé de passer d'une phase de concertation à une phase de revendication active :

- 1) Intégration de la catégorie B administrative :
 - pour tous les Parm et faisant fonction y compris les personnels en CDD en poste dans un CRRA.
 - sans aucune condition préalable de concours.
- 2) Création d'une formation certifiante :
 - sur la base du référentiel élaboré par la commission PARM de Samu Urgences de France et, avec le soutien de l'ANCESU.
 - en tenant compte des acquis d'expériences professionnelles et des formations initiales.
- 3) Reclassement sans perte de rémunération, NBI comprise.
- 4) La mise en œuvre d'une politique de déroulement de carrière établissant des niveaux statutaires des fonctions et missions :
 - Parm Tuteur (de formation)
 - Parm Superviseur
 - Parm Manager
- 5) Maintien du métier des Permanenciers Assistants de Régulation Médicale, soit dans son propre corps, soit dans celui des Assistants Médicaux Administratifs.

Le lundi 28 décembre 2009, à partir de 6h00 du matin, les Permanenciers Assistants de Régulation Médicale des SAMU – Centre 15 rentreront en grève illimité pour ce faire entendre !



23 décembre 2009

S.O.S. 112

Acteurs => Discussion Générale => Discussion démarrée par: jamesiacino le 08 Avril 2010, 19:59:14

Titre: **les PARMS vont de l'avant**

Posté par: **jamesiacino le 08 Avril 2010, 19:59:14**

Samu-Urgences de France
Le Président
Pontoise, le 29 mars 2010

Communiqué

Une reconnaissance revendiquée depuis 30 ans :
les assistants de régulation médicale passeront en catégorie B en juin 2011

La rencontre de ce lundi 29 mars entre le Ministère de la Santé (Cabinet de la Ministre et DGOS) et Samu-Urgences de France a permis de lever certains malentendus, d'apporter des réponses très concrètes et de dessiner des pistes de travail qui permettront de réaliser dans de bonnes conditions la mutation tant attendue des permanenciers vers leur nouveau statut.

Le mouvement de grève, qui était suspendu depuis le 25 mars, est donc levé.

Ce nouveau statut est une avancée majeure et historique. C'est la reconnaissance - revendiquée depuis plus de trente ans par Samu-Urgences de France - d'un nouveau métier, le métier d' « assistant de régulation médicale », dont les « permanenciers auxiliaires de régulation médicale » (les parm) ont été les pionniers.

À l'occasion de cette mutation, Samu-Urgences de France souligne le rôle déterminant joué par les permanenciers dans le développement des Samu dès leur origine. Si les Samu sont ce qu'ils sont, et s'ils sont aujourd'hui l'une des fiertés de notre système de santé, ils le doivent, en grande partie, aux permanenciers, à leur compétence, à leur disponibilité et à leur engagement professionnel.

Ce nouveau statut répond aux attentes des services et de la profession, bien au-delà de ce qui aurait pu être obtenu en 2009 :

- passage en catégorie B,
- revalorisation indiciaire,
- passerelles professionnelles au sein du « nouvel espace statutaire de la fonction publique »,
- perspectives de mise en place de fonctions spécifiques,
- engagement dans un processus de formation en rapport avec les responsabilités exercées.

La rencontre de ce matin a permis de préciser les points suivants :

- le passage en catégorie B, tel que prévu dans le protocole, sera anticipé par les établissements de telle sorte qu'il intervienne à l'échéance de juin 2011,
- aucun agent ne subira de perte de salaire, ne serait-ce que temporairement,
- les permanenciers titulaires ayant plus de neuf années d'ancienneté fin 2010 auront la possibilité de passer en catégorie B, dans la filière parm, sans concours,
- les permanenciers bacheliers, titulaires ou non titulaires, auront la possibilité de passer en catégorie B, dans la filière parm, sur titre et entretien,
- les permanenciers, titulaires ou non titulaires, ayant plus de quatre années de pratique fin 2010 bénéficieront d'un concours professionnel interne, écrit et oral,
- une instruction de la DGOS précisera le calendrier qui devra être suivi par les établissements : de septembre à décembre 2010 préparation au concours, en janvier 2011 publication des avis de concours, puis organisation des concours de telle sorte qu'ils soient terminés en mai pour une intégration au 1er juin 2011,
- les établissements recevront, dans le cadre de l'ONDAM, une dotation financière leur permettant de mettre en œuvre les mesures de reclassement des permanenciers, sans diminution de l'effectif des services,
- la nouvelle appellation du métier sera : « assistant de régulation médicale » au sein du corps dont il est souhaité qu'il soit appelé « assistant médical administratif ».
- le CNUH formulera des propositions pour accompagner la mutation ainsi engagée,
- Samu-Urgences de France, en lien avec la Société française de médecine d'urgence, s'impliquera fortement dans la promotion continue de ce nouveau métier, notamment en terme de formation avec des exigences croissantes au fil du temps et l'emploi de techniques nouvelles.

Marc GIROUD
Patrice BEAUVILAIN
Président de Samu-Urgences de France
Président de la commission parm
de Samu-Urgences de France

<http://www.samu-urgences-de-france.fr>

Powered by SMF 1.1.7 | SMF © 2006-2008, Simple Machines LLC

ANNEXE 8 – EXEMPLE D'ENVIRONNEMENT PLURISEMIOTIQUE RICHE



Environnement de travail plurisémiotique : cartes topographiques et géographiques ; cartes montrant la distribution des moyens techniques et humains sur le territoire ; classeurs de procédures ; listes des équipes et du personnel de garde ; carte affichant le périmètre couvert par les hélicoptères et les durées de vols ; listes des pharmacies, des médecins de famille et numéros de téléphone divers classés dans des porte-vues, fiche d'appel, main-courante numérique, etc.

ANNEXE 9 – TRANSCRIPTION DETAILLEE DE LA PREMIERE SEQUENCE D'ACTION DE
L'APPEL VIDEO-LS N°7

Appelant : Ap. / Agent N1 : N1

- 21 Ap. : + J'ai une collègue qui ne va pas bien, son visage se tord * et elle se sent mal *.
 - Je fais quoi? Je ne sais pas quoi faire +, [c'est angoissant.
n1 +hochements de tête ----->+

n1 * main drt. souris*

n1 - redressement buste---> 7
- 22 N1 [O.K. ((main gauche))
- 23 N1 : + Tu l'allonges sur le sol et tu la surveilles +. [Tu ne la laisses pas s'endormir et tu surveilles [sa respiration, O.K.?

Ap. + hochements de tête confirmatif-----> +
- 24 Ap. : [Oui, d'accord.
- 25 Ap. : [D'accord, je la surveille.
- 26 N1 : Attend. S'il te plaît, donne-moi l'adresse tout de suite*-

n1 * main drt. sur souris *

n1 - buste->fiche----> 8
- 27 N1: Vite, vite ! ((main gauche))
- 28 Ap. : ☐Oui, c'est une entreprise ((Ap. fige son geste--->9))

n1 ☐regard ->fiche☐

n1 *main drt. position.cursor*

n1 ☐ regard ->clavier ☐

n1 *main gauche sur clavier*

n1 ☐ regard----->fiche ☐

n1 *main gauche saisie clavier*

n1 -redress. buste-

35 N1 : Oui.

36 Ap. : 31100□

n1 □regard->fiche□*

n1 □regard----->clavier□

n1 *main drt. et gauche saisie clavier*

n1 □regard----->fiche□

n1 *main drt.cursor*

n1 +hochement conf. tête+

n1 ¬redress.

buste¬

n1 *index->Ap.

37 Ap. : Toulouse:::□

n1 □regard->Ap.□

n1 ¬buste->fiche¬

n1 □regard->fiche-->18

38 N1: Oui, oui*((main gauche))

n1 *main drt.cursor*

n1 □regard--->clavier□

n1 *saisie clavier* ((2 mains))

n1 □regard->fiche□

n1 ¬redress. buste¬

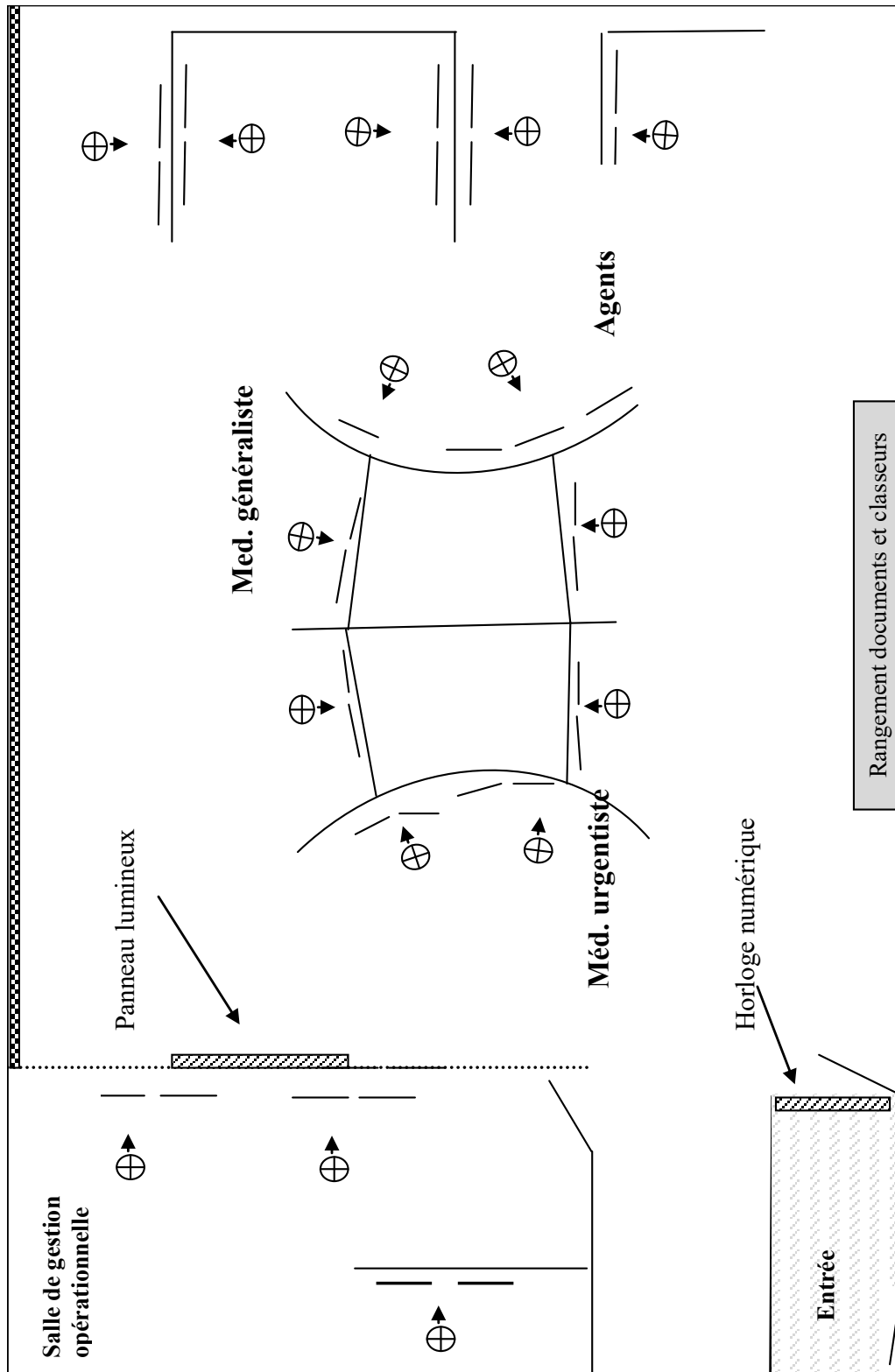
n1 □regard ->Ap.□

- 39 N1 : Quel âge ? [Age de la personne malade ?
- 40 Ap. : [47, elle a 47 ans.
- 41 N1 : +C'est un homme ou une femme ?+ Un homme ou une [femme ?+
- ap. + tête->hors-champ----->+
- ap. +tête->agent----->+
- 42 Ap. : [Une femme.
- 43 N1 : Femme¬
- n1 ¬buste->fiche¬
- n1 □regard->fiche□
- n1 □regard->clavier□
- n1 *saisie clavier* ((2 mains))
- n1 □ regard->fiche□
- n1 ¬redress. buste¬
- n1 *amorce signe->N2
((main droite))*
- 44 Ap : □¬ J'ai l'impression que la déformation de son visage s'aggrave. La douleur gagne son épaule□¬
- n1 □regard-> Ap.□
- n1 ¬buste-> Ap.¬
- 45 N1 : Oui, oui, O.K.¬□
- n1 ¬redress. et rotation buste->N2¬
- n1 □regard->N2□
- n1 *agite main drt. -> N2*

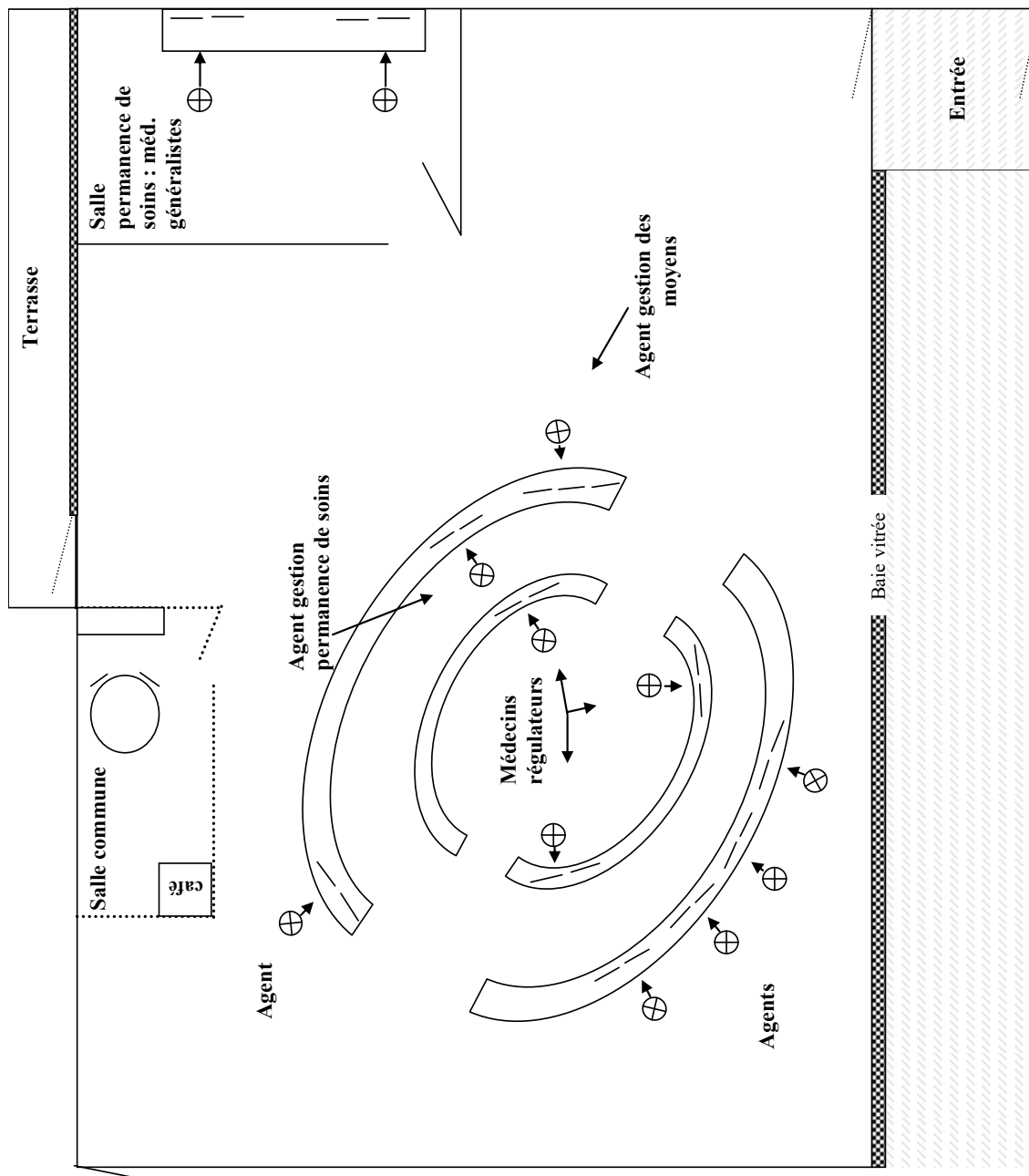
Fin de la séquence.

ANNEXE 10 – LA CIRCULATION AUDIO-PHONATOIRE DE L'INFORMATION DANS LES CENTRES D'APPEL D'URGENCE TELEPHONIQUE

Exemple 1



Exemple 2



ANNEXE 11 – EXTRACTION DE L'APPEL D'URGENCE PAR SMS N°8 ET
TRANSCRIPTION DU TRANSFERT DES INFORMATIONS AU CENTRE 15 LOCAL¹⁵⁶

¹⁵⁶ Nous rappelons que cet échange bien que réel s'est déroulé lors de la période d'expérimentation qui faisait partie intégrante de la période de formation des agents.

- 1 Appelante (Ap) : 18 rue Pont Neuf
Toulouse Durieux Sylvie, elle sexe
fort mal mal mal Merci ((17:53:52))
- 2 Agent N1 (N1) : nom ? age ?
probleme quoi ?
- 3 Ap. : Durieux Sylvie 20 age
((17:55:57))
- 4 Ap. : sexe la vessie mal fort grave
((17:56:52))
- 5 N1 : sang ?
mal quand pipi ?
autres douleurs ?
- 6 Ap. : Sage rouge oui et pipi peu
((17:59:01))
- 7 N1 : sang beaucoup ? quantité ?
verre ? bol ?
mal depuis quand ?
- 8 Ap. : Sage peu . Maladise fort
((18:01:31))
- 9 N1 : mal douleur depuis quand ?
mal hier deja ?
nom medecin de famille ?
- 10 Ap. : Docteur Aniel et docteur
Moreau ((18:04:16))
- 11 N1 : mal commence quand ?
premiere fois mal vessie ?
- 12 Ap. : Oui avent 2 jours ((18:06:44))
- 13 N1 : règles ?
choc ? traumatisme au vagin ?
- 14 Ap. : Pas compris ((18:09:07))
- 15 N1 : règles ?
- 16 Ap. : oui ((18:10:14))

- 17 N1 : premiere fois mal ?
- 18 Ap. : Tous 1 jours mal pomirs
((18:13:12))
- 19 Ap. : Je voir Sylvie tete blanc grave
oui chu ? ((18:14:57))
- 20 N1 : vu medecin de famille déjà ?
vous etes seule ?
- 21 Ap. : Le matin oui ((18:15:38))
- 22 Ap. : ce soir Sylvie mal malasia
pomris grave le vessie ((18:16:58))
- 23 N1 : maintenant Sylvie seule ?
- 24 Ap. : Grave +++oui ((18:17:41))
- 25 Ap. : Oui ((18:17:53))
- 26 N1 : docteur donné médicament a
Sylvie ?
- 27 Ap. : Sylvie dit oui ((18:20:41))
- 28 Ap. : vite grave Sylvie mal
((18:21:13))
- 29 Ap. : vien ((18:21:21))
- 30 N1 : médicaments quoi ?
nom médicaments ?
- 31 Ap. : Docteur moreau. Le matin
aujourd'hui ((18:22:39))
- 32 N1 : autre probleme ?
possible enceinte
- 33 Ap. : Non enceinte ((18:27:01))
- 34 N1 : fièvre ?
vomi ?
- 35 Ap. : vite vien samu grave vite
((18:27:32))
- 36 N1 : appartement ?
interphone ? etage ?

INTERACTION AVEC L'APPELANTE

- 37 Ap. : 2 etage 1 ((nom de rue)),
((code postal)), ((nom ville)), je
suis bas j attend voir toi ((18:30:22))
- 38 N1 : Patientez je contacte samu
Code porte ?
- 39 Ap. : fièvre 36.8
vomi. Oui ((18:31:37))
- 40 Ap. : Je suis bas la ((18:32:32))
- 41 N1 : Ok patientez je contacte samu
- 42 Ap. : Ok ((18:34:21))

INTERACTION AVEC LE CENTRE 15

- 75 **N2 à l'agent du Centre 15:**
Bonjour, j'ai été contactée par une
dame qui est sur ((adresse)).
- 76 Elle habite au deuxième étage, mais
apparemment elle est descendue:::
en bas de l'immeuble quoi, pour
attendre.
- 77 Donc son nom c'est Madame
Durrieux /D-U-R-R-I-E-U-X\
Sylvie /S-Y-L-V-I-E\
Elle a 20 ans,
elle est toute seule et elle se plaint
de douleurs au niveau du vagin ou
de la vessie depuis deux jours et qui
sont plus importantes maintenant
euh::: elle perd un peu de sang, elle
dit qu'elle aurait peut-être ses
règles. En même temps, je vous
avoue qu'on a un peu de mal à
communiquer avec cette personne.
Elle a mal quand elle urine.
- 78 Non, je peux vous donner un
numéro de portable, mais ce sera du
SMS uniquement. Moi, je suis en
contact avec elle via SMS.
- 79 Voilà, elle a 36,8° de fièvre donc
elle ne fait pas de fièvre et elle a
vomi.
- 80 Par contre, quand on lui demande si
elle est enceinte, elle répond que
non. Par contre, elle se trouve très
pâle, elle a vu un médecin ce matin
qui est le médecin Moreau,
comment ?

INTERACTION AVEC L'APPELANTE

INTERACTION AVEC LE CENTRE 15

- 43 **L'agent N2 en relation avec le Centre 15 prend le relais de l'interaction avec l'appelante :**
Le samu me donne médecin au téléphone
Patientez
- 81 Oui, c'est une personne sourde.
- 82 Quand on lui a demandé le médecin traitant, elle nous a donné deux noms et apparemment ce matin elle aurait vu le docteur Moreau et qui lui aurait donné des médicaments mais comme je vous dis on a un peu de mal à ::: en savoir plus.
- 83 Oui, sans problème.
- 84 Oui, y'a pas de soucis
- 85 **N2 au médecin régulateur :** Donc je vous contacte pour une dame sur ((nom de la commune)).
- 86 C'est bon ?
- 87 Pardon. OK. Donc c'est une jeune femme de 20 ans qui est toute seule qui a des douleurs au niveau du vagin et de la vessie depuis deux jours, là, elle a particulièrement mal aujourd'hui, elle perd un peu de sang après ce qui est bizarre, c'est qu'elle nous dit qu'elle a ses règles peut-être, euh:: elle a très mal quand elle urine, elle a pas de fièvre elle est à 36,8°, sa température. Elle a vomi, elle est très pâle, elle nous dit qu'elle est pas enceinte et elle aurait vu son médecin ce matin qui lui aurait donné des médicaments. Après, comme j'expliquais à votre collègue, à la permanencière, on a un peu de mal à communiquer avec cette personne, à avoir toutes les réponses. Et donc elle souhaite-

INTERACTION AVEC L'APPELANTE

INTERACTION AVEC LE CENTRE 15

- 88 Voilà.
- 89 D'accord, alors je vais lui demander si elle peut se déplacer jusqu'aux urgences\
- 90 Y'a pas possibilité sinon de lui envoyer une ambulance ? Y'a pas moyen de trouver ?
- 91 D'accord. Et ben, je lui transmets tout ça et pis si y'a un autre souci et qu'elle nous recontacte, je vous recontacte.
- 92 Alors, excusez-moi ((note un numéro de téléphone sur un morceau de papier))
- 93 Ça, c'est...
- 94 Donc c'est SOS Médecin, quoi ! Non ?
- 95 D'accord.
- 96 Donc en fait, je vous explique nous le souci, c'est qu'on est sensé juste faire relais, mais auprès des SAMU, normalement on n'a pas trop le droit de contacter des médecins comme ça. Donc alors, il faudrait qu'on vous recontacte vous et:::
- 97 D'accord. Eh ben, je lui transmets tout ça.
- 44 N2 : Possible vous allez hôpital ?
Si vous voulez médecin pas possible avant 20h.
- 45 Ap. : Hopteal ajourd'hui svp
((18:42:17))
- 46 Ap. : samu svp vite ((18:42:40))

INTERACTION AVEC L'APPELANTE

- 47 N2 : médecin demande si vous allez
hopital seule possible ?
- 48 Ap. : Sylvie dit pas pied hoptial je
ne voiture pas comment samu svp
((18:47:11))
- 49 N2 : samu demande si famille ou
ami peut vous conduire à hopital ?
- 50 Ap. : Smau svp je dit quoi je colere
((18:49:37))
- 51 Ap. : rien familie ((18:49:55))
- 52 Ap. : Vite trop svp samu ((18:51:11))
- 53 N2 : médecin peut venir mais pas
avant 20h30. Si vous voulez pas
attendre vous devez aller seule à
hopital
- 54 N1 : vous pouvez aller à l'hôpital ?
Oui ? Non ?
- 55 Ap. : Oui ((19:06:00))

INTERACTION AVEC LE CENTRE 15

Arrivée de l'équipe de nuit un peu avant 19 h. Les agents N1 et N2 en poste sont remplacés par d'autres agents. L'agent N1 quittant son poste explique à l'agent N1 qui le relève que le SAMU a déjà été contacté mais qu'ils ne veulent pas intervenir car ce n'est pas une urgence vitale. L'agent l'informe également qu'ils attendent la réponse de l'appelante concernant la visite d'un médecin à domicile. À 19h05, le nouvel agent N1 en poste n'ayant toujours pas reçu de réponse renvoie un message à l'appelante. Il rappelle ensuite lui-même le Centre 15.

INTERACTION AVEC L'APPELANTE

- 56 N1 : vous n'avez plus besoin d'aide?
 Merci de confirmer
 Oui ? Non ?
- 57 Ap. : Oui ((19:10:09))
- 58 N1 : Merci de répondre c'est important
 Vous avez encore besoin d'aide ?
 Oui ? Non ?
- 59 N1 : merci de répondre

INTERACTION AVEC LE CENTRE 15

- 98 **N1 à l'agent du Centre 15 :** Je vous rappelle pour la demande d'intervention sur la ville (nom de la commune), concernant Madame Durrieux, Sylvie qui avait un problème hémorragique euh, vous attendiez des réponses de sa part\
- 99 Oui. Voilà donc la personne ne nous a pas répondu et là elle nous répète de nouveau euh::: qu'elle a mal, elle nous demande de faire vite et elle demande si le SAMU vient chez elle donc elle ne répond pas à nos questions, je ne sais pas du coup\ Je peux toujours converser avec elle, voilà.
- 100 Je lui ai demandé si elle était de nouveau à l'intérieur de son domicile et j'attends une réponse.
- 101 Donc je ne sais pas si vous souhaitez intervenir
- 102 Parce que là en fait:::
- 103 Oui, voilà, elle avait des saignements et des douleurs au niveau du vagin.
- 104 Ben, elle continue à nous dire que ça va pas et elle nous demande « vite, le SAMU, viens chez moi » donc

INTERACTION AVEC L'APPELANTE

- 60 N1 : Nous sommes en ligne avec
le samu
- 61 Ap. : Samu vien chez moi ?
Merci ((19:17:58))
- 62 N1 : Je suis en attente avec le
samu merci de patienter
Saigne toujours ?
- 63 Ap. : Merci ((19:18:39))
- 64 N1 : merci
vous êtes toujours chez vous ?
- 65 Ap. : Ok ((19:21:14))
- 66 N1 : Nous sommes en attente
Nous attendons le médecin au
téléphone. Merci de patienter
- 67 N1 : Nous sommes en ligne avec
le médecin
- 68 Ap. : Ok ((19:26:31))
- 69 Ap. : Merci ((19:26:43))

INTERACTION AVEC LE CENTRE 15

- 105 Non, son numéro, là c'est le nôtre,
c'est le ((numéro de portable))
- 106 Euh, non, parce que c'est une
personne sourde donc euh:: elle
converse avec nous, nous on fait le
lien entre voilà vous et le requérant.
Donc si vous avez des questions, si
le médecin a des questions, alors
voilà...
- 107 Voilà ! Comme ça je:::
- 108 Merci.
- 109 **N1 au médecin régulateur** : Je
vous rappelle donc pour Madame
Durrieux, Sylvie, donc je ne sais
pas ce que vous souhaitez, si vous
souhaitez poser des questions
complémentai::res la concernant, si
vous souhaitez euh::
- 110 Oui.
- 111 Hum.

- 112 Oui, voilà, elle ne répond pas à nos questions cette dame donc là elle continue à nous dire « Vite le SAMU ! Est-ce que le SAMU vient chez moi ? » Donc toutes les questions qu'on a bien posées euh:: n'ont pas de réponses donc je ne sais pas du tout\
- 113 Elle a des saignements aussi cette dame au niveau du vagin, hein.
- 114 Ouais.
- 115 Ouais.
- 116 Ouais.
- 117 Et des vomissements ouais, ouais::
- 118 Des vomissements, des douleurs quand elle va aux toilettes donc
- 119 Non.
- 120 C'est une dame qui est, comme pour ainsi dire, incohérente dans ses propos. Quand on lui pose des questions, elle ne nous répond que par des questions donc fermées, « oui », « non », euh::: donc euh::: c'est très difficile de converser et d'avoir une phrase complète de sa part. Donc on est un peu:::
- 121 Je peux éventuellement lui dire : une ambulance vient vous chercher euh::: par contre, faudra rentrer par vos propres moyens à votre retour afin, je:::
- 122 C'est vous qui voyez, si vous souhaitez, c'est
- 123 Ouais, hum::

INTERACTION AVEC L'APPELANTE

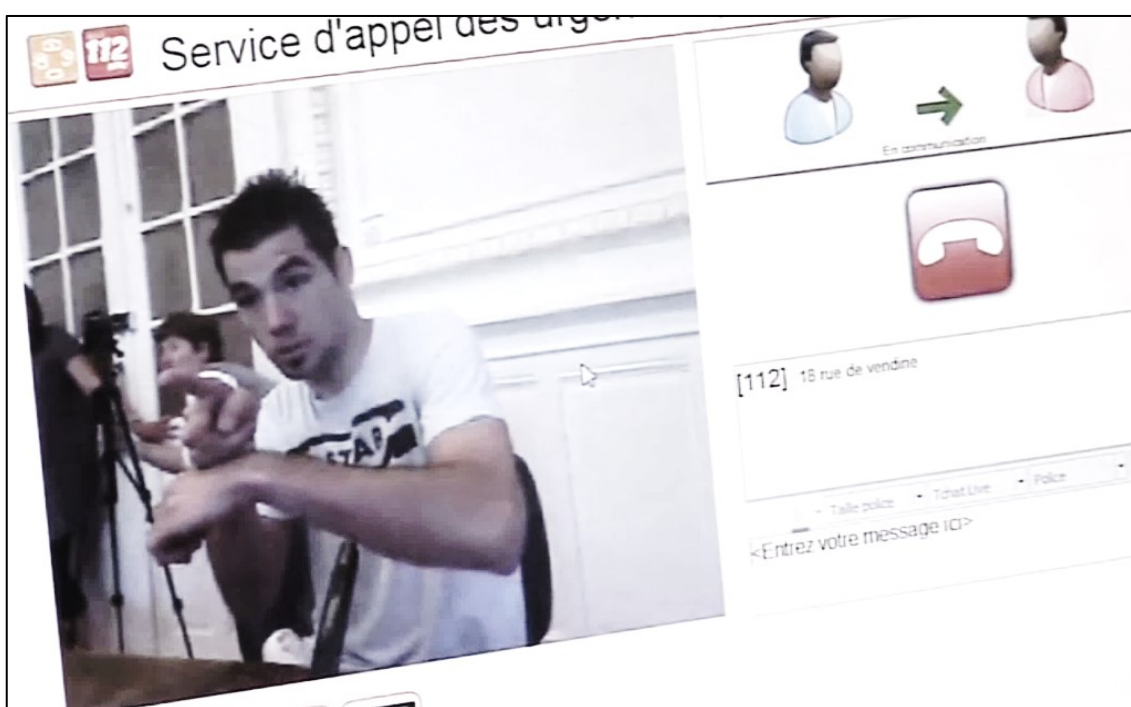
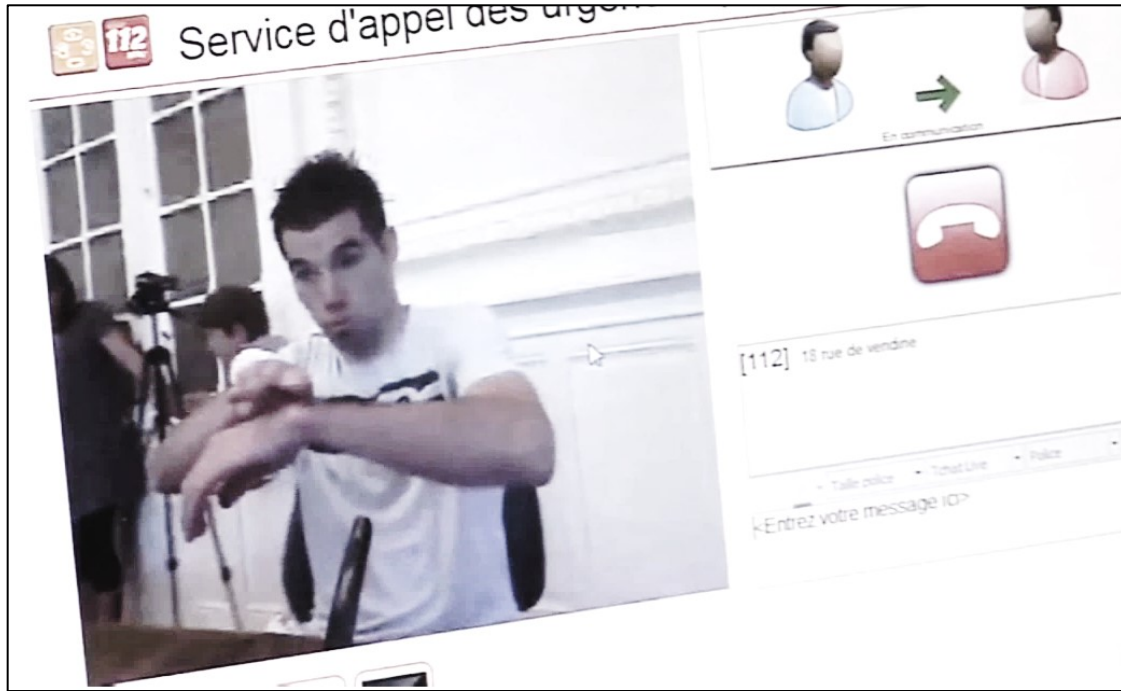
- 70 N1 : Une ambulance arrive
71 Ap. : Merci ((19:31:56))
72 N1 : Sonnette marche bien ?
73 Ap. : Oui ((19:32:54))

Fin de l'appel.

INTERACTION AVEC LE CENTRE 15

- 124 En termes d'appel malveillant ?
((consulte la liste informatisée des appels malveillants)).
125 Non, non, en général on a une liste
d'appels malveillants avec des
gens, si vous voulez, je regarde. Je
vais regarder quand même.
126 Donc, c'est Madame Durrieux.
127 Don:::c, euh, non, non, c'est la
première fois qu'elle appelle.
128 D'accord, je lui dis que
l'ambulance arrive de puis de se
préparer.
129 Je vous remercie.

ANNEXE 12 – « DIRE EN DONNANT A VOIR ».
LA POSITION LATÉRALE DE SECURITE EN LS



L'index et le majeur qui représentent les jambes sont tendus en position horizontale, puis la main fait un quart de tour dans le sens des aiguilles d'une montre vers la position latérale. La main gauche qui sert de base représente le sol sur lequel est étendue la victime.

ANNEXE 13 – TABLE DES ILLUSTRATIONS

<i>Figure 1 - Permanenciers Assistants de Régulation Médicale (PARM) du SAMU Centre 15.</i>	43
<i>Figure 2 - Le poste de travail multifenêtré, multisupport et multimodal d'un agent d'un Centre 15.</i>	45
<i>Figure 3 - Illustration schématique, d'après observation, de la distribution des postes et de l'organisation matérielle d'un Centre 15.</i>	46
<i>Figure 4 - Fiche d'appel électronique.</i>	47
<i>Figure 5 - Porte-vues sur pied.</i>	48
<i>Figure 6 - Les espaces interactionnels dessinés par les activités de coordination intra-individuelle et interindividuelle.</i>	71
<i>Figure 7 - Vue générale de la place et du fonctionnement du centre expérimental REACH112 développé par le pilote français.</i>	100
<i>Figure 8 - Schéma de l'organisation finale du centre d'appel d'urgence expérimental REACH112. Les appels vidéo-LS sont traités par des agents sourds signants, les appels texte et voix-texte par des agents entendants. Ces agents sont qualifiés d'agents Niveau 1 (N1). Les informations consignées dans la fiche d'appel sont ensuite relayées aux services locaux d'urgence par un agent entendant de Niveau 2 (N2).</i>	102
<i>Figure 9 - Un entendant découvrant la culture sourde voit son reflet dans le miroir que les sourds lui tendent. Il s'engage alors dans un questionnement réflexif en se demandant : qu'est-ce que la culture des entendants ?</i>	124
<i>Figure 10 – La première expérimentation REACH112 dite expérimentation papier.</i>	142
<i>Figure 11 – Expérimentation intermédiaire. L'expérimentation se fait à l'aide de matériel préexistant, l'agent et les usagers se trouvent dans la même pièce, les services locaux d'urgence ne sont pas contactés.</i>	143
<i>Figure 12 – Expérimentation à distance. Les appels sont émis à distance et les services de secours sont contactés. L'agent expérimente ici le logiciel permettant les interactions TTR sur un téléphone portable.</i>	143
<i>Figure 13 - Expérimentation en contexte réel. L'interface de communication et la fiche d'appel utilisées sont celles ayant été développées dans le cours du projet REACH112. Le logiciel permet les interactions image, voix, texte.</i>	144
<i>Figure 14 - Enchaînement séquentiel des fenêtres et menus déroulants allant du général au particulier : maladie/niveau de conscience/respiration.</i>	187
<i>Figure 15 - Apprendre à articuler l'interaction et l'écrit d'écran. Les renseignements sont notés en vrac dans le champ Bloc-Notes de la fiche d'appel.</i>	195

<i>Figure 16 - Quasi simultan��t�� des actions et des interactions. Photo de gauche : parler et écrire en même temps. Photo de droite : ��couter et mobiliser des ressources visuelles, dans ce cas-ci, une carte sur un mur.</i>	197
<i>Figure 17 - Des environnements de travail plurisémiotiques : les supports et outils sont intégrés à l'environnement numérique des agents.</i>	200
<i>Figure 18 - Processus de conception du dispositif technique de communication et de traitement des appels vidéo : la fiche d'appel conserve sa place centrale et l'écran de communication a se situe à l'endroit habituellement occupé par le téléphone.</i>	208
<i>Figure 19 - La distribution des outils et des écrans telle qu'elle est habituellement organisée dans les centres d'appel d'urgence téléphonique a servi d'organisation matérielle de référence pour la conception du nouveau dispositif technique et sa déclinaison pratique lors de la première journée d'expérimentation à distance du projet REACH112.</i>	209
<i>Figure 20 - Rupture du lien visuel. L'agent ne voit pas les signes de l'appelante.</i>	212
<i>Figure 21 - Réorganisation des postes de travail au cours de l'expérimentation REACH112 afin de faciliter la quasi simultan��t�� des actions et de l'interaction et de préserver le lien visuel à l'appelant.</i>	216
<i>Figure 22 - L'interface de communication et la fiche d'appel ont été juxtaposées afin d'encourager la simultan��t�� des actions et des interactions et de permettre une saisie rapide. Cette disposition facilite la synchronie des échanges et préserve le lien visuel.</i>	217
<i>Figure 24 - Une vidéo de contrôle s'affiche dans le coin inférieur droit de l'écran avant la mise route de la webcam. Elle permet à l'agent de vérifier sa position dans le champ de la caméra.</i>	258
<i>Figure 23 - Sonnerie sonore et visuelle indiquant un appel entrant.</i>	258
<i>Figure 25 - L'agent explique les gestes de premiers secours : « Tu l'allonges sur le dos avec les jambes surélevées et tu la surveilles. »</i>	259
<i>Figure 26 – Quasi simultan��t�� des actions et de l'interaction en vidéo-LS : l'agent signe « OK » de la main gauche et positionne son curseur de la main droite.</i>	259
<i>Figure 27 – Organisation de l'interaction autour du travail de saisie. L'appelant a fig�� son geste « 99 » et attend que l'agent renoue le lien visuel.</i>	260
<i>Figure 28 - Processus d'aménagement du nouveau plateau d'appels.</i>	266
<i>Figure 29 - Interface de communication utilisée par les usagers. L'agent est placé au centre de l'écran, devant un mur blanc.</i>	267
<i>Figure 30 - Salle dédiée au traitement des appels vidéo-LS. L'agent N1 (�� droite) est sourd signant, son poste est équipé d'une webcam de manière à ce qu'il puisse conduire une interaction en LS. Les informations contenues dans la fiche d'appel qu'il a complétée sont lues puis relayées par téléphone par un agent N2 entendant pratiquant la LS (�� gauche).</i>	285
<i>Figure 31 - L'agent N2 peut suivre l'interaction entre l'agent N1 et l'appelant depuis son poste de travail.</i>	286

<i>Figure 32 - Le poste de l'agent N1 (à droite) est équipé d'une webcam et d'un téléphone muni d'un casque d'appel de manière à permettre les appels voix-texte-vidéo. Les informations contenues dans la fiche d'appel sont relayées par téléphone par un agent N2 (à gauche).</i>	287
<i>Figure 33 - Les deux salles du centre d'appel expérimental REACH112 : les appels vidéo-LS sont traités dans la salle de gauche ; les appels texte, voix-texte et voix-texte-vidéo dans celle de droite.</i>	288
<i>Figure 34 - Répartition des tâches et des responsabilités au sein du centre d'appel d'urgence expérimental REACH112.</i>	288
<i>Figure 35 - Un demandeur d'aide sourd signant (photo gauche) appelle les urgences via un service de visio-interprétation. L'interprète (photo centrale) permet à l'appelant de communiquer avec l'agent des services de secours locaux (photo droite).</i>	290
<i>Figure 36 - Un appelant sourd signant (écran de gauche) observe l'agent pendant que celui-ci contacte les services locaux d'urgence par le biais d'un service de visio-interprétation français/LS (écran de droite).</i>	292
<i>Figure 37 - Traitement d'un appel en binôme. Les rôles et les tâches de la qualification sont répartis entre deux agents : un agent sourd signant est responsable de la collecte des renseignements (à gauche), un agent entendant est chargé de leur saisie dans la fiche d'appel et de leur relais aux services locaux d'urgence (à droite).</i>	295
<i>Figure 38 - L'agent responsable de la saisie constate une erreur de saisie dans la fiche d'appel, son attention n'est plus dirigée vers l'interaction.</i>	297
<i>Figure 40 - Photomontage : organisation spatiale des postes de travail et distribution des objets sur les bureaux au sein des nouveaux locaux de la multiplateforme. Les agents travaillent désormais avec un logiciel d'aide à la prise de décision.</i>	302
<i>Figure 39 - Organisation spatiale des postes de travail et distribution des objets sur les bureaux avant le déménagement et l'implantation du logiciel d'aide à la prise de décision.</i>	302
<i>Figure 41 - Le modèle individuel de gestion du handicap. La solution est localisée et attachée à l'individu.</i>	306
<i>Figure 42 - Traitement d'un appel vidéo-LS selon la configuration N1/N2. La coordination interindividuelle s'organise peu à peu au travers d'un travail d'équipement façonnant l'environnement et entraînant la mise en place de protocoles de coopération et de coordination.</i>	310
<i>Figure 43 - L'agent indique à son collègue d'appeler les pompiers car la situation est « urgente ». L'appelant perçoit cette partie de l'interaction.</i>	312
<i>Figure 44 - L'agent garde l'appelant en ligne afin de lui transmettre des informations sur le traitement de son appel par les urgences locales : « Mon collègue appelle les pompiers » (capture-écran gauche). En positionnant son bras hors-champ l'agent signale à son collègue que l'appel concerne un AVC. La capture-écran montre l'agent faire le « v » d'AVC (photo droite).</i>	312
<i>Figure 45 - L'agent N2, n'obtenant pas de contact visuel avec l'agent N1, se saisit de son stylo pour noter les questions que lui pose le pompier.</i>	313

Figure 46 - L'agent qui a terminé sa qualification s'impatiente de la longueur de l'interaction entre l'agent N2 et les urgences locales. Il se redresse sur sa chaise, regarde l'agent N2 et signe « Vite, vite » de la main droite. _____ 314

Figure 47 - L'agent N2 souhaite transmettre une information à l'agent N1 mais ce dernier a les yeux rivés sur l'appelant. L'agent N2 attend donc que l'agent N1 termine son échange et le regarde pour lui dire « Les pompiers sont partis, ils arrivent. » _____ 316

Figure 48 - La circulation audio-phonatoire de l'information dans les centres d'appel d'urgence téléphonique. _____ 318