Collaborer et intéragir dans les bureaux : l'émergence matérielle, verbale et incarnée de l'organisation

Sylvaine Tuncer

▶ **To cite this version:**

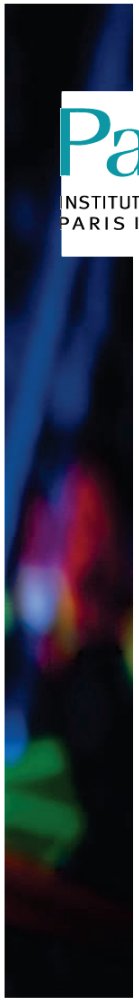
Sylvaine Tuncer. Collaborer et intéragir dans les bureaux : l'émergence matérielle, verbale et incarnée de l'organisation. Sociologie. Télécom ParisTech, 2014. Français. NNT : 2014ENST0030 . tel-01661334

HAL Id: tel-01661334
https://pastel.hal.science/tel-01661334

Submitted on 11 Dec 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.



ParisTech
INSTITUT DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES
PARIS INSTITUTE OF TECHNOLOGY

TELECOM ParisTech

2014-ENST-0030

EDITE ED 130

Doctorat ParisTech

T H È S E

pour obtenir le grade de docteur délivré par

Télécom ParisTech
Spécialité Sociologie

présentée et soutenue publiquement par

Sylvaine TUNCER

le 11 juin 2014

Collaborer et interagir dans les bureaux :

L'émergence matérielle, verbale et incarnée de l'organisation.

Directeur de thèse : le Professeur **Christian LICOPPE**

Jury

Mme Lorenza MONDADA, Professeure, Université de Bâle	Rapporteure
M. Franck COCHOY, Professeur des Universités, Université Toulouse II	Rapporteur
Mme Alexandra BIDET,CNRS / CMH / ENS	Examinatrice
Mme Esther GONZALEZ-MARTINEZ, Professeure, Université de Fribourg	Examinatrice
M. Philippe LORINO, Professeur, ESSEC Business School	Examinateur
M. Christian LICOPPE, Professeur des Universités, Télécom Paristech	Directeur de thèse

T H È S E

Télécom ParisTech
école de l'Institut Mines Télécom – membre de ParisTech
46, rue Barrault – 75634 Paris Cedex 13 – Tél. + 33 (0)1 45 81 77 77 – www.telecom-paristech.fr

Collaborer et interagir dans les bureaux :

L'émergence matérielle, verbale et incarnée de l'organisation.

RESUME : La thèse donne à voir et à comprendre en quoi consistent les organisations et l'expérience du travail dans les organisations à partir de l'analyse d'interactions verbales, corporelles et matérielles filmées dans des bureaux. Développant une approche praxéologique originale du côté de la recherche sur les organisations, nous contribuons en outre aux travaux sur les interactions en interrogeant la présence de l'institution dans des formats interactionnels, dans une démarche comparative que permet le corpus. L'exposition de notre ancrage théorique au croisement de ces courants nous conduit à une question épistémologique : est-il possible d'extraire des interactions en coprésence le *Quoi* du travail d'organisation, tel que l'ethnométhodologie a pu le formuler pour le travail professionnel ? Les résultats empiriques de l'enquête sont ensuite présentés dans cinq chapitres, chacun consacré à un phénomène ou moment de la vie dans les bureaux : les ouvertures des visites, les clôtures des visites, les appels téléphoniques pendant une interaction en coprésence, la mobilisation dans l'interaction du dispositif vidéo, et enfin les réajustements du cadre de participation. La comparaison des différents environnements de travail, des régularités au sein de chacun et entre eux, permet certaines découvertes.

Mots clés : Interactions, Organisations, Travail de bureau, Analyse vidéo, Etude comparative.

Collaboration and interactions in office work:

The material, verbal and embodied emergence of organisations.

ABSTRACT : The thesis endeavours to show and understand the very stuff of organisations and the experience of work in organisations, starting from the analysis of verbal, embodied and material interactions filmed in offices. Developing a praxeological, original approach within theories of organisation, we also aim to contribute to research on interactions by putting to question the relevance of institution within interactional patterns, through the comparative approach enabled by our corpus. A theoretical anchorage at the crossroads of these currents being set, we are lead to an epistemological question: is it possible to extract out of copresent interactions the *What* of organizing work, the way ethnomethodology did with studies of work? We present in the next five chapters our empirical results, each concerning one phenomenon or sequence of work in offices: opening a visit, closing a visit, answering an incoming phonecall during a copresent interaction, formulating the video cameras in interaction, and finally reajusting participation frame. Comparison of various work settings, of regularities between and within them, leads to some discoveries.

Keywords : Interactions, Organisations, Office work, Video Analysis, Comparative Study.

TELECOM ParisTech

EDITE

ParisTech
INSTITUT DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES
PARIS INSTITUTE OF TECHNOLOGY

Remerciements

Mes premiers et infinis remerciements vont à mon directeur de thèse, pour sa patience, ses conseils, son exigence, sa curiosité intellectuelle entre autres, qui m'apprennent jour après jour à essayer de faire de la recherche un métier. Outre le financement de cette thèse, il m'a aussi donné des occasions de rencontrer et collaborer au cours de ces trois années avec des interlocuteurs de tous pays et de grande qualité, que je remercie au passage, au cours d'ateliers et autres colloques auxquels j'ai eu la chance de participer ou d'assister, pour des expériences formatrices et éclairantes.

Je remercie les rapporteurs d'avoir accepté ce travail fastidieux et chronophage, ainsi que l'ensemble des membres du jury pour leur indispensable participation, et par avance leurs retours et critiques.

Je remercie l'Institut Mines-Télécom et le financement Futur & Ruptures, Télécom Paristech, son personnel administratif, celui du Département SES en particulier qui m'a aidé dans mes démarches. Les chercheurs du département SES se sont montrés de bon conseil bien sûr, mais aussi présents en tant que laboratoire d'accueil et en tant que soutien moral lorsque nécessaire.

Je remercie chez Orange – France Télécom ma première interlocutrice, envers qui je ne me suis pas montrée à la hauteur jusqu'au bout à mon grand regret, et les cinq autres personnes qui m'ont non seulement donné de leur temps en 2011 et 2012 mais se sont surtout laissées filmer, puis m'ont confié ces enregistrements. En l'espèce je dois des remerciements immenses à tous les acteurs du terrain, à la SNCF Franck, Véronique, Karine, Carole, Mireille, Michel, Elise, Marine, Frédéric, Slimane, Jacques, Camille, Franck, Kévin, Eric, les membres du CHSCT, l'ensemble des participants aux réunions du Comité Qualité de Vie au Travail précédant l'enquête, l'ancien élève de l'ENST devenu directeur d'unité qui m'a permis de mettre un premier pied dans l'organisation, enfin que ceux que j'oublie nécessairement ne m'en tiennent pas rigueur. Je remercie chaque personne chez MiniOrg, son directeur adjoint, Florence, Nicolas, Samuel, Raphaël, Thibaud, Yves-Marie, Yuk, Jacques, Karim, Alexandre, qui m'ont accueillie et se sont laissés filmer avec une simplicité et une ouverture d'esprit désarmantes.

Ma famille, mes parents, mon frère, Amélie, Benoît, Maud, très chers.

« Individualisées maintenant, pourtant la réplique que se donnaient les uns aux autres leurs regards animés de suffisance et d'esprit de camaraderie et dans lesquels se rallumaient d'instant en instant tantôt l'intérêt, tantôt l'insolente indifférence dont brillait chacune, selon qu'il s'agissait de ses amies ou des passants, cette conscience aussi de se connaître entre elles assez intimement pour se promener toujours ensemble, en faisant 'bande à part', mettaient entre leurs corps indépendants et séparés, tandis qu'ils s'avançaient lentement, une liaison invisible, mais harmonieuse comme une même ombre chaude, une même atmosphère, faisant d'eux un tout aussi homogène en ses parties qu'il était différent de la foule au milieu de laquelle se déroulait lentement leur cortège. »

Marcel Proust, *A la Recherche du Temps Perdu*.
(« A l'ombre des jeunes filles en fleurs »).

INTRODUCTION **13**

CHAPITRE1ER – LES THEORIES DE L'ORGANISATION : VERS UNE APPROCHE PROCESSUELLE DANS LES INTERACTIONS **21**

1) De l'entité aux processus structurants *21*
2) Karl Weick et les concepts d'enactment et d'organizing *22*
3) La théorie de l'acteur-réseau *24*
4) L'approche socio-matérielle et les Practice-based studies *25*
5) L'analyse du discours organisationnel *33*
6) L'approche de la constitution des organisations par la communication *40*
7) L'analyse de données naturelles en interaction *49*
Synthèse *57*

CHAPITRE 2 – LE *QUOI* DE L'ORGANISATION DANS LES INTERACTIONS INCORPOREES ET MATERIELLES **59**

A- ETHNOMETHODOLOGIE ET SOCIOLOGIES 59
1) L'ethnométhodologie *59*
Le primat de la perspective de membre 59
Les études ethnométhodologiques du travail 59
La perspective de membre 60
Comment remarquer les ethnométhodes ? 61
2) Les sociologies en France *62*
Langage et Travail 62
Les objets et la technique dans la sociologie française 62
Conventions et / ou sociologies pragmatistes : quand la théorie doit-elle intervenir ? 63
Les pratiques amateurs et la formation du collectif 64
La sociologie des problèmes publics et l'analyse de grands corpus de textes 64
L'activité et le collectif 65
B – DES OUTILS D'ANALYSE, DE LA CONVERSATION AUX INTERACTIONS 66
1) L'analyse de conversation 66
L'analyse de conversation institutionnelle 67
Les interactions en coprésence en sociologie 68
De l'ethnographie de la communication à l'analyse de contexte : l'utilisation de la vidéo 69
2) Les interactions verbales et corporelles dans un monde matériel 70
Environnements technologiques et *Workplace Studies* 70
La mobilité 73
Le travail dans les interactions 74
Interactions et organisation 75
Ethnométhodologie, Analyse de conversation et organisation 76
L'étude de l'organisation à travers les interactions 77
C – TERRAIN, METHODOLOGIE ET OBJET 77
1) Le terrain : trois organisations *78*
Des thématiques communes 79
Le dispositif d'enregistrement 80
Enquête et vidéo : une ethnographie technologiquement outillée 80
2) Un espace de variation *81*
Travailler à partir de collections : une approche systématique et comparative 82
Quelle définition pour montrer quoi de l'organisation ? 83

CHAPITRE 3 – LES OUVERTURES DE VISITES DANS LES BUREAUX **85**

A – OUVRIR LA VISITE : UN ACCOMPLISSEMENT VISUEL, INCORPORE, SPATIAL ET MOBILE 87
1) Ecologies ouvertes, cloisonnées et transparentes : apparitions et sommations *88*
a) Une écologie graduée : établir progressivement le contact à travers une cloison transparente 88
b) La porte ouverte et l'apparition 93
c) La sommation audible : frapper à la porte 100
2) Les déplacements dans l'espace *107*
a) Les seuils et la bonne distance 108
b) La vitesse de déplacement 112
3) La visite pour des salutations *121*
B – LA RAISON DE LA VISITE 126
1) Autorisations et instructions : la relation hiérarchique *127*

Le responsable de projet 138
2) Agir ensemble dans le cadre d'un rapport collégial : raison de la vision et division du travail 146
3) Le partage d'expérience 165
Synthèse 173

CHAPITRE 4 – LES CLOTURES DES VISITES DANS LES BUREAUX 176

1) Des arrangements orientés vers la continuité d'une procédure organisationnelle 178
L'organisation comme chaîne de délégation 203
2) Clore une séquence marquée par la plainte 212
3) Mobilité, spatialité, matérialité 238
a) Eloignement linéaire, clôtures non marquées 240
b) Eloignement non linéaire, clôtures marquées 260
Synthèse 269

CHAPITRE 5 – LES APPELS TELEPHONIQUES 272

Les appels dans les bureaux : actualisation d'une structure socio-technique 272
A) La sonnerie de téléphone 275
1) Projeter une brève interruption de la conversation en co-présence 275
Interactions à plus de deux collaborateurs et réunions 290
2) Assurer une forme de continuité de l'interaction en co-présence 305
3) L'organisation non distribuée : d'autres trajectoires possibles 316
B) Fin de l'appel et reprise de l'interaction en co-présence 325
1) Reprendre une réunion : le rôle du président de séance 325
2) La relation de service 331
3) La collaboration étroite 341
4) Organisation non distribuée : distinguer fin de l'appel et reprise 349
Synthèse 352

CHAPITRE 6 – LE DISPOSITIF VIDEO COMME RESSOURCE DANS L'INTERACTION 355

1) Un cadre pertinent dans cet environnement et pour cette interaction 357
2) Le 'On' et le 'Off' : produire une pluralité de registres pour modaliser l'interaction 375
3) Humour, autodérision, affiliation 392
Synthèse 415

CHAPITRE 7 – RECALIBRAGE DE L'ACTIVITE EN COURS : LE DROIT DE PARTICIPER OU D'INTERROMPRE, L'OBLIGATION D'ECOUTER. 417

1) La communication interne : réparations lors de schismes et auto-sélection 419
2) Le service des ressources humaines : interruptions et chevauchements 429
3) MiniOrg : l'organisation en coprésence 443
4) Thématiser le défaut de réceptivité, l'engagement inapproprié d'un interlocuteur 453
Synthèse 465

CONCLUSION ET PISTES DE RECHERCHE 466

Limites de la thèse 472
Pistes de recherche : 474
Technologies et travail : 475
Développer les outils pour saisir les formes de travail et d'organisation éclatées. 475

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 476

ANNEXES 500

CONVENTIONS DE TRANSCRIPTIONS 500
LISTE DES EXTRAITS ANALYSES 501

Introduction

Cette thèse porte sur ce qui se passe dans les bureaux des organisations de travail : la vie dans ces bureaux non pas telle que les acteurs se la représentent et en rendent compte, mais telle qu'ils la vivent dans le quotidien le plus banal, le moins remarquable, celui qui ne se raconte pas notamment parce que les mots font défaut. Une part considérable du travail dans les organisations, des pratiques à la fois variées et circonscrites dont on peut citer quantité d'exemples, échappe en effet aux descriptions formelles : côtoyer les mêmes personnes régulièrement et sur la durée, partager l'espace, concilier l'activité individuelle et les exigences du collectif, ou encore choisir le moment et le collaborateur opportuns pour se faire aider, en somme accomplir ensemble, concrètement et localement, une tâche dont d'autres personnes prendront le relais pour réaliser un processus dans sa globalité.

La communication, notion diffuse, est reconnue pour tenir une place essentielle dans la plupart des métiers et secteurs d'activité, au point que l'aisance dans les relations humaines peut être considérée comme une compétence de premier plan. Cette observation, dès lors qu'on évite de la réduire au schème stratégique classique, signifie que quelque chose de particulier et d'unique émerge dans la communication qui permet au travail de se faire, et qui relève de l'institution. Si les échanges verbaux et textuels dans l'organisation, dont il est toujours difficile de distinguer s'ils sont constitutifs de la tâche ou périphériques à la tâche elle-même, ont été pensés depuis des angles variés, ce travail de thèse est centré sur les interactions en coprésence dans une perspective résolument empirique et finement analytique à partir de données naturelles filmées. La méthode issue du domaine aujourd'hui important de l'analyse des interactions verbales, corporelles et dans leur environnement matériel, permet d'approcher au plus près de ce qui se passe dans la coprésence physique. En contrepoint de la déferlante de travaux sur et par le numérique, nous abordons le mode d'existence fortement incarné de ces collectifs, contribuant aux débats actuels sur les implications du télétravail pour l'organisation[1], l'expérience du travail nomade, la collaboration à distance ou encore l'anonymisation des locaux d'entreprise [Felstead *et al*., 2005]. Dans la tradition sociologique

[1] Au printemps 2013, la compagnie Yahoo! mettait fin au télétravail pour son personnel, un tournant politique suivi par d'autres, largement relayé et débattu dans les médias. Dans une note de HP par exemple : "We recognize that in the past, we may have asked certain employees to work from home for various reasons. We now need to build a stronger culture of engagement and collaboration and the more employees we get into the office the better company we will be" (Site AllThingsD).

initiée par Renaud Sainsaulieu dans les années 1970 et poursuivie par Claude Dubar, l'entreprise est une institution socialisante, lieu d'intégration, de construction d'identité et d'appartenance [Sainsaulieu, 1973 ; Dubar, 1995 ; Alter, 2009]. Aujourd'hui, face à la baisse supposée de motivation et d'engagement des salariés dans l'entreprise, le *management* cherche des leviers du côté des relations humaines au quotidien, et du sentiment d'appartenance sociale et d'affiliation à un groupe, dont émergent ainsi les implications également productives et économiques. A travers l'étude des interactions, nous nous intéressons donc aux dimensions irréductiblement incarnée et matériellement ancrée des organisations. Mais pour en montrer quoi en particulier ?

Au croisement de la sociologie des organisations, du travail et des relations professionnelles, la notion de travail d'organisation désigne la façon dont les acteurs concilient dans l'activité le travail planifié et les aléas, la conduite d'un projet et la réactivité à l'environnement. Ce travail à part entière est périphérique aux tâches productives tout en leur étant indissociable, essentiel à leur réalisation. En conjuguant cette acception à la notion d'*organizing*, issue de la théorie des processus organisants, le travail d'organisation apparaît également comme celui par lequel l'organisation se réalise, prend forme en même temps qu'elle élabore son propre univers, et devient une réalité pour les acteurs. Par conséquent nous proposons d'aborder le travail d'organisation dans une perspective praxéologique en observant à la fois la collaboration en train de se faire et l'organisation émergente, comme un seul et même processus. Là où les notions d'articulation et de conciliation véhiculent une pluralité de plans, analytiquement distincts, l'organisation dans les interactions dans cette acception émerge en un seul et même flux, à un seul et même niveau intégrant indissociablement plan et improvisation, création et reproduction [Joas, 1999]. L'analyse exploratoire fait apparaître deux piliers fondamentaux et définitionnels de l'organisation émergente : a) un collectif d'acteurs, orienté vers b) un ensemble de processus simultanément en cours.

Notre recherche vise donc à montrer comment les collectifs de travail s'auto-organisent au jour le jour, comment les acteurs s'orientent vers des processus en cours, et partant quel type d'organisation émerge dans l'activité quotidienne. Or les travaux actuels reposant sur des données naturelles d'interactions filmées s'inscrivent dans l'une ou l'autre perspectives suivantes : dans la tradition ethnométhodologique, ils rendent compte des

particularités d'un milieu ou d'une activité ; du côté de la linguistique interactionnelle, ils mettent au jour des *patterns* ou formats interactionnels typiques, génériques et peu spécifiques à un milieu ou une activité. D'un côté en procédant par l'analyse systématique et comparée de collections, notre démarche se rapproche des secondes ; d'un autre côté les critères de sélection des phénomènes et extraits visent un objet plus proche de la première tradition avec entre autres une granularité plus large que l'action conversationnelle ou l'acte de langage. Une question épistémologique nouvelle est ainsi abordée : est-il possible de montrer le *Quoi* ethnométhodologique du travail d'organisation à partir de l'analyse systématique de collections ? Si les acteurs s'appuient sur l'organisation pour se coordonner en même temps qu'ils la produisent en se coordonnant, peut-on montrer dans les accomplissements la matière dont est faite l'organisation indépendamment du travail lui-même, du métier ?

En l'espèce, certaines situations dites réflexives, des *conspicuous settings* [Garfinkel, 1967], rendent davantage visibles et démontrables que d'autres ces règles constitutives de la collaboration, à la fois cadre inférentiel et à produire. Nous postulons qu'une démarche comparative entre différents types d'organisation permet de faire émerger des contrastes pointant ces situations et les accomplissements spécifiques à l'organisation en train de se faire. Partant, nous avons isolé, rassemblé en collections puis analysé systématiquement cinq phénomènes organisationnels, tout en conservant l'espace de variation et la démarche comparative : les ouvertures et les clôtures des visites dans les bureaux, les appels téléphoniques pendant une interaction en coprésence, les thématisations du dispositif vidéo et enfin les recalibrages en coprésence de l'interaction en cours.

Ces séquences d'interaction sont donc censées montrer d'un côté le travail d'organisation, d'un autre côté des phénomènes et accomplissements renseignés par une longue tradition de travaux en recherche sur les interactions, dont sont en l'occurrence emblématiques les ouvertures et les clôtures des visites dans les bureaux. Ce travail de thèse contribue donc à un second courant de recherche, et vise en particulier à renouer avec les origines ethnométhodologiques de l'analyse de conversation. Si la description formelle des accomplissements est une première étape et s'il s'agit toujours d'identifier des *patterns*, des actions reconnaissables et génériques, elle doit être dépassée pour mettre au jour l'institution, l'ordre social émergent, afin de le spécifier. Autrement dit nous interrogerons l'hypothèse selon laquelle des formats interactionnels associés au travail organisationnel, des façons de procéder propres à la collaboration dans l'organisation, peuvent être identifiés qui permettent

en retour de préciser le type d'organisation sous-jacent. Enfin la perspective généralisante peut être nuancée puisque nous déploierons dans l'analyse la façon unique et irréductiblement ancrée dans chaque situation et ses contingences dont les membres compétents parviennent à agir selon la règle.

Dans un premier chapitre consacré à la recherche sur les organisations, nous montrons que les courants hétérogènes qui la composent convergent vers une conception émergente de l'organisation, entendue comme ensemble de processus structurants. L'approche structurelle et représentationnelle dominante dans les premiers temps de la sociologie est rapidement battue en brèche par des propositions dynamiques et complexes, l'organisation résultant alors de jeux de forces contradictoires entre acteurs stratégiques. Mais les années 1970 marquent un tournant avec l'idée que l'organisation et son environnement se co-constituent dans l'action, lorsqu'une approche processuelle, que représentent toujours présentement les notions d'*enactment* et d'*organizing*, est solidement théorisée. Nous retenons et discutons ensuite quatre courants, les deux premiers parce qu'ils s'attachent à suivre des processus et des relations, les suivants parce qu'ils partent du langage et de la communication. Là où l'approche socio-matérielle, issue de la théorie de l'acteur-réseau, étudie les implémentations et évolutions technologiques en tant que processus structurants des organisations, les *practice-based studies* conçoivent l'organisation en un sens plus large, comme ensemble de pratiques hétérogènes et distribuées entre de multiples localités, orientées vers un type d'activité. Quoique dotés d'une fine épistémologie du social, ces travaux fortement ethnographiques rendent commensurables des milieux et des enquêtes éloignés au risque de dissoudre le collectif. Dans notre second volet, nous montrons que l'analyse du discours organisationnel, à défaut d'un solide concept d'institution, rapporte l'organisation à une somme de forces contradictoires. Les approches dites de la constitution des organisations par la communication, en revanche, fondent en théorie la co-constitution entre structure et action, en particulier dans les interactions langagières. Mais elles n'apportent pas de méthode d'enquête adéquate, comme le montre par exemple la réintroduction de la notion de macroacteur, prêtant aux entités virtuelles, qu'elles extraient des accomplissements situés, une ontologie positive. De rares travaux mobilisent en effet des données naturelles d'interactions dans les organisations, mais qui analysent l'énoncé plutôt que la production de sens dans l'interaction : cet autre objectif exige une épistémologie de l'institution ainsi que des outils, que nous exposons dans le chapitre suivant.

Dans le deuxième chapitre, nous revenons sur les principes et objectifs fondamentaux de l'ethnométhodologie, l'idée que le social est un phénomène observable que les acteurs produisent en toute connaissance de cause quoique sans le remarquer. Des divergences internes à la sociologie française ont également conduit certains auteurs à mettre en retrait les outils théoriques à la faveur des phénomènes pour étudier l'activité telle qu'elle se déroule et le monde social émergent. Dans un second temps, nous exposons le projet et les apports de l'analyse de conversation, qui bénéficie de l'intérêt grandissant au cours du vingtième siècle pour, d'un côté, les interactions naturelles, en rupture avec le protocole expérimental hérité des sciences naturelles, d'un autre côté la production à la fois verbale et incorporée, physique et matérielle du social, en rupture ici avec un cartésianisme et un représentationnisme dominants. Après avoir revu au mieux les travaux contemporains et l'éventail d'activités qu'ils étudient à partir de leur accomplissement verbal, corporel et matériel, nous présentons dans un troisième temps notre terrain, les thématiques qu'il permet d'aborder, la méthode d'enquête associant ethnographie et vidéo et l'espace de variation qui se prête à la comparaison. L'objet de la recherche sur les organisations peut enfin être réintroduit à nouveaux frais : peut-on montrer l'accomplissement de l'organisation en tant que collectif et ensemble de processus dans les interactions ? Les régularités que permet de mettre au jour la méthode systématique et comparative héritée de l'analyse de conversation, et qui la distingue de l'entreprise de respécification des études ethnométhodologiques du travail, permettent-elles de spécifier des accomplissements propres au travail d'organisation ?

Les résultats empiriques de la thèse sont présentés à partir du Chapitre 3, consacré comme le suivant aux visites dans les bureaux. Dans le Chapitre 3, nous étudions en deux volets la façon dont les collaborateurs ouvrent une visite : d'abord en nous concentrant sur la toute première phase au cours de laquelle ils mobilisent en particulier les ressources disponibles dans leur écologie, ainsi que leurs déplacements et leurs positionnements dans l'espace pour projeter un certain type de visite et ainsi obtenir la disponibilité de l'interlocuteur sollicité. Dans le second volet, nous développons la notion de raison de la visite, ses différents types et son élaboration progressive qui actualisent différentes versions de l'organisation. Nous montrons que les différentes façons dont les membres se font valoir et élaborent dans l'interaction des droits et obligations réciproques, produisent à la fois des rapports de collaboration, plutôt hiérarchiques, plutôt collégiaux ou hybrides, et accomplissent l'organisation en se distribuant leur part du processus. Une dernière partie s'intéresse à une proportion considérable de visites au cours desquelles des affects sont mobilisés qui mettent

en jeu des dynamiques d'affiliation, des rapports interpersonnels orientés vers différentes versions de l'organisation en tant que collectif, et façonnant une division du travail et les pratiques associées à la production.

Dans le Chapitre 4, nous développons deux dimensions essentielles des clôtures des visites, la première voulant que les collaborateurs s'orientent avant tout, entre les pré-clôtures étroitement indexées au type de visite et la rupture de la coprésence, vers la nécessité de parvenir à un accord pour la suite de leur collaboration. Dans le cadre de rapports horizontaux, les contraintes individuelles et attentes catégorielles émergent pour parvenir à un compromis plus ou moins symétrique. Si l'organisation apparaît déjà comme une chaîne de délégation multilocalisée, c'est particulièrement au cours des visites au supérieur hiérarchique que celui-ci est produit comme point de passage obligé, connaissant les procédures et redevable de directives. La prégnance des plaintes concernant l'expérience du travail d'organisation nous amène à traiter dans une deuxième partie les façons dont les collaborateurs parviennent plus ou moins à orienter ou neutraliser ce type d'affect, façonnant différentes orientations vers l'horizon commun du collectif. Enfin la dernière partie porte plus particulièrement sur le caractère irréductiblement incorporé du travail de clôture : nous voyons comment le visiteur s'oriente vers un certain *setting* au cours de son éloignement en marquant des frontières, comment des arrangements non problématiques prennent la forme de clôtures linéaires tandis que des postures et intentions différentielles peuvent conduire à des expansions marquées, des arrêts et retours en arrière, pointant la dimension parfois conflictuelle et les tensions dans l'organisation.

Dans le cinquième Chapitre nous analysons les différentes trajectoires d'une interaction en coprésence suite à un appel téléphonique. Dès la sonnerie et la façon dont elle est remarquée, différents rapports de collaboration émergent, relevant ou non du collectif élargi qu'est l'organisation distribuée. L'importance du travail interactionnel pour mettre en suspens l'activité en coprésence, ainsi que son partage plus ou moins symétrique, manifestent différents rapports à la disponibilité et à la mise à contribution du coprésent de l'appelé. Dans les interactions à plusieurs collaborateurs, différents statuts et types de collectifs actualisés par la communication distante émergent. En l'espèce, nous montrons que les phénomènes spécifiques à l'organisation monolocalisée relèvent d'une division interne du travail, qui attribue à une fonction et à une personne la responsabilité des événements communicationnels qui concernent l'organisation, et moins les collaborateurs individuellement. Dans une seconde

partie, nous nous intéressons à la reprise de l'interaction interrompue. Ce travail incombe généralement à l'appelé, d'autant plus lorsqu'il préside la réunion, alors qu'un travail réparateur et plus progressif accomplit la relation de service en vertu de laquelle l'appelé s'oblige en faisant attendre son coprésent. Les proches collaborateurs tendent à ne pas accompagner la reprise d'un travail interactionnel particulier, montrant que cette entraide relève de l'activité normale, tandis que dans l'organisation monolocalisée, l'éventualité d'une reprise émerge davantage, d'une part, des contingences locales, d'autre part de la production de rapports interpersonnels, rendant dans l'ensemble très peu pertinente l'organisation.

Face au constat que les participants à l'enquête ont énormément évoqué les caméras pendant l'enregistrement, nous avons choisi d'aborder dans le Chapitre 6 à la fois le rapport entre l'ethnographe et les acteurs, et ce que les collaborateurs accomplissent de spécifique par la médiation des caméras. Dans une première partie, nous montrons qu'ils s'orientent vers une norme selon laquelle toute personne sur le point ou en train d'être filmée doit en être informée, l'enregistrement en cours étant constitutif du cadre qui précède l'interaction. Dans une deuxième partie, nous montrons que faire appel aux caméras permet aux collaborateurs de qualifier leur propre conduite en regard de cet observateur, qui peut incarner divers aspects d'une personne particulière ou d'un autrui généralisé. Partant, s'adresser aux caméras ou les évoquer mais sans égard particulier quant au devenir réel des enregistrements permet aussi de modaliser l'interaction, d'instaurer une pluralité de registres pour progresser dans un agencement organisationnel complexe. L'organisation apparaît parfois comme un collectif dans lequel un locuteur peut être tenu pour redevable de propos documentés par l'enregistrement, tandis que l'image que les collaborateurs montrent d'eux-mêmes, et sa représentativité, sont davantage évoquées comme une dimension anodine de l'enregistrement, voire essentiellement humoristique. Dans une dernière partie, nous partons de l'omniprésence de l'humour dans ces séquences pour montrer que les caméras facilitent le recours à cette ressource interactionnelle qui permet aux acteurs de provoquer de l'affiliation et de mettre un terme aux séquences problématiques. La présence des caméras fait apparaître l'humour comme une qualité professionnelle, un savoir-faire du membre compétent : le membre compétent sachant provoquer le rire et rire avec ses collègues au bon moment et de façon ajustée à la situation actualise certains ressorts fondamentaux du collectif en s'approchant au plus près de leurs limites.

Enfin dans le Chapitre 7 nous interrogeons la production de droits différentiels à interrompre ou à participer à une interaction, en montrant que les espaces partagés sont un

conspicuous setting de l'organisation en tant qu'ensemble de processus simultanés. Nous revisitons le concept statique de cadre de participation à l'aune d'opérations de recalibrage de l'activité en cours pour recouvrir un ensemble de phénomènes : les façons dont les collaborateurs peuvent se solliciter au milieu d'une interaction, s'auto-sélectionner pour contribuer à une interaction à proximité, ou solliciter la réceptivité d'un interlocuteur désengagé. Ces accomplissements mettent au jour deux types d'organisation, selon que les collaborateurs produisent une distinction entre leurs prérogatives respectives ou se partagent le travail de façon émergente ; contrastant avec un dernier ensemble de phénomènes spécifiques à l'organisation monolocalisée. Enfin dans une dernière partie, nous analysons les différentes façons dont un locuteur peut thématiser le défaut d'engagement de son interlocuteur en formulant une version des attentes interactionnelles minimales orientée vers l'organisation, ses processus et le type de collectif y œuvrant.

Chapitre1er – Les théories de l'organisation : vers une approche processuelle dans les interactions

Au cours de ce chapitre, nous discuterons les apports et limites des travaux en recherche sur les organisations (ci-après MOS pour *Management and Organisation Studies*) qui, depuis les années 1970, s'efforcent d'en développer une approche à la fois émergente et processuelle. Quels sont les notions essentielles, tournants et acquis épistémologiques de cet ensemble hétérogène ? Quels sont les postulats et objectifs des différents travaux ? Quel matériau empirique et quels outils d'analyse mobilisent-ils ? Enfin quels résultats proposent-ils ? Associés au cheminement de la sociologie et de l'étude des interactions que nous abordons dans le chapitre suivant, ils permettent d'élaborer un objet original tel que le volet empirique de cette recherche s'attache à l'investiguer : l'accomplissement pratique de l'organisation dans les interactions.

1) De l'entité aux processus structurants

Comme point de départ dans l'étude sociologique des organisations en tant que collectifs de travail, un des pères fondateurs de la sociologie, Max Weber, en a surtout développé une approche représentationnelle. Il conceptualise la notion d'autorité et en distingue différentes formes associées à des collectifs idéal-typiques, insistant donc sur les dynamiques descendantes et l'action contrainte. Beaucoup plus tard, March et Simons, davantage proches des sciences de gestion, développent une approche systémique, donc plus dynamique que celle de Weber, avec l'ouvrage *Organisations* [March & Simons, 1958] à partir du concept de rationalité limitée et en s'inspirant de la théorie des jeux. Michel Crozier et Gérard Friedberg s'appuient sur cet ouvrage pour fonder avec *L'Acteur et le Système* la théorie de l'action stratégique, qui reste aujourd'hui l'approche la plus partagée des organisations [Crozier & Friedberg, 1977]. A la même période, l'individualisme méthodologique est à son apogée, et la typification des effets d'agrégation de l'action individuelle proposée par Raymond Boudon [Boudon, 1977] s'inscrit pleinement dans la perspective de la rationalité limitée. Moins structurellement contraints que sous le modèle

bureaucratique, les acteurs sont tenus pour libres et agissant selon leurs propres intérêts à partir des connaissances et possibilités limitées à leur position, d'où l'importance de la notion de rationalité limitée. L'organisation est donc un système d'action concret composé de rationalités multiples et souvent conflictuelles, non seulement économique mais de pouvoir, d'autonomie, etc. L'orientation conjointe vers un objectif n'est pas une évidence, elle semble sourde en dernière instance d'âpres négociations entre acteurs quant à leurs attentes et devoirs réciproques. La part imprévisible de l'exécution du plan, ou failles réglementaires dans une terminologie positiviste, forment des zones d'incertitude au sein desquels les acteurs peuvent déployer leur liberté d'action, en la négociant toujours en fonction des jeux de forces. Sont mis en valeur l'écart aux normes sociales et les forces centrifuges. En somme cette théorie met au premier plan le raisonnement stratégique et les jeux d'acteur dans un système d'action concret : quoique dynamique, l'organisation reste une structure contraignante et majoritairement inerte.

2) Karl Weick et les concepts d'*enactment* et d'*organizing*

Karl Weick renouvelle les perspectives à la fin des années 1970 : au centre de son ensemble théorique, les concepts de *sensemaking* et d'*enactment* désignent le rapport co-constitutif des organisations à leur environnement. Celui-ci n'est pas un ensemble donné de contraintes et ressources qui précède l'action, il est produit dans l'action par l'organisation et ses membres. L'organisation devient une entité émergente en créant son environnement qui prend ainsi une signification en vue de l'action, dans le projet. Il prend ainsi consistance pour l'action future : l'activité de l'organisation consiste à donner du sens et *enacter* l'environnement, produire et partager une forme de réalité rendue nécessaire par l'action. Un deuxième concept désigne l'activité interne de l'organisation par laquelle elle prend corps en tant qu'ensemble de phénomènes continus et ouverts : l'*organizing* ou organisation en action. Il incarne aujourd'hui le consensus relatif autour de l'acception processuelle de l'organisation.

A l'origine donc, l'*enactment* met surtout en exergue le processus de création de l'environnement, et ensuite seulement la façon dont l'organisation se produit et prend forme, qui sera davantage précisée avec l'idée d'*organizing*. La démarche de Weick s'inscrit dans une psychologie sociale, perspective dont l'objet est le comportement d'un système animé en réponse à la complexité de son milieu externe. Dans une première version, le système animé est l'organisation et son milieu externe le monde, dans une seconde, le système animé est

l'agent humain et son milieu externe l'organisation : ces deux échelles de phénomènes supposent en tous cas une frontière dont les possibilités de transactions qu'elle offre ne sont pas problématisées. Cette approche systémique prégnante deviendra plus connectionniste[2] avec l'émergence des théories de la cognition distribuée [Hutchins, 1995], c'est-à-dire précisément moins marquée par des interactions momentanées entre unités cognitives closes : l'enjeu principal de l'*enactment* sont les « cartes causales » (*causal maps*), la connaissance de l'organisation, stockée dans un esprit partagé par les membres de l'organisation mais en un sens d'abord peu distribué. La connaissance n'est pas associée à une pratique, quelque chose qui se réalise dans l'action mais bien réifiée comme un contenu cognitif qui une fois produit doit être stocké puis partagé. C'est d'abord en ceci que l'approche de Weick est psychologique et informationnelle, considérant la connaissance comme un contenu.

En outre cette théorie est un outil de pensée, elle n'a pas orientée vers la production de résultats empiriques, le rapport à l'empirie n'est pas posé : n'y est associé aucun outil méthodologique ou conceptuel. Cette lacune n'a pas seulement des conséquences pratiques quant à la possibilité de mener une enquête, elle montre les limites de la théorie elle-même : l'*enactment* est décrit comme un phénomène fondamentalement émergent sans être du tout montré à l'œuvre. La production continue de l'environnement dans l'activité collective et la circulation des cartes causales impliquent des processus de circulation entre individus et d'accession à un niveau collectif d'une part ; un changement d'état de la connaissance, du stock à la circulation d'autre part ; dont aucun n'est jamais abordé. Une psychologie sociale peut aborder ses problèmes en termes de stockage, de connaissance, de « carte causale » et donc de cognition, mais peut-elle pour autant ne pas décrire *a minima* les phénomènes au fondement d'une théorie générale ? Mais ces lacunes suggèrent certaines orientations possibles pour les sciences sociales en particulier, dont la perspective consisterait à développer les outils et méthodes pour identifier et accéder à ces processus d'*enactment* et de *sensemaking*.

Weick renouvelle donc la façon de penser l'organisation en rapport à son environnement en proposant une « grande théorie » éloignée des phénomènes. Si les concepts d'*enactment* et d'*organizing* sont historiquement associés à deux niveaux systémiques différents – de l'organisation à son environnement ou des individus à l'organisation –, l'association n'est pas spécifiée : les agents (ou détenteurs de la carte causale) en sont indifféremment l'organisation ou les acteurs. Ceux-ci sont donc considérés comme des entités

[2] Taylor & Van Every [2000] marquent le point d'inflexion avec Weick & Roberts, "Collective mind in organizations : heedful interrelating on flight desks", *Administrative Science Quarterly* (38), 1993.

indifféremment dotées d'agentivité : la conception ontologique de l'organisation est encore prévalente. Ces confusions dénotent dans l'ensemble d'une distance aux phénomènes et d'un niveau d'abstraction élevé : la position de l'observateur n'étant pas théorisée, le raisonnement systémique ne peut pas tenir compte des propriétés différentielles des parties à chaque niveau. A l'inverse, conduire une enquête sociologique implique de définir un niveau d'abstraction pour établir les outils méthodologiques et analytiques adéquats. A quelles théories sociologiques peut-il être fait recours pour compléter l'approche processuelle initiée par Weick ?

3) La théorie de l'acteur-réseau

Sans lien avec les MOS au départ, la théorie de l'acteur-réseau (plus loin ANT pour *Actor Network Theory*) marque sur le versant anthropologique puis sociologique une même inflexion processuelle : les sciences sociales ont également revu leur rapport à l'organisation en changeant de cadre référentiel depuis la structure vers le processus. Enracinée dans l'anthropologie et la sociologie des sciences et des techniques [Latour & Woolgar, 1988], l'ANT entend remédier aux théories dominantes des années 1980 qui confinent à la stabilité et au déterminisme social, en surestimant les contraintes structurelles au détriment des opportunités et capacités de produire du changement [Latour, 2006]. Elle décrit la formation du social comme un processus permanent de formation de réseaux, rendu possible par le travail de traduction que fournissent les acteurs pour intéresser d'autres actants. Les artefacts sont en général la médiation qui tient ensemble le réseau, assemblage hétérogène et protéiforme d'actants de toutes natures [Callon, 1986] : empruntée à la sémiologie de Greimas, la notion d'actant permet d'abolir le partage entre humains et non-humains et d'attribuer une certaine agentivité à toute entité, qu'elle soit artefactuelle, animale, humaine, sémantique et plus largement hétérogène. L'agentivité du réseau est le produit de l'agencement situé de l'agentivité de ses composantes, chacune délègue son pouvoir d'action à un porte-parole qui exprime le réseau sous forme d'action aussi bien que de langage. La stabilité du social est dont relative à la taille et à la solidité des liens qui forment le réseau, d'où l'importance du travail d'intéressement fourni en premier lieu. Lorsque des actants s'intéressent mutuellement, ou s'enrôlent, ils s'associent dans et pour l'action, renforcent leur réseau et en affaiblissent ou détruisent d'autres. Le social ne tire plus sa force de structures s'imposant aux acteurs par le haut : le monde social est plat, il n'y a plus de partage entre

micro et macro et seules comptent les alliances en évolution plus ou moins rapide mais constante.

Méthodologiquement, ce sont les traces laissées par ces processus qui permettent de les reconstituer historiquement, grâce à un travail documentaire, par entretien et généralement ethnographique, autrement dit qualitatif. La postérité de cette théorie dans des domaines très divers est le témoignage non seulement de sa pertinence conceptuelle et de son opérationnalité, mais aussi de la qualité de l'écriture scientifique particulièrement en jeu dès lors qu'il s'agit de représenter le réel non plus sous une forme statique mais relationnelle.

Si la perspective cognitiviste de Weick ne l'a pas amené à se soucier des procédés de constitution du social, on constate que l'ANT ouvre des pistes théoriques et méthodologiques considérables à la théorie des organisations qui en tient compte quelque temps après. Elle pointe concrètement, avec les notions de traduction et d'intéressement, les procédés qui posaient problème chez Weick, et avec la notion de réseau abolit les membranes entre les unités elles-mêmes ou entre les unités et le système, le stockage et la circulation, tout simplement en prenant le contrepied ontologique de la psychologie sociale. Il devient possible d'aborder l'organisation comme processus, notamment à travers les artefacts comme médiations au moment où la technologie transforme en profondeur les organisations : le courant socio-matériel que nous présentons maintenant part de l'ANT pour décrire et mettre en perspective les processus de co-constitution entre l'organisation et les technologies [Wajcman, 2006].

4) L'approche socio-matérielle et les *Practice-based studies*

Ces appellations désignent des courants, plutôt que des communautés délimitées, qui partagent leurs fondements et la plupart de leurs perspectives tout en ayant chacun ses sensibilité et objets privilégiés. D'emblée acquis à la conception processuelle des organisations établie par l'*organizing* de Weick mais majoritairement portés par des sociologues, ils rompent radicalement avec les prémisses psychologiques de ce dernier. Alors que nous étions restés devant l'absence de réponse chez Weick quant à savoir comment les individus et les collectifs partagent des cartes mentales, c'est précisément dans ce milieu intermédiaire que les approches socio-matérielles et par les pratiques abordent leur objet et évitent de conclure par la constitution de cartes mentales. Elles tirent les conséquences pour les organisations des propositions des *Science and Technology Studies* et de l'ANT, d'abord en actant la rupture avec la conception de l'organisation comme macroacteur, un Léviathan,

une vue de l'esprit qui confirme après Weick que seuls les processus d'*organizing* puissent être envisagés [Orlikowski, 1992]. Le caractère hybride des actants et des réseaux ainsi que l'indifférenciation entre micro et macro permettent de renouveler l'objet et donc les méthodes.

Surtout, le point de départ socio-technique convient d'autant plus qu'avec les bouleversements technologiques à l'œuvre dès les années 1980 dans les organisations comme ailleurs, les artefacts, outils informatiques et de communication, deviennent des médiations incontournables. Leur trajectoire et les interactions qui accompagnent ce déploiement, à l'occasion de laquelle s'*enacte* l'organisation, conduisent à une théorie structurationnelle de la technologie [Orlikowski, 1992]. La façon dont les acteurs continuent à accomplir l'activité de l'organisation en intégrant ces artefacts, dont les potentialités techniques émergent dans le même temps, engendre de l'institution. Ce processus constitutif engage dans un même mouvement artefacts, acteurs et institution.

A ce point, notons sans nous y étendre l'influence du sociologue britannique Anthony Giddens et de sa théorie de la dualité de la structure [Giddens, 1984] : elle associe action et structure sociale en considérant la structure comme le produit des pratiques qu'elle sous-tend dans le même temps. Son influence est sans nulle doute présente dans la conceptualisation structurationnelle de la technologie par l'approche socio-matérielle même si elle est peu remarquée en France et reste périphérique par rapport à l'ANT. A la différence de cette dernière toutefois, elle s'inscrit davantage dans une perspective critique en explorant à nouveau frais les notions de pouvoir et de contrainte.

En vue de discuter en quoi l'approche socio-matérielle nous rapproche de notre recherche, prenons un aperçu du type de résultats auxquels elle peut mener à travers une étude représentative. Les auteurs [Orlikowski *et al*., 1995] analysent et interprètent l'implémentation et l'évolution de l'utilisation d'un système Intranet dans l'unité de Recherche et Développement d'une entreprise manufacturière japonaise, portées par un groupe de travail pour l'ensemble de l'unité. Quatre entités interagissent : le cadre[3] institutionnel, le cadre technologique, les usagers et le groupe de médiateurs. L'analyse qualitative des interactions sur le forum, du contenu des courriels, ainsi que des entretiens qui visent à élaborer et interpréter les résultats, permettent de dégager quatre activités médiatrices : l'établissement, le renforcement, l'ajustement et le changement épisodique ; qui configurent continuellement l'utilisation du forum et permettent de dégager une trajectoire et un schéma des processus méta-structurants qui lient ces activités aux propriétés

[3] Les auteurs utilisent le terme de contexte auquel, pour éviter les confusions qu'il pourrait entraîner relativement à notre perspective, nous avons préféré celui de « cadrage » qui semble correspondre à l'intention originale.

institutionnelles de l'organisation. Les auteurs démontrent l'apport général d'une telle étude, car bien que la présence d'un groupe d'acteurs institutionnellement identifié soit rare, elle argumente une conception de l'organisation. L'utilisateur n'est pas seul face à la technologie : tout processus technologique implique des médiations, qu'il s'agisse de normes, de conventions ou quoi que ce soit qui réfère au collectif. C'est sur ce point que porte le désaccord avec l'approche par les usages et la notion d'appropriation : ces dernières mettent l'utilisateur face à un objet, en prenant pour point de départ le script et en négligeant les autres médiations. Pour Orlikowski et consorts, l'organisation est un phénomène émergent qui met localement en scène une variété imprévisible d'actants, dans une configuration inédite dotée d'une agentivité propre. En somme, l'implémentation d'une technologie occasionne des processus d'*enactment*, des processus organisants révélant une pluralité inattendue de forces.

En France, la sociologie des usages, également issue de l'ANT, qui émerge parallèlement prend effectivement le point de départ contesté évoqué plus haut avec la notion d'appropriation. Pour comprendre les processus d'innovation et la co-constitution du social et de la technologie, elle suit les artefacts technologiques de leur conception à leurs usages [Akrich, 1990] dans une perspective d'appropriation à partir du script [Akrich, 1993], des usages implémentés dans la technologie, en analysant les différentes figures de l'utilisateur au long du processus d'innovation et les façons dont les acteurs la détournent. Cette méthode qui consiste à regarder ce qui se déroule autour de l'objet suivant son cheminement passe à côté du caractère irréductiblement émergent des phénomènes observables lors de l'irruption d'une technologie dans un milieu déjà organisé [Orlikowski, 2000]. Par ailleurs, une série de travaux a porté plus spécifiquement sur les processus organisationnels [Mallard, 2003], mais en restant centrés sur les artefacts, ils s'éloignent peu des problèmes posés par la sociologie des sciences et des techniques. Au contraire, l'approche socio-matérielle est le fruit d'une pluridisciplinarité qui a réellement croisé les méthodes et les perspectives [Orlikowski, 2000], à l'instar des *Computer Supported Collaborative Work* nés du dialogue entre sciences humaines et informatiques, ou des croisements entre STS et étude des médias [Wajcman & Jones, 2012].

En somme, le qualificatif « socio-matériel », ou son équivalent « socio-technique » du côté de l'ANT, désigne un double décentrement, vers l'environnement matériel tel que les acteurs le façonnent au quotidien et vers le caractère processuel du lien comme produit de l'activité collective. Cette approche des organisations tient compte de ceux – éléments de toutes natures – qui les produisent et les incarnent pour mettre au jour les processus

d'institutionnalisation dans la relationnalité, plutôt que les piliers d'une structure dont il faudrait déceler la permanence.

Le concept d'objet-frontière [Leigh-Star & Griesemer, 1989] devient rapidement incontournable dans la recherche sur les organisations puisqu'il renouvelle les moyens d'explorer une question lancinante, que la vague de travaux sur la culture organisationnelle des années 1970-1980 n'a pas épuisée : comment les organisations peuvent-elles rassembler et permettre la collaboration ? La notion de culture est-elle par ailleurs adéquate ? Pour l'anthropologie interactionniste, ce que le terme culture réifie émerge au contraire dans le conflit permanent et inhérent à la rencontre continue et renouvelée entre personnes et entre groupes [Leigh-Star, 1995]. Il ne s'agit plus seulement de pluralité des cultures mais bien de l'absence fondamentale d'une culture homogène. A ce point de rencontre, les objets-frontières jouent le rôle de pivots autour desquels se rencontrent des mondes, et qui en véhiculent des traces de l'un à l'autre. Le concept porte en lui une méthode pour retracer les associations et sera à l'origine de nombreux travaux [Bechky, 2003 ; Knorr-Cetina, 1997]. Mais nous nous associons à la critique de W. Orlikowski pour qui ces travaux accordent une place trop centrale aux objets, quelque chose du social semble leur rester « collé » [Orlikowski, 2002] au risque de perdre de vue la façon dont se tisse une certaine continuité. L'approche socio-matérielle procède différemment pour suivre l'*organizing,* elle suit les processus de traduction qui passent notamment par les artefacts. La technologie est une médiation parmi d'autres, et non un contenant du social.

A ce titre, l'arrivée massive des technologies de communication et la distribution internationale croissante des entreprises renouvellent les occasions de poser le rapport entre organisations et intersubjectivité : comment des personnes qui n'ont en commun que le collectif de travail et son activité et ne partagent pas le même environnement parviennent-elles à agir de concert ? Comment ces connaissances de sens commun des structures sociales, dans la terminologie de l'ethnométhodologie, indispensables à la collaboration sont-elles produites et entretenues depuis des points du monde séparés les uns des autres ? Plus fortement encore que dans les écologies de travail partagées, la technologie sous-tend le projet collectif d'une façon qui réitère la pertinence de cette approche et de sa méthodologie inspirée de l'ANT.

La notion de communautés de pratiques [Lave & Wenger, 1991] influence également la réflexion sur les organisations : elle déporte le regard depuis les objets et leur mobilisation dans l'activité collective vers la façon dont se forment, se perpétuent et évoluent des collectifs dans le cours de ces pratiques. La participation différentielle des personnes, les trajectoires

d'apprentissage et d'inclusion au groupe, l'évolution des savoir-faire et les rôles complémentaires des membres peuvent être étudiés en tant que processus essentiels aux groupes sociaux. En outre, l'observation prolongée qu'exige cet objet permet également de montrer que les pratiques produisent différents types de collectifs et d'identités [Bechky, 2003]. Là où l'approche socio-matérielle véhicule une notion évanescente des groupes humains qui ne semblent tenir qu'à l'occasion de processus isolés et restreints dans le temps, les communautés de pratiques soulignent la continuité au-delà d'une orientation conjointe momentanée à travers des formes intégratrices de transmission. La perspective des *practice-based studies* s'est construite en associant cette approche, longitudinale, et la précédente qui consiste à suivre un processus identifié et isolé telle une innovation technologique, pour construire autrement leur objet et montrer d'autres processus à l'œuvre.

Avant de nous intéresser aux *practice-based studies* contemporaines, notons que les travaux antérieurs de ceux qui en deviendront les instigateurs sont marqués par une dimension esthétique et phénoménologique qui rend compte du travail en tant qu'expérience [Gherardi & Strati, 1988 ; Gherardi, 2006]. La sociologie de l'attachement et des pratiques d'amateur [Hennion & Maisonneuve, 2000] vient plus tard en renfort, qui montre le travail accompli par l'exercice collectif dans le déploiement du goût et de l'affect. Ce croisement met nouvellement au jour l'attachement dont sont empreintes les activités professionnelles, entretenu et renouvelé dans l'étroite imbrication entre répétition et innovation [Gherardi, 2009b]. Nous les avons évoquées, les théories de l'apprentissage situé, avec les concepts de communauté de pratique et de compétence tacite [Lave & Wenger, 1991], permettent de combiner le temps long des trajectoires personnelles ou collectives et la manifestation située d'une pratique dans une configuration unique. Alors qu'ils contribuent au champ des organisations, ces travaux ont davantage pour objet l'activité dans un réseau de socialité souvent plus large que l'organisation au sens des MOS, comme collectifs institués. Un réseau de pratique étant constitué d'une multitude d'activités locales, le chercheur se déplace en en suivant les déclinaisons sur de multiples scènes. Par exemple, la sécurité dans le secteur de la construction peut être saisie successivement à partir de l'explication de la survenue des accidents par différentes communautés de pratiques, des façons dont un novice est intégré à la communauté de pratiques, puis du processus que traverse le secteur pour se rétablir d'un accident majeur [Gherardi & Nicolini, 2000].

Ces travaux partent d'une question de recherche incarnée par une pratique au sens large, souvent une notion qui se précise à partir du terrain – la sécurité dans le bâtiment

[Gherardi, 2007], la connaissance organisationnelle, la télémédecine. A la différence de l'approche socio-matérielle qui se donne pour objectif les processus macro-structurants de l'organisation, leur objet n'est pas un processus localisé dans le temps et l'espace mais une liste qui peut être potentiellement déclinée à l'infini d'activités associées de près ou de loin les unes aux autres. Ces travaux suivent la pratique d'une localité à l'autre, d'un épisode d'exercice ou d'un discours à un autre, dans des milieux et pratiqués par des acteurs proches ou éloignés. Ils rendent par conséquent compte des processus structurant le social au sens large, de l'aspect distribué de l'institution, un *organizing* non circonscrit à des collectifs institutionnalisés, à partir d'activités associées à une pratique mais dont c'est au chercheur de décider là où s'arrête le réseau. Avec l'idée de « *enginnering heterogeneity* », la pratique est le lieu où se relient et s'accordent différentes communautés de pratiques, et à travers les multiples formes d'apprentissage possibles, la formation des communautés et des identités est un processus qu'abordent également les *practice-based studies*.

Au début des années 2000, elles se renouvellent et étayent leurs fondements en se revendiquant à la croisée de quatre courants dont elles tirent une partie de leurs outils et perspectives [Nicolini, 2009] : une conception wittgensteinienne de la pratique (non comme évidence mais comme produit d'une élaboration qui la transforme en objet épistémique pour entrer dans le discours), la théorie de l'acteur-réseau, les théories de l'activité (*Cultural and Historical Activity Theory*, Leonte'ev) et l'ethnométhodologie. Dans une certaine continuité avec l'approche socio-matérielle, elles s'en distinguent notamment par leur portée excédant les problématiques organisationnelles vers des questions sociologiques, à l'instar d'une analyse politique, à l'échelle nationale, des reconfigurations des pratiques médicales entraînées par l'implémentation de la télémédecine [Nicolini, 2007].

Attardons-nous pour exemple sur ce dernier objet traité par Davide Nicolini dans une série de publications [Nicolini, 2007 ; 2009 ; 2009b] : la télémédecine[4], notion générale, spécifiée avec son ancrage dans un terrain (deux centres d'appel et un centre de consultation cardiologique). Le travail ethnographique combine plusieurs méthodes : l'observation participante, des entretiens semi-directifs (pour lesquels l'auteur a développé une technique particulière, voir [Nicolini, 2009b]), des discussions de groupes et l'analyse de documents. L'étude permet de montrer comment la télémédecine a étiré et redistribué les pratiques médicales préexistantes. L'auteur distingue en particulier l'émergence a) d'une nouvelle distribution du travail et des tâches ; b) de processus pour assurer la continuité de

[4] En Italie en l'occurrence, mais ce cadrage ne qualifie pas l'objet, sauf à tirer des conséquences sur « la médecine en Italie », ce qu'évoque brièvement Nicolini.

l'*accountability* des actions et interactions ; c) d'une transformation des relations entre les éléments impliqués, humains et non-humains. Il mobilise dans son analyse des extraits d'entretiens, des observations (sous une forme narrative), des extraits de documents officiels et de conversations téléphoniques (entre patient et infirmière et entre médecin généraliste et cardiologue), et montre les nouveaux ensembles d'activités et d'identités, et la modification de la géographie des positions de pouvoir apparues avec la télémédecine.

On peut retenir de l'ensemble de ces travaux que les *practice-based studies* sont animées par une même curiosité que l'ethnométhodologie pour les phénomènes d'auto-organisation de l'ordre social, ce qui transparaît sans doute dans la brève illustration qui précède. De plus, elles se démarquent de la conception unidimensionnelle de la rationalité des acteurs présente dans la plupart des travaux en MOS, par conséquent elles ne présupposent pas de différence fondamentale entre les organisations entendues comme collectifs formalisés et l'organisation comme caractéristique inhérente à la société humaine. Elles montrent que la pratique professionnelle est comme toute activité humaine faite d'attachement, de goût et d'affects d'une part ; d'autre part qu'une pratique relie une pluralité d'entités et de mondes, donnant à voir des processus organisants qui n'ont rien de si particulier aux organisations formelles.

Mais on pourrait lui retourner la critique : si le réseau des activités correspondant à une pratique est extensible à l'infini, comment cette approche peut-elle spécifier les processus organisants qui tiennent ensemble des collectifs relativement homogène ? A force de suivre les activités de point en point, ne perd-elle pas de vue les pratiques solidarisantes ? Les acteurs et donc la question de la production de l'identité se voient dissous dans des déplacements continus. Alors que ces travaux ne cessent de réitérer l'importance des processus de formation des communautés, notamment pour comprendre quel type de collectif et de subjectivité les pratiques produisent, la centralité du changement dans l'apprentissage, et globalement la façon dont la pratique est construite comme objet, interdisent presque de caractériser des groupes. Si l'adoption d'une notion de pratique abstraite et immatérielle a pour vocation de mieux l'identifier et spécifier localement, le coût en retour est de ne plus pouvoir dire grand-chose des communautés et personnes impliquées.

Comme nous l'avons suggéré, l'extensibilité de l'objet et sa localisation multiple vont de paire avec un éclectisme épistémologique et méthodologique brillamment synthétisé et mis en application. Mais si la volonté de pister la pratique au gré des si nombreuses scènes locales où elle se déploie pour en donner une vue d'ensemble ne pose pas problème *a priori*, elle amène les chercheurs à ne jamais s'attarder sur aucune d'elle et donne l'impression de

survoler chaque situation au point de passer à côté de ce qui fait sens pour les acteurs. Nous ne préconisons pas qu'il soit nécessaire d'entrer systématiquement dans la profondeur de chaque situation, mais en l'occurrence, ces travaux n'en offrent un aperçu que trop furtif en tirant le lecteur très rapidement d'une activité à une autre. Deux conséquences majeures à cela, la première est épistémologique : la sélection de ce qui est pertinent dans la situation est à la discrétion du chercheur, avec des situations traitées à l'aune exclusive de la question de recherche, ainsi la perspective des membres disparaît. Or il nous semble important de maintenir une posture émique, c'est-à-dire de maintenir la rupture épistémologique en-deçà d'un niveau d'intercompréhension avec les acteurs. La seconde conséquence est d'abord méthodologique mais a des conséquences théoriques : s'il paraît séduisant de combiner plusieurs méthodes pour maximiser l'étendue des découvertes, est-ce pratiquement réalisable ? Autrement dit, distribuer les moyens investis dans de trop nombreuses enquêtes entraîne parfois une application *a minima* de chaque méthode. Sans entrer dans les détails, lorsque D. Nicolini par exemple reproduit et fonde certaines de ses analyses sur la transcription d'une conversation téléphonique en disant recourir à l'ethnométhodologie et à l'analyse de conversation, il n'applique que les premiers pas de ces démarches et poursuit avec une analyse discursive dont il tire des enseignements incommensurables avec ceux d'une analyse interactionnelle. En bref les *practice-based studies* sont souvent marquées par une ambition de totaliser l'existant qui peut affaiblir la profondeur des analyses.

Enfin troisièmement, l'orientation pratique, très présente dans le domaine des MOS en général, l'est particulièrement dans cette approche, ce qui se manifeste par sa quête toujours sous-jacente quelque objet qu'elle se donne : situer la connaissance, à travers les pratiques certes mais cela suppose tout de même de réifier la connaissance. Ainsi si tout ce qu'elle propose est en rupture avec le *knowledge management* et son modèle cognitif par ailleurs dominant, elle se montre continuellement tentée de recourir à des formes d'explication conventionnelles. Rendre compte par exemple des différentes sources d'information mobilisées au fil de l'activité dans l'hôpital par la théorie de la cognition distribuée ("*The knowledge collectively 'possessed' by the members of the medical team is both highly variable and redundant*" [Nicolini, 2007 : 900]) affaiblit l'argument central selon lequel la connaissance émerge des pratiques dans un certain agencement socio-technique.

Notre travail de cadrage vers une certaine approche sociologique des organisations a commencé avec les apports ambivalents de Karl Weick : si ses concepts ont fondé une nouvelle approche, processuelle, des organisations, sa perspective de psychologie sociale

rendait ses propositions peu appropriables par les sciences sociales. La théorie de l'acteur-réseau est venue conforter cette approche processuelle, en montrant la constitution du social comme un phénomène émergent auquel les artefacts contribuent à part entière. L'approche socio-matérielle a intégré cette perspective sociologique à la recherche sur les organisations en prenant les technologies pour point d'entrée privilégié, avant que les *practice-based studies* ne s'attachent à traiter un large éventail de questions organisationnelles au fil des pratiques et plus tant de l'organisation ou du collectif. Nous nous sommes efforcée de ne pas grossir le caractère artificiel de ces délimitations et de la succession historique entre ces ensembles, en outre la section qui suit constitue un pas de côté puisqu'il s'agit de la toile de fond en vigueur dans la recherche sur les organisations à partir des années 1980. Après les questions plus spécifiquement ontologiques concernant l'organisation, le second volet de notre revue de littérature a trait au langage, au cœur de notre approche par les interactions sous ses différentes formes.

5) L'analyse du discours organisationnel

Les perspectives socio-matérielle et les *practice-based studies* se sont démarquées d'un courant issu du tournant linguistique et toujours important, portant sur le discours organisationnel (*Organizational Discourse Analysis*, ODA), parfois confondu avec une tendance à présenter sous cette perspective diverses recherches auxquelles d'autres cadrages auraient autant convenu [Alvesson & Kärreman, 2000b]. Nous essaierons de montrer qu'il soulève des questions pertinentes pour nous en investissant les rapports possibles du langage à l'organisation, mais également qu'il repose la plupart du temps sur des présupposés incompatibles avec la perspective que nous nous efforçons de développer.

Au cœur du tournant linguistique, l'idée que le langage n'est pas un miroir qui reflète la réalité mais fait exister une réalité est considérée par les auteurs de ce courant comme acquise (*"discourse comprises sets of statements that bring social objects into being"(Parker, 1992)* [Grant & Hardy, 2004: 416]). Cependant certains travaux fondés sur des entretiens restent de ce point de vue ambigus : ils dégagent des discours-type à partir d'entretiens analysés par codage [Mueller *et al*., 2004 ; Zanoni & Janssens, 2004], qui les amènent finalement à une analyse classique du discours comme reflet de la réalité. L'absence de réflexion quant à la nature des données ou aux outils d'analyse est liée à une conception particulière de l'organisation et du social, loin des théories élaborées présentées plus haut : la

grille de lecture repose sur les termes de stratégies ou schémas rhétoriques, d'intérêts individuels, de discours hégémoniques et de luttes de pouvoir. Elle permet de souligner le déterminisme et les contraintes sociaux, mais plus souvent, l'ancrage implicite dans les sciences sociales de l'individualisme méthodologique et d'une conception rationnelle de l'acteur amène à la description de luttes dans une opposition entre agentivité individuelle et contraintes externes. En somme une version critique est très présente qui entend le discours comme régime de véridiction essentiellement dans la lignée des travaux de Michel Foucault.

La perspective critique est nouvellement développée par l'analyste du discours organisationnel Cynthia Hardy, dont l'importante œuvre théorique et empirique vise à étayer le rapport entre le discours et le phénomène d'institutionnalisation des organisations. Par exemple, elle propose avec d'autres auteurs un modèle de processus institutionnalisant à partir du discours comme ressource stratégique [Hardy *et al*., 2000]. Trois circuits se succèdent tout en se chevauchant : tout d'abord le circuit d'activité : un acteur fait une série de déclarations discursives (*discursive statements*) pour modifier la situation dans le sens de ses intentions, des symboles, narrations, métaphores etc. sont engendrés, ils produisent de nouveaux objets. Puis dans le circuit de performativité, les nouveaux concepts s'implémentent dans un contexte discursif élargi, la voix de leur porteur initial doit avoir une légitimité suffisante (*warrant voice*), et l'ensemble de concepts doit trouver écho auprès du collectif élargi. Enfin lorsque activité et performativité coïncident, elles engendrent le circuit de connectivité : les déclarations discursives « prennent » parce que les concepts se sont attachés à des relations ou des matérialités, de nouvelles positions subjectives ainsi qu'une nouvelle configuration globale émergent. Le modèle est illustré avec l'évolution d'une ONG dans son environnement en Palestine, sur une durée non précisée mais probablement plusieurs mois, à partir d'une série d'entretiens et de consultation de documents organisationnels. Le point d'entrée est la stratégie du responsable qui cherche à implémenter discursivement le concept d'« ONG locale ».

Conformément au modèle, une première boucle est ainsi accomplie avec succès qui implémente le statut d'ONG locale, mais une force d'opposition supérieure à celle déployée par le responsable (les autorités qui souhaitent obtenir l'aide internationale) entraîne une seconde boucle qui engendre l'installation de nouveau du statut d'ONG internationale. Pour appréhender ces processus, les pratiques discursives du responsable (l'usage d'un vocabulaire spécifique dans les textes de l'ONG ou de la langue arabe notamment) ainsi que d'autres activités comme l'intégration de représentants de communautés locales au comité de

direction, sont tenues pour contribuer à part égale aux transformations de l'organisation et de son environnement. Les auteurs concluent l'illustration :

"*Whether aid discourses 'localize' or remain 'international' will depend upon the accumulation of individual strategic uses of discourse like those described here*". [Hardy *et al*., 2000 : 1244]

Autrement dit si la démarche et les processus organisationnels visés rappellent aussi bien les *practice-based studies* que le travail de Barbara Czarniawska à partir des technologies, les présupposés épistémologiques, récurrents dans l'ensemble des travaux sur le discours organisationnel, véhiculent un concept d'organisation différent. La citation synthétise une série de problèmes associés : tout d'abord, les actions sont explicitement considérées comme le produit d'intentions individuelles. La conception intentionnelle de l'action préfigure difficilement l'appréhension de processus organisationnels émergents. L'action est par conséquent le produit d'un compromis entre agentivité subjective et contraintes structurelles.

"*[I]ndividuals engage in discursive activities with particular intentions in mind and may secure preferred outcomes, but they do so against a backdrop of multiple discourses that have complex, far-reaching effects that are beyond the control of single individuals*". [Hardy *et al*., 2000: 1232]

La focalisation sur le responsable de l'ONG relève d'un individualisme méthodologique, une forme d'atomisme qui conçoit les processus collectifs comme des effets d'agrégation des actions individuelles, donc secondaires à ces dernières. Cette analyse est en opposition avec une conception co-constitutive du monde social (qu'il s'agisse d'ensembles discursifs) et de l'organisation ou *organizing* en vertu de laquelle l'action est toujours déjà sociale, ne serait-ce que par le sens qu'elle prend au cours de son accomplissement. En outre, la dimension critique de ces travaux exacerbe le caractère conflictuel et même contradictoire des différentes agentivités au détriment de la coopération, qui précisément disparaît dans l'individualisation des « stratégies » à l'œuvre.

"*[Critical discourse theory] sees organizations 'not simply as social collective where shared meaning is produced, but rather as sites where different groups compete to shape the social reality of organizations in ways that serve their own interests' (Mumby & Clair, 1997: 122)*" [Hardy *et al*., 2000: 1233]

L'analyse du discours organisationnel (ODA) a tendance à concevoir le discours comme une ressource que les individus mobilisent à des fins stratégiques, et non comme une médiation par laquelle les membres et l'organisation se produisent mutuellement. Les travaux

en ODA réduisent l'organisation à une somme de forces multidirectionnelles, à un face-à-face entre individus qui fait disparaître la notion d'institution et réduit considérablement les notions d'émergence et d'*enactment*. La différence est grande avec les travaux de Czarniawska qui montrent comment dans le processus d'implémentation d'une technologie comme médiation se déploient des processus macro-structurants de l'organisation, en même temps que les caractéristiques structurelles de l'organisation les accompagnent.

Les travaux de Linda L. Putnam donnent davantage à voir ce caractère émergent, dans une perspective d'interactionnisme symbolique et d'ordre négocié peu représentée dans la recherche sur les organisations. A travers la notion de négociation comme système interprétatif [Putnam, 2004], elle suit les groupes d'acteurs dans leur travail discursif, en tension permanente entre dépendance et interdépendance. Dans son exemple de négociations entre syndicats d'enseignants et représentants administratifs, c'est l'évolution de tropes rhétoriques au fil de leurs usages, le sens qu'elles prennent relativement au rapport de force et aux enjeux à différents stade des négociations qui constituent le point d'entrée vers les processus organisationnels. Elle observe la façon dont chaque négociation laisse des traces sur la suivante et dont l'écrit stabilise chaque étape, autrement dit le rapport co-constitutif entre texte écrit (les contrats) et négociation orale auquel nous reviendrons avec l'Ecole de Montréal. Mais toujours dans une perspective critique, une conception stratégique et dialectique de l'action domine, exacerbée par l'objet : l'organisation est appréhendée comme le produit de forces en opposition, là où une approche institutionnelle telle que nous l'entendons mettrait l'accent sur la coopération comme phénomène émergent.

Rick Iedema développe une démarche qui le distingue dans le champ du discours organisationnel. Il mobilise dans ses travaux empiriques des données naturelles d'interaction au motif de ne pas réduire la complexité de ce qui s'y passe, défendant une approche du discours qui n'exclue aucune source de signification imaginable en situation [Iedema, 2007]. Sans pour autant s'associer aux approches foucaldiennes du discours comme régime de véridiction, il adopte une perspective critique qui voit l'organisation comme agrégation de forces contradictoires portées par des acteurs en concurrence dont l'action est stratégique. Mais par leur empirie, ces travaux contribuent de manière unique au champ du discours organisationnel en montrant comment les textes organisationnels sont enactés. Ils captent les moments de bricolage inhérents à la pratique que les formes d'empirie conventionnelles outrepassent.

Par exemple, en s'intéressant à l'évolution de la gouvernance hospitalière qui amène les médecins à occuper des fonctions managériales [Iedema *et al*., 2004], les auteurs se focalisent sur la façon dont le médecin-manager en réunion avec ses équipes maintient dans son discours l'équilibre entre orientations médicale et managériale, et inversement comment son discours montre et configure la tension inhérente à sa position à la frontière entre plusieurs logiques en tension. Les extraits de réunion sont tenus pour illustrer le point de rencontre entre ces tensions, la marge de manœuvre disponible aux acteurs et comment ils s'en arrangent. L'analyse dégage trois formats discursifs par lesquels le médecin articule différemment les répertoires à sa disposition dans un phénomène d'hétéroglossie : le discours pratique engagé (*engaged practice talk*), le discours de l'image publique (*public image talk*) et le discours de la réponse pondérée (*considered response talk*).

Mais la démarche présuppose la complexité de la situation plutôt qu'elle ne la capture dans le détail : limitées aux énoncés langagiers, les transcriptions ne sont pas mobilisées à des fins d'analyse interactionnelle. La focalisation sur l'action individuelle du médecin, appréhendée sous un aspect stratégique, ne permet pas de tenir compte des interactions avec son environnement au sens large et de l'évolution de la situation. L'effort à tenir compte du contexte d'énonciation est affaibli car déployé dans une perspective diachronique entre l'acteur et l'environnement : le matériau est analysé en tant que contenu discursif produit dans une situation préalablement définie. De même, les différents registres discursifs apparaissent comme des ressources déjà disponibles dont le locuteur se saisit pour naviguer entre les contraintes. La tension, légitime, entre émergence et mobilisation de ressources apparaît au détriment du caractère émergent de l'action que les auteurs ne cessent de pointer mais que le procédé catégorisant rapporte au final à des ressources disponibles. Une lecture moins critique de la situation permettrait d'analyser la créativité de l'acteur à l'œuvre dans la composition d'un rôle complexe plutôt que dans une lutte pour tenir ensemble des logiques contradictoires. Ces travaux nous renseignent donc non sur ce qui se passe dans l'interaction mais sur ce qui est dit ou fait dans une situation présentée comme acquise.

Par ailleurs, la perspective critique semble orienter les questions de recherche à l'exclusion des enjeux pertinents pour les acteurs, comme le montre en particulier un autre article, reposant celui-ci sur des extraits de réunion entre des travailleurs d'usine et la personne en charge d'implémenter de nouvelles méthodes managériales. L'écart y est frappant entre le cadrage proposé et ce que la lecture des extraits suscite. L'argument principal consiste en effet à proposer la notion d'observation (*observance*) comme posture intermédiaire entre résistance et soumission de la part des travailleurs, grille de lecture

typiquement foucaldienne, alors que la transcription de l'interaction évoque davantage le format institutionnel typique de conduite de réunion et la production interactionnelle des droits et obligations entre employés et animatrice [Iedema *et al*., 2006].

Pour résumer, le travail de Rick Iedema fait figure d'exception dans l'analyse du discours interactionnel et apporte une texture à des analyses souvent dématérialisées et spéculatives. Sa démarche emprunte pour autant très peu à l'ethnométhodologie, encore moins à l'analyse de conversation dont aucun travail n'est jamais mentionné, à juste titre : l'analyse des données naturelles est menée à l'aune d'une question de recherche préalable et construite à partir des problématiques propres à la recherche sur les organisations ou à la perspective critique, sans attention particulière pour ce qui est pertinent pour les acteurs en situation.

A visée moins théorique que pratique, s'éloignant par conséquent de la conception intellectualiste de l'action comme réalisation d'une intention, différentes approches par les interactions existent qui abordent l'action sous son angle collaboratif. Gail T. Fairhurst s'est intéressée à l'ensemble des travaux portant sur l'analyse de l'interaction organisationnelle qu'elle situe à mi-chemin entre l'analyse des formations discursives – qui comprend les travaux traités plus haut – et celle des « microprocessus textuels », auxquels elle inclut l'analyse de conversation [Fairhurst, 2004]. Les travaux en analyse de l'interaction organisationnelle forment un ensemble hétéroclite, et beaucoup ne traitent pas de la constitution discursive des organisations, à l'instar des *Computer Supported Collaborative Work* (CSCW) dont l'approche par les sciences sociales vise avant tout à améliorer la conception technologique. Retenons seulement une remarque de l'auteur quant à la capacité d'une recherche à satisfaire les objectifs de la recherche sur les organisations :

"'*Organizing' can always take place in the absence of 'organization', i.e. an entity with formal properties. […] A focus on the organizing properties of language represents a historical breakthrough in changing positivist reifications of the organization, but identifying organizational language patterns is simply not enough to scale up to 'organization'.*" [Fairhurst, 2004: 348]

Ce constat repose sur au moins deux présupposés qui méritent une inspection approfondie. D'une part il implique que les interactions ne se déroulent pas nécessairement en situation institutionnelle, ou que les organisations sont une forme supérieure d'institution dans laquelle les formats interactionnels sont *par nature* différents de ceux qui apparaissent dans les autres situations institutionnelles, telles la famille ou la relation de service. Mais surtout, il

y a pour Fairhurst un pas à franchir entre rendre compte des processus observables d'*organizing* et rendre compte de l'organisation comme entité, qui se trouve un niveau au-dessus de l'organisation locale de l'interaction. Si les processus sont reconnus comme semblables d'une forme d'institution à une autre, un écart est tenu pour acquis entre cadrage organisationnel du langage et émergence de l'organisation comme entité. La notion de macro-acteur et le partage entre micro et macro font un retour en force malgré l'affiliation déclarée aux principes de l'ANT. Ces questions restent ouvertes au sein des MOS, et devront être abordées dans le cadre de cette recherche.

Dans l'ensemble, l'apport des travaux en analyse du discours organisationnel à une approche processuelle des organisations est limité par l'omniprésence d'un présupposé mentaliste qui dissocie cognition et action dans le discours. Appréhendées comme des manifestations d'intentions, les unités textuelles accomplissent un type d'action qui relève de la mobilisation d'un contenu cognitif. L'organisation comme processus émergent reste par conséquent une déclaration de principe : le cadre organisationnel n'étant évidemment pas enacté explicitement par les acteurs, il devient trop vite un implicite pour le chercheur qui ne s'attache plus à le démontrer. Or c'est seulement en analysant le discours (ou le « coup » interactionnel) comme action en soi, irréductible à son intention préalable ou à son contenu sémantique, dans sa dimension indexicale, prospective et rétrospective, qui permet de voir la part organisationnelle parmi les différentes actions accomplies. Ce n'est en somme qu'en considérant l'action et la cognition comme ne faisant qu'un qu'il est possible de penser ensemble production de connaissance et *enactment* de l'organisation comme ordre social. Autrement dit, puisque le langage et l'action sociale sont pensés séparément, le rapport structure – agentivité n'est pas appréhendé de manière aussi symétrique que le défend, entre autres, la théorie de la structuration d'Anthony Giddens.

Là où une conception émergente prend les énoncés langagiers tels qu'ils apparaissent et dans ce qu'ils font, l'ODA prend le discours pour révélateur d'une réalité ou d'un ordre sous-jacent ("*the stuff beyond the text functioning as a powerful ordering force*" [Alvesson & Kärreman, 2000a : 1127]). Lorsque ces auteurs synthétisent l'existant dans le domaine [Alvesson & Kärreman, 2000a ; 2000b ; 2011], ils invitent systématiquement à spécifier le niveau visé par une recherche – micro, méso ou macro – montrant que la pleine mesure du monde social plat au fondement d'une approche émergente n'est pas prise. L'idée domine que les phénomènes langagiers auxquels s'intéresse l'analyse de conversation sont l'expression au niveau micro de phénomènes macro.

Pour conclure quant à cet ensemble, soulignons que les chercheurs en analyse du discours organisationnel s'accordent à considérer que leur défi essentiel reste de combler le fossé entre micro et macro [Putnam & Cooren, 2004, Hardy, 2004], relier ce qui peut être observé ici et maintenant à quelque chose explicitement considéré comme hors de portée, intangible. Les réponses proposées font écho à des questionnements que l'on trouve dans la plupart des théories sociologiques, à l'instar de la notion d'intertextualité ou d'interdiscursivité : pour rendre compte de phénomènes organisationnels à partir d'une unité textuelle, il conviendrait de l'analyser en tant qu'elle s'inscrit dans un ensemble de textes qu'elle vient également actualiser. Philips *et al.* suggèrent par exemple de suivre la trajectoire des textes, d'où ils émanent, comment ils sont utilisés et quelles connexions sont établies entre eux, mais ils ne démontrent pas la faisabilité de leur démarche [Philips *et al.*, 2004].

Il est parfois fait appel à la notion de contexte, généralement associée aux connaissances de sens commun qui doivent être mieux incluses à l'analyse de la situation ou du texte. Sans revenir sur la critique essentielle apportée par l'analyse de conversation à cette approche qui considère que le contexte précède l'action qui vient s'y dérouler, on constate là encore qu'aucune méthode systématique n'est proposée. Enfin certains auteurs associent l'écart entre micro et macro à celui entre matériau brut et résultats scientifiques [Alvesson & Kärreman, 2000b] : ils assimilent la rupture épistémologique à une prise de distance avec l'expérience vécue dont seul serait capable le chercheur, rappelant ainsi le *cultural dope* de Garfinkel incapable d'investir et de restituer lui-même la signification sociale de l'action. Cette conception de la science les amène à proposer d'intégrer à l'analyse non seulement les connaissances de sens commun nécessaires, mais également le travail d'interprétation du chercheur, seul à même de donner un sens social à l'action. Ainsi ils associent la perspective macro à un supplément d'interprétation indispensable pour inclure les différents niveaux et conférer à une recherche située une portée macro. Comme nous nous apprêtons à le voir avec l'Ecole de Montréal qui s'est considérablement dévouée à combler le fossé entre micro et macro, divers concepts sont proposés qui comprennent un travail interprétatif au cœur de la discussion que nous en ferons.

6) L'approche de la constitution des organisations par la communication

L'approche dite de la constitution communicative des organisations (*Communicative Constitution of Organizations*, CCO), ou Ecole de Montréal, émerge dans les années 1990. Entre sociologie et sciences de l'information et de la communication, ces auteurs qui présentent leurs travaux comme « études de la communication » cherchent à appréhender les organisations comme processus, perspective dominante depuis Weick. Ils appliquent les principes de l'ANT de façon à relever le défi pointé par les approches discursives : quelle théorie pour combler le fossé micro-macro ? Après que l'acteur-réseau aura permis à l'approche socio-matérielle d'étudier avec succès les processus organisationnels à travers les technologies, la communication doit pouvoir être appréhendée comme l'expression d'un réseau d'actants. A chaque situation d'énonciation un agencement socio-technique ou une version de l'organisation ainsi entendue comme un processus en changement permanent.

Alors que le monde social plat de l'ANT est tenu pour acquis, la volonté de rendre compte du réseau comme d'un macroacteur constitue une prise de distance implicite et pourtant indéniable avec l'ANT pour qui le porte-parole agit et parle en représentation du réseau. Les CCO amendent la notion de porte-parole en la portant sur le plan ontologique : le réseau est une entité à part entière, distincte de ses composantes, quand bien même elle n'est pas explicite en situation. Autrement dit, alors que pour l'ANT la force du social tient à la stabilité du réseau dans les associations, la notion de macroacteur en vigueur dans les CCO les éloigne d'une approche par la relationnalité pour réinjecter de l'ontologie.

Les différentes propositions émises par l'Ecole de Montréal seront exposées lorsque nous analyserons les travaux mobilisant des données naturelles d'interaction. Nous discutons d'abord l'ouvrage publié en 2000 de James Taylor et Elizabeth Van Every [Taylor & Van Every, 2000] qui retrace les origines de cette théorie, particularise la position de ces auteurs au sein de l'Ecole de Montréal et ouvre de nombreuses pistes de recherche. Tout en nous efforçant d'en rendre compte le plus justement possible, nous reconnaissons d'emblée les limites d'une si brève synthèse et assumons le risque d'éventuels incompréhensions et raccourcis.

The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface [Taylor & Van Every, 2000]

A l'instar de Weick, les auteurs commencent par se distinguer des conceptions structuraliste et synchronique de l'organisation (*symbol-processing view*) conçue comme un

réseau informationnel parcouru de processus descendants (*topdown*) et dotée d'un système de décision central. Parmi les théories discutées, la cognition distribuée [Hutchins, 1995] permet d'abolir la verticalité du système en envisageant les fonctions informationnelle et décisionnelle de l'organisation comme des propriétés distribuées du réseau lui-même. La conception sub-symbolique qui en émerge reste une théorie computationnelle cantonnée à la circulation d'information : le modèle connectionniste permet de concevoir de la connaissance émergente mais peine à rendre compte du rôle de chaque unité dans ce phénomène. L'idée de *loose coupling* de Weick précise l'espace où cette création a lieu : là où les éléments interagissent, dans la relation même quelque chose de nouveau apparaît qui fait du système davantage qu'un réseau de circulation. Enfin les univers computationnels présentent une dernière lacune, un « contexte social » pauvre : il s'agit donc de re-contextualiser le connectionnisme en introduisant de la signification. Très brièvement résumé, leur raisonnement les mène à s'intéresser au langage, sous un angle que nous développons ultérieurement.

Enfin, le couplage entre connectionnisme et conversation néglige un « fait vital » : l'organisation n'est pas seulement une scène de l'action ni seulement un processus, mais un « sujet-acteur » dont l'identité émerge seulement dans sa construction symbolique, à travers une sorte de traduction en un « acteur textualisé » qui prend une voix humaine [Taylor & Van Every, 2000: 210]. La notion d'auteur présente un sens différent de celle de porte-parole dans la théorie de l'acteur-réseau : l'auteur doit démontrablement *être* le réseau [Taylor & Van Every, 2000 : 243]. Cet élément est à retenir : l'Ecole de Montréal entend bien mettre au jour l'organisation comme macroacteur.

Une des grandes qualités de cet ouvrage est d'ordonner l'ensemble des problèmes que pose l'étude des organisations en puisant des instruments logiques dans les principaux modèles épistémologiques du vingtième siècle, sciences naturelles et humaines confondues, pour aboutir à une perspective plus claire que les analyses discursives présentées plus haut notamment. N'ayant pas l'ambition d'évaluer avec quelle pertinence les paradigmes successivement traversés par la recherche sur les organisations sont discutés, nous allons tenter de suivre l'argument étape par étape tout en dégageant les tensions qui constituent la limite principale de ces propositions.

Le schéma connectionniste, parce que les unités dont il traite sont des fonctions mathématiques ou équivalents, hérite d'une conception numérique de l'information. Pour transposer un tel schéma aux organisations, il faut tenir compte de la différence de nature de

ce réseau, aussi bien au niveau des unités que de l'information qui y circule : il s'agit d'êtres humains "*whose collective communicational patterns go to make up a system of socially shared distributed cognition or a collective mind*" [Taylor & Van Every, 2000 : 211]. Le cheminement vers cette proposition annonce un saut qualitatif mais qui n'est pas accompli au niveau où il était annoncé : seulement à celui de la structure, ou modèle, qui sous-tend le réseau, et non quant à la nature de l'information ou des unités. Par ailleurs la terminologie est directement héritée de la théorie de la cognition distribuée, modèle dont on cherche à se défaire. Chaque avancée dans le raisonnement de Taylor & Van Every procède de cette même tension : les auteurs fournissent les outils théoriques qui permettraient de distinguer le langage humain des autres formes de communication avant de retourner vers un savoir de type cognitif.

Parmi ceux-ci, ils empruntent à la sémiologie de Greimas la notion de modalité, particulièrement présente en français dans les verbes pouvoir, savoir, vouloir et devoir. Composante essentiellement grammaticale et sémantique du langage, elle permet au locuteur d'afficher une attitude relativement à son énoncé [de Fornel & Verdier, 2013]. C'est un qualificateur du contenu sémantique, explicite ou implicite, qui porte essentiellement sur les plans épistémique et déontique – alors que le connectionnisme ne porte que sur le plan épistémique – et enrichit ainsi d'intentionnalité le contenu informationnel. Le langage fait donc autre chose que transmettre de la connaissance, il est indissociable d'une relation entre locuteur et auditeur. La narratologie permet donc d'intégrer au schéma connectionniste l'intentionnalité inhérente au langage humain [Taylor & Van Every, 2000 : 52]. Un second ensemble d'idées transverse à l'ouvrage permettrait de distinguer le langage humain d'un contenu informationnel : la co-orientation empruntée à l'ANT, l'idée que la conversation est la scène du langage, enfin l'*enactment* de Weick mettent au jour sous plusieurs angles la possibilité de faire émerger un monde dans l'action. Les acteurs ne discutent pas un monde tel qu'il leur est *a priori* présent, mais établissent des relations d'agentivité dans la conversation. C'est donc bien que le langage donne à voir quelque chose qui ne peut pas être stocké, conservé à l'instar de l'information numérique. Là où l'analyse du discours organisationnel faillit à saisir les implications de son objet à cause d'une moindre réflexion sur le langage, les auteurs de l'Ecole de Montréal franchissent un pas considérable.

Ils nous orientent ensuite vers le caractère unique de la situation d'interaction comme espace d'émergence et font à ce point appel à l'analyse de conversation, à partir de deux articles [Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 ; Schegloff, 1991] dont la lecture traduit une incompréhension fondamentale. Une tension apparaît qui traverse l'ouvrage dans le décalage

entre la volonté d'adopter une perspective connectionniste pour connaître les organisations, qui suppose de se doter d'une conception de leurs unités adéquate à ce que les êtres humains font en propre – démarche déjà entravée par la difficulté à se départir d'une terminologie mentaliste –, et la mobilisation réductrice des théories qui permettraient de l'accomplir en prenant en compte la spécificité du langage humain. C'est là encore un ensemble de présupposés qui empêche les auteurs d'aller au bout de leur raisonnement, que nous allons à ce point tenter de dégager.

Tout d'abord, l'ensemble de l'ouvrage diffuse une hiérarchie implicite entre langage écrit et oral : à l'écrit, il constitue "*a medium of representation (where it tends to be more elaborated, and where there is an author or authors)*", tandis qu'à l'oral, il émerge "*in shortish staccato bursts of half-completed, elliptical, sentences and jointly negotiated assertions"* [Taylor & Van Every, 2000 : 210]. Le contraste sans appel préfigure un traitement inégal du langage selon le medium en question : le langage écrit considéré comme plus élaboré est de toute évidence pris davantage au sérieux que le proto-langage oral, peu abouti et jaillissant de manière erratique. Le regard des auteurs sur ce que chacun de ces media produit, autrement dit l'action qu'effectuent ces productions, est en conséquence: "*Writing things down, and circulating the resulting texts is not the same as speaking, precisely because the traces that are thus produced have more permanence, that is, have the capacity to fix a decision of opinion by giving it solidity*" [Taylor & Van Every, 2000 : 294], à l'inverse: *"conversation because its outcomes are never quite predictable and, unless rendered by recording it into a texted equivalent, are as evanescent as smoke*" [Taylor & Van Every : 325]. Nous ne nions pas le caractère pérenne et efficient des textes écrits par leur capacité de diffusion, mais l'erreur est ici de considérer le produit de la conversation orale comme volatile, versatile et anonyme, tandis que seul l'écrit aurait la capacité de stabiliser l'organisation. L'interaction orale n'apparaît pas pour les auteurs comme le lieu d'accomplissements importants, encore moins décisifs ou conséquents. Dans cette hiérarchie implicite, la parole est perçue comme un brouillon, une étape provisoire vers l'écrit, ce dernier étant la seule forme de langage sérieuse et légitime qui contribue à l'organisation. Les auteurs ne prennent pas la mesure de ce qui se passe en face-à-face, alors que la parole engage bel et bien les acteurs d'une façon qui accomplit et stabilise des processus organisationnels. Pour résumer, c'est en filigrane que transparaissent le traitement asymétrique et différencié de l'oral par rapport à l'écrit et, en conséquence, le primat de l'interaction écrite comme surface de l'*organizing*.

A ce titre, l'usage alterné et imprécis des termes interaction, conversation et langage traduit, outre une méconnaissance de ce qui différencie ces phénomènes, l'absence d'une démarche pour approfondir la question. Or, avec une insistance sur la modalité du langage et la co-orientation de la conversation d'une part, sur le *loose-coupling* de Weick propre aux interactions entre les sous-parties du système d'autre part, l'idée d'interaction comme espace de création à part entière, où se déroulent des processus spécifiques est au cœur de l'argument principal. Mais la notion n'étant jamais définie clairement, elle finit par se confondre avec celle de communication. Les auteurs ramènent leur habile montage théorique qui pointe vers l'interaction à une thèse générale sur la communication dont ils ne dégagent aucun caractère particulier, alors que tout dans leur raisonnement pointe vers le phénomène d'élaboration de sens dans l'interaction en face-à-face. En somme la particularité de cette limite c'est que les présupposés qui y mènent, et que nous avons tenté de mettre au jour, apparaissent étranger à l'intention même des auteurs. A quel phénomène et à quelle connaissance cette proposition permet-elle donc d'accéder ?

Une dernière partie de l'ouvrage est consacrée à un exemple concret : le processus d'évaluation d'un département universitaire, à partir d'une série d'écrits que les sous-unités impliquées sont imaginées avoir échangés[5]. Les auteurs décrivent l'émergence progressive d'une carte organisationnelle, dont ils tirent essentiellement deux enseignements : premièrement la façon dont chaque (macro)acteur produit une réalité, depuis sa position sur la carte et le moment de son intervention dans le processus de circulation des écrits, illustre la co-constitution entre les dimensions épistémique et performative du langage. Deuxièmement, apparaît ce qu'ils appellent la dimension déontique de l'*enactment* à partir des travaux de Labov et Fanshel [Labov & Fanshel, 1977] sur la production des droits et obligations : l'émergence de la carte organisationnelle est indissociable des droits et obligations que se font valoir les sous-unités. Les auteurs arguent en outre que les cartes organisationnelles sont des agencements complexes de droits et obligations entrelacés qui émergent dans la communication, et non des organigrammes hiérarchiques verticaux ayant de stricts effets normatifs et prescriptifs. Mais le recours à la sociolinguistique, comme celui plus tôt à l'analyse de conversation, rencontre un problème évident : les textes en question ne sont pas produits en situation d'interaction. En prenant pour matériau des productions discrètes, la notion d'interaction prend un sens plus restreint de dialogue. Conformément à ce que préfigure la hiérarchie implicite entre productions écrites et orales, la façon dont les auteurs

[5] Il s'agit d'un exemple inventé, ce qui pour le moins échoue à démontrer l'opérationnalité empirique de la théorie telle quelle.

mettent à l'ouvrage leurs propositions théoriques présente une limite qui s'avère concerner les CCO dans leur ensemble : elles ne regardent pas à l'endroit précis où se déroule le phénomène dont elles indiquent clairement la direction, l'interaction et ce qui s'y accomplit en propre.

Pour mieux comprendre ce décalage, il semble nécessaire d'analyser à quel niveau pratique les auteurs mettent en rapport la théorie et le matériau empirique. Nous l'avons dit, ils se saisissent d'une série d'écrits pris successivement, unités textuelles qui se répondent les unes aux autres dans un dialogue intermittent. Produites à distance du destinataire, modifiables avant publication, émises indépendamment des interlocuteurs et réceptionnées en l'absence de l'auteur, ce n'est donc pas dans l'interaction que ces unités de texte prennent une signification. Qu'elles s'inscrivent dans une série de type question – réponse, soient suscitées et largement conformées à la proposition précédente les inscrit dans une conversation sur une temporalité étendue. Mais en discrétisant le processus en étapes, les auteurs restent distant de toute situation d'émergence, se condamnant à une approche de type mentaliste : c'est le passage de l'information d'un contenant, le cerveau, vers l'extérieur où elle est accessible à d'autres unités. Le niveau particulier où le lecteur s'attend à voir en action l'intentionnalité du langage humain disparaît dans la réduction du processus à une transmission d'information : ils ne distinguent pas la production de signification dans l'accomplissement interactionnel d'un discours unilatéral ou d'une construction dialectique. Que le réseau soit composé d'unités humaines ne change pas fondamentalement ce qui émerge dans la communication puisque le langage n'est pas vraiment conçu autrement que comme information. Ou plutôt, la conception classique de la communication comme transmission d'information est battue en brèche dans les analyses qui sont faites des textes, mais pas celle de l'information comme contenu isolable de sa situation d'énonciation. L'assimilation théorique de la rupture avec les thèses mentalistes et de l'intentionnalité propre au langage n'est pas mise en application : la notion d'interaction est de nouveau rabattue à une opération de dévoilement d'un univers cognitif caché dans la tête, ou au mieux à l'émergence de surplus à la rencontre d'univers mentaux précédemment isolés. Un dernier pas n'est pas franchi, qui consiste à comprendre le langage comme action en situation, le caractère séquentiel de l'interaction comme élaboration progressive et conjointe d'un monde commun empreint de sens qui émerge de façon fondamentale dans l'interaction.

Il est saisissant de conclure que nous nous associons à l'essentiel de l'argumentation théorique de l'ouvrage (excepté l'organisation comme macroacteur) que nous tenons pour

contribution majeure à la théorie des organisations. Seuls certains présupposés, et peut-être l'absence d'une méthodologie appropriée, ne permettent pas de la mettre pleinement à l'œuvre. Pour résumer, l'organisation est autant un ensemble de processus à l'œuvre qu'un macroacteur omniprésent qui peut se manifester localement. Une conception élargie de la communication permet d'accéder aux deux phénomènes correspondants, indissociables et co-constitutifs, à partir de deux concepts : la « surface » de l'organisation – le texte, dont la base est la description en termes symbolique, en particulier la « carte » (terme usité dans la continuité de la « carte causale » de Weick) – et son « site » – la conversation, dont la base est l'interaction. La communication devient le site et la surface de l'organisation qui s'offre ainsi à la recherche, avec le concept de texte, apport majeur d'un des auteurs, qui vient englober toutes les manifestations du langage :

"*Text then may be thought of as a surface of emergence allowing for the agencies of organization (in the large) to be made present even when they are physically absent (in the small), indeed, even when they are no more than conventionnally legitimated abstractions of language*" [Taylor & Van Every, 2000 : 289].

Nous avons d'abord résumé le cheminement théorique qui permet de prendre en compte d'une part la dimension intentionnelle du langage humain qui le rend incommensurable avec le langage mathématique ; d'autre part l'interaction entre les parties comme lieu de création de connaissance, phénomène distinct de la causalité mécanique. Ces acceptions de la communication d'un côté, du système de l'autre, dessinent les particularités d'un système humain qui permettent de concevoir l'organisation à la fois comme processus et comme macroacteur. Alors que ces éléments pointent unanimement vers l'interaction comme lieu d'émergence de l'organisation, une prémisse du raisonnement dont nous avons souligné qu'elle apparaissait progressivement au fil de l'ouvrage, privilégie la communication écrite sur l'oral. Quoique Fayard et Metiu le contredisent aujourd'hui, davantage selon nous pour justifier leur démarche qu'à l'issue d'une recherche approfondie [Fayard & Metiu, 2013], c'est une tendance générale dans la recherche sur les organisations que d'accorder plus de crédit et de pouvoir aux écrits qu'à l'oral. Enfin Taylor et Van Every illustrent leurs propositions théoriques à partir de l'analyse précise et argumentée d'un échange de textes sur une période prolongée pour montrer comme l'organisation émerge dans ces échanges. Mais alors même qu'une perspective interactionnelle de la communication est mise en avant comme objet central de la théorie, le matériau correspondant est constitué d'un ensemble

d'écrits qui se répondent mais sont produits hors d'une situation de coprésence[6], des synthèses d'unités textuelles closes, traduites d'une manière qui n'est pas expliquée dans le processus de recherche. Leur orientation rétrospective (ils répondent au texte précédant) et la manifestation d'un auteur et d'un destinataire (sous la forme parfois d'une personne parfois d'un collectif) semblent autoriser les auteurs à considérer que ces textes donnent accès à un processus interactionnel, mais ne serait-il pas plus juste de les considérer comme les traces d'un dialogue ? En rapportant le langage en interaction à un discours détaché de ses effets, les auteurs adoptent une perspective incompatible avec celle de l'analyse de conversation. Il n'en reste pas moins que les CCO, dont Taylor est un auteur principal, poursuivent et approfondissent les propositions de Karl Weick en donnant corps à des processus seulement évoqués par ce dernier, et constituent un progrès considérable dans la recherche sur les organisations.

Plutôt que de discours, il devient question avec l'Ecole de Montréal de communication, amenant à une approche connectionniste, de la circulation, en accord avec l'*enactment* et une conception processuelle de l'organisation. Là où les approches discursives ramènent régulièrement aux unités textuelles comme productions isolées, le « texte » devient un concept solide et portant en lui un cadre théorique associant processus organisationnels et phénomènes émergeants, ainsi qu'une théorie étayée de la co-constitution de l'organisation et de la communication.

Les positions de Taylor et Van Every ne sont pas nécessairement toutes partagées par les auteurs de ce courant mais en ce qui concerne le primat notoire pour l'écrit qui prévaut dans leur approche, une partie des travaux suivants s'est d'une part davantage orientée vers l'oral, rééquilibrant le primat de l'écrit ; s'est d'autre part confrontée à du matériau brut, faisant participer le lecteur au processus de recherche, d'une façon dont Taylor et Van Every ne s'y sont pas risqués. Nous nous attarderons plus particulièrement sur ces travaux qui analysent l'interaction à partir de transcriptions verbales, reproduites dans les productions scientifiques, un des rares courants dans la recherche sur les organisations à mobiliser ainsi des données naturelles.

Ce que l'analyse du discours organisationnel recherche sous les termes d'intertextualité, de contexte ou de contribution interprétative du chercheur, devient le caractère récursif de la communication organisationnelle théoriquement appréhendable à

[6] Qui plus est ce sont des synthèses produites par les auteurs qui nous en sont rapportées.

partir du concept de texte, ou pour d'autres auteurs de métaconversation [Robichaud et. al., 2004]. Au sein de l'Ecole de Montréal, quelques auteurs mobilisent dans leurs travaux des données naturelles à l'instar de Rick Iedema dans le courant d'analyse du discours organisationnels. Leurs travaux mobilisent des enregistrements audio d'interaction retranscrits et analysés d'une manière souvent inspirée par l'analyse de conversation mais qui s'en distingue en posant selon nous un problème d'interprétation ou glose. En effet, considérant que ce qui est explicite dans les données ne suffit pas pour rendre compte de façon satisfaisante de l'organisation, ils développent des concepts qui visent avant tout à combler le fossé micro-macro, en introduisant des ontologies autour d'un conception de l'organisation comme macroacteur.

7) L'analyse de données naturelles en interaction

Parmi les figures de proue actuelles de l'Ecole de Montréal, François Cooren s'attache à proposer une traduction interactionnelle de l'ANT à l'aide, selon lui, de l'ethnométhodologie de Harold Garfinkel et de l'analyse de conversation d'Emmmanuel E. Schegloff et de John Heritage [Cooren, 2010b]. Mais il s'oppose à ces approches sur de nombreux points, et tout en défendant une conception processuelle de l'organisation, insiste beaucoup sur la mise au jour de l'organisation comme macroacteur dans l'interaction organisationnelle. Il a développé un riche ensemble conceptuel : les concepts de présentification (fondée sur la fantômalité de J. Derrida), de ventriloquie (fondée sur l'hétéroglossie de Bakhtine que nous avons rencontrée chez R. Iedema) et de figure, central pour accorder de l'agentivité non plus seulement aux actants humains et non-humains, mais également à des entités collectives, des concepts, des principes, des valeurs, etc. L'articulation de ces concepts permet à l'auteur de désigner dans les transcriptions d'interaction verbale l'intervention d'actants formellement absents, tous reliés à l'organisation : en tant que macroacteur, elle est une ontologie variable dans un certain agencement discursif [Cooren, 2010a] qui en situation s'exprime par le truchement d'un porte-parole. Nous reviendrons sur ces différentes propositions, soulignons d'ores et déjà le motif de cet argument :

« Qu'on les appelle figures, acteurs, actants ou agents importe finalement peu. Ce qui importe, à mes yeux, c'est que ces êtres donnent aux études de l'interaction une chance de se décloisonner, de se disloquer du local.» [Cooren, 2010b : 50]

A travers le concept de ventriloquie, l'auteur propose de s'intéresser au courant descendant de l'agentivité, là où l'ANT a surtout développé son courant ascendant avec l'idée centrale que « faire c'est faire faire ». Dans la façon dont un acteur-réseau et ses composantes virtuelles s'expriment ou agissent à travers un porte-parole, la passivité de ce dernier est indispensable à ce que l'acteur-réseau s'actualise. Un agent est donc toujours également agi, phénomène de « passion » complémentaire et simultané de l'agentivité : le ventriloque et les entités qu'il exprime ne sont pas dans un rapport univoque d'animateur à animé. Autant celui qui parle, par sa passivité, est mû par quelque agent, autant il mobilise ce ou ces agents pour donner du poids à sa parole : c'est ainsi qu'un macroacteur peut s'exprimer dans l'interaction. En somme, pour saisir l'organisation, F. Cooren invite à ne pas regarder les interactions uniquement sous l'angle de ce qu'elles accomplissent mais aussi de ce qu'elles mettent en présence. Toute interaction organisationnelle est tenue pour avoir un caractère disloqué : elle met en présence des êtres qui peuvent être absents mais influencent le déroulement de l'interaction, par exemple en permettant un effet d'autorité [Benoît-Barné & Cooren, 2009].

Indissociables de l'acteur collectif, des « figures » sont implicitement à l'œuvre dans les interactions, entités de toutes natures qui contribuent à influencer à leur déroulement : des personnes, des collectifs, des faits, des valeurs, des principes, et même des attitudes [Van Vuuren & Cooren, 2010]. Une proportion importante de ces travaux est consacrée à légitimer une pleine reconnaissance de l'agentivité des diverses figures. Nous allons comprendre comment les figures entrent en jeu dans l'analyse, à partir d'un travail empirique de Cooren : une interaction en République Démocratique du Congo entre un directeur d'hôpital et deux représentants de Médecins Sans Frontière [Cooren, 2010a. La transcription s'ouvre sur les propos d'un des représentants :

> « En même temps aussi euh on va certainement reprendre deux hygiénistes (.) en plus pour le bloc (0.5) pour travailler sur la sté (.) et sur le::: et sur l'hygiène en fait parce que:: (0.5) là les deux personnes sont (0.5) elles vont plus suivre. - Débordées ? - Ouais débordées (.) y'a beaucoup de de ben y'a plus d'opérations donc plus de sté à faire » [Cooren, 2010a : 6].

Du premier locuteur, il est dit qu'il « se positionne ici implicitement comme parlant au nom des intérêts du personnel de stérilisation et de l'hygiène de l'hôpital » [Cooren, 2010a : 7]. Plusieurs dimensions de l'interaction sont indistinctement traitées : d'abord le locuteur « se positionne », autrement dit se produit en tant qu'agent relativement aux autres participants co-présents ; ensuite il agit de concert avec des entités absentes, « parler au nom

de » ; enfin ces dernières, figures qui parlent par son truchement et « donn[ant] du poids à son propos » sont nommées [Cooren, 2010b : 4] : les intérêts d'un collectif (le personnel de stérilisation) et ceux d'un principe ou notion abstraite attachée à une institution (l'hygiène de l'hôpital). Les deux premières dimensions portent sur l'interaction comme déploiement d'actions entre les participants telles qu'elles sont localement observables ici et maintenant ; la troisième procède d'un autre travail de la part de l'analyste, elle consiste à introduire les figures qui donnent son caractère disloqué à la situation interactionnelle. Souvent appelée « décentrement », cette opération revient à ne plus faire reposer l'analyse sur ce qui est directement observable, elle est au fondement du caractère novateur des travaux de Cooren.

« La scène interactionnelle peut donc être conçue comme une scène constamment disloquée, une scène où s'anime exo-endogénétiquement une pléthore d'agentivités aux ontologies variables » [Cooren, 2010b : 51].

Les données naturelles sont donc mobilisées à des fins encore différentes de celles de Rick Iedema et de l'analyse de conversation. Le fossé micro-macro est franchi d'un bond en invitant des actants induit par les connaissances de sens commun supposées mais qu'aucun élément dans la situation ne pointe nommément. Nous allons procéder à une analyse critique de la démarche de F. Cooren, d'abord à partir de l'ANT sur le point de l'interprétation inhérente à ses concepts, puis en comparaison avec les principes de l'analyse de conversation.

Le point central de notre critique repose sur la façon dont sont établies les associations entre ce qui se passe dans l'interaction en cours ici et maintenant et les figures, et le choix de ces dernières. Avec sa démarche historique et documentaire qui permet de déployer un réseau déclinable et extensible à l'infini, au fil d'associations parfois lointaines, l'ANT démontre les effets dans l'action : par exemple, le fait que l'automobiliste ralentisse à l'approche d'un gendarme couché actualise l'intentionnalité du réseau socio-technique à l'origine de ce même gendarme quand bien même il n'est pas présent sur le lieu et au moment de l'action. On saisit donc l'*effet constaté* du gendarme couché, alors que la ventriloquie affirme la réalité de ces figures en s'autorisant de leur seule phénoménalité sensible, intuitive, et sans distinction de points de vue : « elles n'ont pas besoin d'être exprimées verbalement pour être ressenties dans l'interaction » [Cooren, 2010b : 49]. L'association prend dès lors un caractère indémontrable et invérifiable.

Nous avons vu à travers l'exemple de Médecins sans Frontières comment le chercheur rend compte de ce qui anime les acteurs. En nommant des figures dans ses propres termes en

lieu d'analyse, il introduit des catégories externes absentes du matériau empirique tel qu'il nous est rapporté (« [les] intérêts du personnel de stérilisation et de l'hygiène de l'hôpital » [Cooren, 2010a : 7]). Le raisonnement par analogie vient ensuite ajouter une épaisseur de sens dont rien ne montre qu'elle est pertinente pour les acteurs :

« En invoquant implicitement l'hygiène de l'hôpital, mais aussi le bien être et les intérêts de son personnel de stérilisation, tout se passe donc *comme si* Marius cherchait à s'allier à des principes ou des valeurs (un dispositif normatif, donc) qui l'autoriseraient donc à réaliser une telle embauche. »[7] [Cooren 2010a : 7]

A ce titre, il pourrait s'agir tout autant par exemple de l'intérêt des patients, du respect du protocole de stérilisation, ou de tout autres principes, règles ou collectifs disponibles dans une connaissance de sens commun de l'institution hospitalière. Par conséquent les catégories externes introduites d'une part ne sont pas nécessairement pertinentes pour les acteurs ; d'autre part leur choix détermine considérablement le résultat de l'analyse : chaque interprétation possible fait surgir des représentations différentes, éventuellement incompatibles, de l'action en cours. Que permettent-elles donc d'affirmer quant aux processus organisationnels à l'œuvre ?

Par ailleurs, l'auteur fait le choix de ne pas prendre en compte le caractère séquentiel de l'interaction, ses orientations rétrospective et prospective au cœur de l'analyse de conversation. En supposant que la comparaison sera heuristique, nous allons tenter d'en dégager les implications avant de procéder à une analyse séquentielle, alternative, de la transcription telle qu'elle est disponible.

Dans l'extrait reproduit plus haut et les lignes qui suivent, le premier locuteur continue à justifier son projet d'embauche pendant que le directeur reste silencieux, silence analysé indépendamment de ce qui se passe par ailleurs pendant sa durée. Cela signifie qu'il est d'abord analysé isolément des propos tenus par les deux autres locuteurs, dont les énoncés sont donc sémantiquement analysés avec un effet de focalisation sur le locuteur. Une démarche séquentielle amènerait à inclure la dimension collaborative et progressive de la production de ces tours : non que l'effet de ce silence sur les autres participants soit négligé, mais il analysé pour lui-même, indépendamment.

Le tour affirmatif mais mitigé par lequel Marius annonce ces embauches (« on va certainement reprendre… ») est suivi d'une justification minimale (« parce que:: (0.5) là les

[7] Nous soulignons.

deux personnes sont (0.5) elles vont plus suivre ») puis d'une relance par son collègue après laquelle seulement il produit une série de justifications. De nombreux espaces de transition potentiels ainsi que plusieurs silences d'une seconde ou moins sont disponibles sans que le directeur parle, ce qui fait de son silence une forme marquée de participation à l'interaction. Or ce silence est indissociable de son placement séquentiel : en l'analysant au moment où il se manifeste et non à part, on s'aperçoit de la participation du directeur à la relance du collègue de Marius (« Débordés ? ») et *en su*s à ce que cette dernière entraîne. Chaque tour contribue à montrer que l'annonce en début de séquence « En même temps aussi euh on va certainement reprendre deux hygiénistes » projette une élaboration, ou pour le dire autrement, que Marius est progressivement et dans l'interaction amené à justifier son annonce : le silence contribue à inciter le collègue de Marius à relancer ce dernier, et ce dernier est incité par les deux autres participants à produire des justifications. Les justifications n'ont donc pas le même statut que lorsqu'elles sont analysées indépendamment : elles apparaissent parce que les participants se font valoir et négocient des droits et obligations réciproques. Alors que l'élaboration conjointe des droits et obligations entre membres nous paraît un intérêt majeur de l'analyse des interactions, cette question n'est pas abordée par l'auteur.

Un peu plus loin, Marius produit un nouveau tour, introduit par un marqueur conclusif : « Donc nous on a déjà deux, deux personnes (1.0) d'identifiées – Hmm » : le directeur ponctue d'une forme de ratification neutre, ou continuateur, par laquelle il ne manifeste ni affiliation ni désaccord mais permet à Marius de poursuivre : « pour travailler avec nous déjà sur l'hôpital pour des nettoyages là qui sont des personnes que- ». S'ensuit un silence d'une seconde et demie, pendant lequel on ignore ce qui peut se passer physiquement. Le directeur produit un nouveau tour : « Mais il faudrait qu'on puisse les voir (.) selon les euh l'esprit du protocole » [Cooren, 2010a : 6]. L'analyse de Cooren apparaît peu critiquable puisqu'aucune interprétation n'est nécessaire pour nommer une figure explicitement présente dans le matériau : « Remarquons tout d'abord comment l'invocation (de l'esprit) du protocole lui permet de justifier ce qui apparaît avant tout comme une objection. » [Cooren, 2010a : 8]. L'analyse consiste donc à dire ce que la figure permet de faire à son porte-parole, et plus loin d'insister sur les courants ascendant et descendant de l'agentivité : en même temps qu'il donne du poids à son propos en invoquant le protocole, le directeur est animé par l'esprit du protocole. Une analyse séquentielle montrerait tout d'abord que le tour immédiatement suivant de Marius : « Bien sûr Ah mais c'est pour ça nous on a identifié maintenant on va vous proposer » traite effectivement celui du directeur comme une objection, mais une objection au degré d'affirmation de la proposition et non à la proposition elle-même, ce qui ne

remet pas fondamentalement en cause l'analyse de l'auteur mais la précise : le directeur ne s'oppose pas aux embauches, il fait valoir qu'il n'appartient pas à son interlocuteur d'en décider seul et manifeste sa prérogative. Enfin par sa réponse, Marius contribue à produire la décision d'embauche comme étant une prérogative du directeur (associé à un collectif, « vous ») tout en maintenant son propre droit à émettre une proposition : c'est dans la production interactionnelle des droits et obligations réciproques entre participants qu'apparaissent les processus organisants, parce que les participants produisent et s'appuient sur l'institution, là où l'analyse de l'auteur a tendance à réduire l'organisation à un face-à-face.

Nous avons vu que la ventriloquie implique une part d'interprétation à laquelle l'ANT n'a pas besoin de recourir, elle est par ailleurs incompatible avec la perspective de membre qu'adopte strictement l'ethnométhodologie quoique Cooren s'en réclame. Tout en reproduisant des données naturelles qui donnent accès à la séquentialité, l'analyse n'en tient pas compte. En somme ce que vise le recours à l'interprétation serait peut-être autrement disponible dans le matériau lui-même avec une méthodologie plus adéquate, car c'est bien pas à pas, alors que se dessinent des positions et des projets, que les participants enrôlent l'une ou l'autre figure, tissent, actualisent ou renforcent des réseaux dont leur monde est virtuellement foisonnant. A l'instar de la façon dont les travaux de Iedema sont motivés par une perspective critique qui impose une certaine grille de lecture sur les situations, la volonté de combler d'un coup le fossé entre micro et macro incite Cooren à recourir à des données naturelles tout en les interprétant d'une manière qui nous semble spéculative. Et en effet, cet éloignement des accomplissements observables coïncide avec l'accent mis sur la manifestation de l'organisation comme macroacteur plutôt que sur les processus organisants. En persistant à concevoir l'organisation comme un être collectif, un macroacteur[8], Cooren néglige paradoxalement la nature profondément relationnelle du réseau comme entité agentive. Or l'attribution dans le langage commun d'une agentivité, d'un pouvoir ou d'une intention à l'organisation ne permet pas pour autant de la rabattre sur la conception étendue de l'agentivité défendue par la théorie de l'acteur-réseau.

[8] Pour une illustration explicite, les premières lignes d'un résumé d'article : "*How is an organization constituted as an actor ? This article explores the property of communication that explains how organization is able to enter the field of discourse, express an intention, and be accorded a voice there*". [Taylor & Cooren, 1997].

"The challenge consists of never leaving the terra firma of interaction while extending what we mean by interaction to include forms of agency that are not accounted for in traditional analysis of organizational interaction." [Benoît-Barné & Cooren, 2008 : 11]

La démarche développée au sein de l'Ecole de Montréal pose des problèmes qui montrent bien en somme la difficulté à mobiliser des données en situation d'interaction pour voir démontrablement à l'œuvre des processus organisationnels. La description d'un macroacteur comme s'il était de chair et d'os nous paraît peu compatible avec une ligne de conduite qui consiste à rester sur la terre ferme des interactions. Cette réalisabilité reste suspendue à deux problèmes indissociables : quelle problématisation de l'organisation et quels moyens adaptés.

Eloignons-nous maintenant de l'Ecole de Montréal pour considérer un auteur à part dans les MOS qui mobilise de façon unique des données naturelles d'interaction. Cruciale pour les organisations, la stratégie est depuis toujours un objet de recherche privilégié des MOS, sur laquelle une série de travaux relevant du tournant des pratiques s'est spécialisée en tant que "*strategy-as-practice*" (*SasP*) ou *strategizing*. Dans l'ensemble, ils tentent d'établir les connexions entre la pratique et des phénomènes organisationnels macro, de façon souvent programmatique [Jarzabkowski, 2004 ; Whittington, 2003 ; Denis *et al.*, 2007] parfois empiriquement appuyé sur une méthodologie conventionnelle [Denis *et al.*, 2006 ; Rouleau, 2005], mais certains auteurs s'y sont démarqués en mobilisant des données naturelles de conversation.

Les travaux de Samra-Fredericks sont une des rares exceptions dans le domaine des MOS à revendiquer une perspective alliant ethnométhodologie et analyse de conversation. A partir d'un matériau composé d'interactions entre membres de l'élite managériale d'une grande compagnie britannique, l'auteure explore différents thèmes dégagés dans l'activité stratégique telle qu'elle se fait dans le détail à partir de séquences d'interactions verbales reproduites et d'un important travail ethnographique. Une contribution majeure dans le domaine de la *strategy-as-practice* est selon nous l'article dans lequel l'auteur montre comment la complémentarité des rôles de stratège novice et de stratège expérimenté permet l'accomplissement d'un *enactment* au sens de Weick dans la situation interactionnelle [Samra-Fredericks : 2010], qui rappelle la façon dont Schegloff a développé le concept des continuateurs pour montrer le discours comme accomplissement interactionnel [Schegloff, 1979].

L'approche conversationnaliste s'est progressivement introduite dans les écoles de *management* avec des auteurs comme Jan Svennevig ou Mie Fiemo Nielsen [Nielsen, 2013]. Mais pour comprendre la contribution de ces auteurs, il faut également souligner qu'ils se démarquent de l'analyse de conversation issue de l'ethnométhodologie sur plusieurs points. Tout d'abord les transcriptions d'interaction et leur analyse sont enchâssées, voire secondaires, dans la réflexion sur un processus global, étalé dans le temps et dans l'espace, auquel la séquence d'interaction est tenue pour contribuer, selon les connaissances d'arrière-plan du chercheur. Ensuite, les énoncés sont compris moins comme des actions conversationnelles à travers leur orientation prospective et rétrospective que comme des contenus linguistiques, ou expressifs. Enfin, les séquences d'interaction sont mobilisées à des fins d'illustration de la thèse présentée en amont et étayée par la littérature existante : l'analyse vient enrichir une question spécifique.

Pour explorer par exemple la question de la mobilisation de l'émotion dans ces réunions stratégiques, par laquelle les membres suscitent l'empathie du collectif autour du thème de la survie de l'entreprise [Samra-Fredericks, 2004], l'auteur reproduit dans le troisième tiers de l'article trois brefs extraits d'enregistrement audio et décrit les actions corporelles qui les accompagnent, rendant compte de manière très vivante de ce qui se passe dans la situation. Mais l'analyse est centrée sur ce que dit le locuteur principal et ce qu'il est censé être en train d'accomplir à travers les émotions qu'il est supposé susciter. Le dialogue avec la littérature existante sur les émotions prend le devant. Dans un autre article fondé sur un dialogue avec théorie de Jürgen Habermas, l'auteur distingue différentes formes de prétention à la validité (*validity claims*) que des acteurs en compétition déploient pour imposer leur perception du monde et une voie à suivre [Samra-Fredericks, 2005]. La perspective est ici de retracer un processus étalé dans le temps et l'espace de production de rapports interpersonnels : l'extrait d'interaction vient illustrer les interactions récurrentes qui contribuent à la constitution d'effets de pouvoir. En d'autres termes, mobiliser des données naturelles ne signifie pas nécessairement adopter une perspective de membres, qui consisterait à montrer comment les membres rendent reconnaissables qu'ils sont en train de faire de la stratégie. L'auteur a tendance parfois à s'en tenir à s'attacher au contenu discursif plutôt qu'à ce qui est conjointement et collaborativement produit au cours de l'interaction : au-delà du rapport au matériau enregistré, pour lequel est adopté un système de transcription simplifié, elle ne mobilise pas les outils analytiques de l'analyse de conversation et ainsi se donne peu de chances de mettre au jour des accomplissements particulièrement interactionnels.

En s'inscrivant explicitement dans une approche EM/AC, Samra-Fredericks affronte une incompréhension récurrente du côté des MOS qui lui reproche de se limiter à du micro et de ne pas savoir monter en généralité. Elle l'a surmontée en adaptant leur démarche, notamment la problématisation : en faisant précéder le cadrage théorique à la recherche empirique, le matériau est relégué au second plan, illustratif. Les résultats obtenus satisfont ainsi davantage l'ambition « macro » des MOS, alors que paradoxalement, ils renseignent davantage sur des processus praxéologiques couramment employés dans la pratique que sur les processus structurants de l'organisation. Une perspective de membre permettrait à l'inverse de montrer la continuité des processus organisationnels dans le cours de l'interaction, en considérant que l'organizing émerge du *seen-but-unnoticed*, et pas nécessairement de ce qui est le plus saillant en situation.

Synthèse

En isolant et saisissant empiriquement des médiations structurantes pour l'organisation, les recherches de B. Czarniawska développent une approche véritablement processuelle des organisations : tout en suivant les associations à la manière de la théorie de l'acteur-réseau, elles conservent un point d'ancrage institutionnel. D'un autre côté, les *practice-based studies*, en s'engageant plus résolument à suivre les associations là où elles mènent, s'éloignent de l'organisation comme collectif institutionnalisé. Elles élargissent le panel des méthodologies tout en renforçant chacune, et inspirées de plusieurs courants sociologiques, proposent au sein des MOS une théorie du social, elles qui ont tendance à tenir le social pour acquis et l'organisation comme un phénomène d'un autre ordre.

Nous nous sommes longuement attardée sur l'ouvrage de J. Taylor et E. Van Every parce qu'il synthétise la fécondation croisée, au tournant du vingt-et-unième siècle, entre les théories de la communication, dont les fondements épistémologiques ont toujours été prédominants dans les théories de l'organisation, et les approches émergentes du sociales. Mais parce que les auteurs ne mettent pas à l'épreuve empirique leur modèle pour appréhender l'organisation émergente, cet ouvrage marque rétrospectivement l'apogée d'un programme prometteur, plutôt qu'une étape dans sa progression continue. Enfin nous avons réunis les travaux intégrant des données naturelles d'interaction, en soulignant que leurs présupposés épistémologiques sont souvent incompatibles avec une approche proprement émergente de l'organisation en train de se faire. Un sous-ensemble de travaux au sein de

l'Ecole de Montréal impose non seulement une grille de lecture mais une signification exogène à la situation en rupture avec une approche émique. La façon dont l'interprétation des données brutes précède l'analyse est représentative d'une volonté de réconcilier les niveaux micro et macro peut-être hâtivement et tout en trahissant par là l'échec à les tenir ensemble.

Si ces courants s'accordent unanimement sur le principe de concevoir l'organisation comme un processus émergent, ceux qui choisissent pour point d'entrée spécifique le discours, la communication ou les interactions laissent précisément dans l'ombre ce qui s'y accomplit du travail d'organisation à proprement parler. Nous allons voir dans le chapitre suivant que la sociologie d'un côté, qui considère aujourd'hui l'organisation comme une forme de travail extérieure à la tâche elle-même, un accomplissement en propre ; et la recherche sur les interactions de l'autre dont les outils sont fondés sur une épistémologie cohérente avec l'approche émergente, invitent à bien autre chose : montrer dans l'activité le cadre inférentiel qui permet à un collectif de se coordonner dans la réalisation de processus organisationnels. Comme le défendent Lorino *et al*., là où les approches représentationnelles conçoivent la complexité organisationnelle en termes syntaxiques, une approche processuelle raisonne en termes sémantiques et pragmatiques, et incite à rechercher la production de sens dans les interactions situées des acteurs [Lorino *et al*., 2011].

Chapitre 2 – Le *Quoi* de l'organisation dans les interactions incorporées et matérielles

A- Ethnométhodologie et sociologies

1) L'ethnométhodologie

Le primat de la perspective de membre

Parce que Garfinkel l'édifie en opposition à la sociologie de Parsons, l'ethnométhodologie (EM) explicite la démarche de la sociologie conventionnelle du point de vue de son profond désaccord épistémologique, quant à l'objet de leur intérêt et à leurs objets de recherche respectifs [Garfinkel, 1967 ; 2002].

Elle accuse la sociologie conventionnelle de considérer les faits sociaux comme extérieurs à l'action et la contraignant, et de se donner pour objectif d'en trouver les lois et de formuler des généralités, à l'image des sciences naturelles. Prenant pour point de départ des produits socialement conformés, elle poursuit un agenda de recherche dont la conclusion est déjà formulée : le chercheur se dote de l'assurance initiale que quoi que l'enquête fasse émerger, il pourra mobiliser les ressources du langage naturel pour faire correspondre les « résultats » aux objectifs professionnels fixés pour l'enquête [Lynch, 1985a]. Cette démarche que Garfinkel appelle « Pile je gagne, face tu perds » [Rawls, 2008] annule donc toute possibilité de faire des découvertes. A l'inverse l'EM se donne pour vocation d'étendre la sociologie à la production endogène et ordonnée de sens à partir de la réflexivité de chaque situation, c'est-à-dire à la production des connaissances de sens commun des structures sociales : elle s'intéresse à ce que la sociologie cherche en général à effacer.

Les études ethnométhodologiques du travail

Avec la réalisation de la science en laboratoire, le travail a été un des premiers domaines d'intérêt pour Garfinkel et ses collègues [Garfinkel *et al.*, 1981 ; Lynch *et al.*, 1983 ; Livingston, 1986] pour en fournir des comptes-rendus praxéologiquement valides [Llewellyn, 2008], en saisir les propriétés ordonnées telles qu'elles sont *accountable*, observables et démontrables : c'est l'entreprise de respécification. Garfinkel parle d'abord de

quiddity ou *just-whatness*, plus tard de *haecceity* (eccéité) ou *just-thisness* : chaque *setting* a ses particularités irréductibles, des raisonnements pratiques incorporés, *seen-but-unnoticed*, indissociables notamment de l'environnement matériel, qu'il s'agit d'expliciter [Watson, 2012]. En somme une étude ethnométhodologique du travail n'a pas pour objectif de généraliser mais de déplier les particularités constitutives de *conspicuous settings* à partir de l'activité. Elle part du phénomène pour montrer la production locale, concrète et endogène d'ordre : cet ordre local tel qu'il est vécu est le « *missing what* » de la sociologie professionnelle qui produit des formulations abstraites généralisantes.

Dans un article ayant récemment fait date, Barley et Kunda soulèvent dans la recherche sur les organisations, sans le formuler en ces termes, une forme de *missing what* [Barley & Kunda, 2001] : la trop grande rareté des études sur le travail concret, tel qu'il est accompli, n'est pas seulement une lacune en soi, elle freine le développement de travaux théoriques auxquels il manque par conséquent un matériau concret sur lequel s'appuyer.

La perspective de membre

Du point de vue de l'EM, qu'est-ce qui différencie alors une approche fidèle aux phénomènes de celles qui produisent des abstractions généralisantes et reposent parfois tout autant sur des observations situées ? Pour élucider les méthodes depuis l'intérieur du système de compétences pertinentes auxquelles elles sont associées, saisir la production locale et l'*accountability* naturellement réflexive des phénomènes d'ordre [Lynch, 1993], il existe un principe méthodologique : l'analyste doit partager les compétences ordinaires (*vulgar competences*) et les connaissances de sens commun des membres. Le *unique adequacy requirement of methods* [Garfinkel & Wieder, 1992] est donc à la fois un principe, et son acquisition, un objectif : c'est en trouvant par soi-même les moyens de déployer le raisonnement pratique à l'œuvre dans l'exercice de ces compétences que l'ethnométhodologue peut ensuite en rendre compte [Crabtree, 2001]. Autrement dit plutôt qu'observer les acteurs en position de surplomb et en faire ainsi ces fameux idiots culturels (*cultural dopes*), le sociologue quitte son propre domaine professionnel pour adopter le point de vue de ceux qu'il cherche à comprendre. Louis Quéré rappelle en écho à la phénoménologie de Maurice Merleau-Ponty que ce principe est là pour « sauver les phénomènes » :

« *Pour Garfinkel, le champ phénoménal ne s'ouvre que si l'on se plie aux méthodes spécifiques selon lesquelles les phénomènes d'ordre de la vie sociale s'auto-organisent*. » [Quéré, 2004 : 131]

En adoptant une perspective de membre, le chercheur est donc amené à se « plier » aux phénomènes d'ordre, à se défaire de ses propres schèmes pour faire sienne l'attitude naturelle des membres dans ce collectif-là, et voir ce que tout membre compétent accomplit sans y prêter attention. Souvent associée à la perspective émique, la perspective de membre est toutefois plus radicale : dans la première, une formulation savante est validée dès lors qu'elle est admise par les acteurs quoiqu'ils ne l'eussent formulée eux-mêmes ; tandis que dans le second c'est le phénomène d'ordre tel qu'il est vécu par les membres qui fonde toute formulation savante.

Comment remarquer les ethnométhodes ?

Plus la situation est ordinaire et familière à l'ethnométhodologue, plus son entreprise est difficile : comment mettre au jour les connaissances et procédures de sens commun sur lesquelles lui-même se repose tout naturellement en tant que membre compétent ? L'EM a développé quatre méthodes possibles, souvent combinées [Ten Have, 2002]. Le chercheur peut 1) étudier des situations où les activités de construction de sens sont particulièrement saillantes (du *breaching experiment* au « passage » d'un transsexuel) ; 2) se mettre dans une situation extraordinaire et observer son propre travail d'élaboration de procédures (« devenir le phénomène »), en apprenant par exemple l'improvisation jazz au piano [Sudnow, 1978] ou le code des prisonniers en partageant leur quotidien [Wieder, 1974] ; 3) de façon plus proche de l'ethnographie classique, observer l'activité et interroger les membres, compléter éventuellement les observations de séquences d'activité enregistrées, à l'instar des travaux sur la science en laboratoire ; 4) enregistrer le produit des pratiques ordinaires pour y localiser les produits ordonnés, et formuler les procédés qui y ont mené, méthode que développera en particulier l'analyse de conversation.

Mais avant de nous y attarder, voyons comment en France, certains courants de la sociologie commencent à approcher l'activité. Nonobstant la diversité de leurs objets, elles nous permettent en effet de cheminer vers le nôtre en réfléchissant, élaborant, réinventant et débattant un éventail d'outils et méthodes qui nous rapprochent des ethnométhodes d'une part, du travail d'organisation d'autre part.

2) Les sociologies en France

Langage et Travail

Dès les années 1980, des collègues sociologues, linguistes et ergonomes observent que le fossé entre travail prescrit et travail réel semble se creuser, remarquent que cette part de l'activité échappe à leurs instruments de mesure habituels, et postulent que la connaissance théorique doit accompagner cette évolution du travail vers des activités relationnelles et informationnelles. Ils forment le Réseau Langage et Travail [Borzeix & Fraenkel, 2001] et avec une démarche ergonomique ou du moins inspirée de la théorie de l'activité, observent le travail réel pour y étudier la parole au travail [Boutet, 2001] et en tant que travail, ainsi que les écrits. Lieu de rencontre et de discussion pluridisciplinaire et internationale, ce réseau opère une fertilisation croisée entre diverses méthodes et concepts, et contribue à l'essor des approches praxéologiques du travail.

Les objets et la technique dans la sociologie française

A la même période mais indépendamment de l'objet travail, la période de forte influence des travaux de Pierre Bourdieu, ou plutôt de leur vulgate, est rétrospectivement considérée comme un sociologisme forcené, dans le cadre duquel l'agentivité des acteurs est écrasée sous les déterminismes implacables des structures sociales. Suite à la théorie de l'acteur-réseau qui a amené à reconnaître que les non humains ne sont pas inertes mais agissent sur nous [Latour, 1994], le rôle des objets est revalorisé. D'un autre côté, une réflexion s'engage sur les possibilités d'une théorie de l'action qui laisse davantage de place à l'émergence de nouveauté, à la croisée de l'ethnométhodologie, de la théorie de l'action située et de l'anthropologie cognitive [Pharo & Quéré, 1990 ; Licoppe, 2009]. Il s'agit de montrer en quoi l'action est ancrée dans un espace habité d'objets [Conein *et al*., 1993], et comment des appuis se co-constituent dans des rapports permanents entre les objets, les acteurs et les collectifs.

Les sociologues effectuent donc un retour depuis le constructionnisme sociologisant et les modèles intellectualistes et intentionnels de l'action [Ogien & Quéré, 2005], vers davantage de positivisme. Le réel résiste, le monde n'est pas que pensée, il s'élabore dans les relations qui deviennent progressivement les objets de la sociologie.

Les sociologies des conventions et de la justification [Boltanski & Thévenot, 1991] se distinguent progressivement de ce courant en développant une autre épistémologie du social, à l'origine de débats sur la signification du pragmatisme en sociologie. Elles définissent les conventions comme des ensembles de règles ou normes de conduite, à l'image d'usages ou de convenances à partir desquels les humains se coordonnent : la société est donc le résultat

arbitraire d'un accord plus ou moins explicite entre des acteurs rationnels [Quéré, 1993]. Cette théorie, largement reprise et en particulier du côté de l'économie, contredit les fondements durkheimiens de la sociologie : qu'en est-il du collectif en tant que totalité qui dépasse les acteurs ? dont la signification est irréductible à la juxtaposition de liens interpersonnels ?

Conventions et / ou sociologies pragmatistes : quand la théorie doit-elle intervenir ?

D'autres courants s'inscrivent en faux contre cette conception du social et contre l'approche et la conduite de l'enquête qui vont avec, s'appuyant sur une autre interprétation de la philosophie pragmatiste. Si le chercheur se munit d'une théorie de l'action, celle-ci n'a pas pour vocation de forcer le milieu par ses effets de codage : lorsqu'on prête continuellement attention aux milieux et aux objets, on voit que ceux-ci débordent continuellement des cadres qu'on leur assigne, d'autant plus qu'on les leur assigne tôt et que les outils n'ont pas la plasticité suffisante pour évoluer en cours d'enquête. Une précaution méthodologique fondamentale s'impose donc : distinguer les instruments pratiques des instruments théoriques.

Etudier le social en train de se faire c'est suivre les acteurs, éventuellement par entretiens et observations croisées, en se déplaçant d'une scène à l'autre, c'est comprendre l'élaboration de types, catégories, cadres ou classifications dans l'action et dans des situations concrètes [Chateauraynaud, 1997]. Les acteurs se forgent des prises dans un rapport répété à l'environnement [Bessy & Chateauraynaud, 1993] ; dans le travail l'homme n'impose pas tant une forme à la matière mais se constitue aussi avec son matériau, participe de dispositifs sociotechniques dont il n'est pas seul maître [Chateauraynaud, 1997 ; Chateauraynaud & Conein, 1993]. Le collectif se forge et se fédère au gré d'épreuves de force voyant les acteurs au corps-à-corps avec leur environnement [Dodier, 1993]. Si postuler une solidarité technique [Dodier, 1995] en écho à la solidarité organique de Durkheim revient à prendre une position forte dans la tradition intellectuelle de la sociologie, on voit bien en outre que le milieu physique acquiert une consistance nouvelle au cours de cette période. Mais comme l'ont déjà souligné les tenants du Réseau Langage et Travail, le produit du travail est de plus en plus protéiforme, co-constitués en permanence par les parties prenantes, épistémiques [Knorr-Cetina, 1997 ; Engeström *et al*., 2003], dans des formes de travail où les acteurs sont peut-être moins aux prises avec la seule résistance d'un matériau.

Les pratiques amateurs et la formation du collectif

La sociologie de l'art et de la culture est au premier plan pour accompagner les acteurs dans un travail d'élaboration sensible : la pragmatique du goût se développe à partir des pratiques des amateurs d'art ou de vin pour montrer comment ces objets font médiation, à l'occasion d'exercices corporels mais aussi langagiers, répétés et partagés [Hennion, 2000]. Le sociologue peut suivre les relations en train de se faire aux côtés des acteurs, qui apparaissent pleinement compétents pour pointer leurs propres déterminismes et les prises qu'ils élaborent en chemin. Mais la méthode d'enquête, mobilisant essentiellement le discours produit pour le sociologue, ne permet pas une approche proprement praxéologique, tandis que les pratiques en question sont tout entières focalisées sur l'objet qui passionne ces amateurs, et en regard duquel le collectif et l'organisation sont secondaires.

La sociologie des problèmes publics et l'analyse de grands corpus de textes

Objet de recherche privilégié à partir des années 2000, les controverses sont le point de départ d'une méthodologie innovante pour étudier la formation et la trajectoire des problèmes publics dans l'arène médiatique. Les acteurs trouvent des prises dans un milieu en partie balisé pour porter leur cause dans l'espace public, engendrent des précédents qui transforment en retour les milieux : cette démarche, une balistique sociologique [Chateauraynaud, 2011], repose sur l'idée de co-constitution des causes et des milieux qu'elles traversent et façonnent, comme les processus organisationnels façonnent l'organisation. Concrètement, la démarche casuistique et comparative consiste à collecter des corpus de textes volumineux associés à plusieurs affaires et sur des temporalités étendues, dont la faisabilité techniques d'une analyse visant à dégager des structures ou formations typiques est indissociable d'un logiciel que les chercheurs élaborent [Chateauraynaud, 2003]. Celui-ci est continuellement nourri des nouveaux procédés argumentatifs, figures, phénomènes récurrents mis au jours : les outils d'analyse sont continuellement révisés et étayés avec le matériau et avec les résultats précédents. Cette méthodologie *ad hoc* fait donc apparaître des régularités sans écraser les phénomènes nouveaux ou uniques, elle affine par des aller-retour la connaissance de l'objet étudié et ses propres outils pour mieux suivre ses objets. L'enquête est technologiquement outillée pour appréhender un objet indissociable d'une médiation : constitutifs des problèmes publics, la presse et les médias de masse permettent au chercheur de puiser quantité de données, dont on voit qu'il peut ensuite développer les outils adéquats pour les analyser. Quelles données les organisations et le travail mettent-ils à disposition ?

L'activité et le collectif

Le Réseau Langage et Travail contribue donc à attirer l'attention sur le rôle et la place des écrits dans le travail : parce qu'ils sont traçables [Fraenkel, 1995], leur circulation permet de suivre les relations en train de se faire, leurs reconfiguration au cours d'épreuves successives et les reconfigurations qu'ils provoquent dans les milieux qu'ils traversent. Ainsi certains travaux s'attachent à montrer dans l'activité autour de l'écrit le collectif qui sous-tend l'activité et son organisation, à partir du traitement des courriers électroniques dans la relation clients [Licoppe, 2002], des usages de la messagerie électronique en entreprise [Denis & Licoppe, 2005], de la production des règles entre écrit et oral dans l'activité ordinaire [Denis, 2007], de la circulation du relevé de maintenance dans le réseau de métro [Denis & Pontille, 2014], ou des échanges par messageries instantanées de « questions rapides », dans une approche conversationnaliste [Licoppe *et al*., 2014].

En écho au tournant des pratiques dans la recherche internationale (*practice turn*) [Schatzki *et al*., 2001] émerge la notion d'activité qui inclut les perspectives apportées par l'ergonomie et la linguistique, notamment le réseau Langage et Travail, mais aussi l'ethnométhodologie, l'anthropologie cognitive, la théorie de l'activité – dont la notion de travail en nœud (*knotworking*) à propos de la coordination d'équipes dispersées [Engeström, 2008] – et celle de l'acteur-réseau [Borzeix & Cochoy, 2008 ; Licoppe, 2008].

Quelques notions essentielles sont apparues qui nous conduisent à notre objet et à l'élaboration d'une méthodologie adéquate : maîtrise du langage naturel, matérialité, habitat, incarnation, action située, travail, prises, exercice répété, milieu, co-constitution, trajectoire, collectif, organisation.

La sociologie du travail s'est attachée récemment à rompre enfin avec la dialectique entre aliénation et autonomie pour mettre en valeur l'activité comme inscription de l'homme dans le monde, dans un rapport medié par la technique : le « vrai boulot » est celui dans lequel on s'engage en personne [Bidet, 2011 ; Bidet, 2012]. Prise de position forte, elle laisse peu de place aux rapports interpersonnels répétés, à l'organisation en tant que collectif, qui participent de l'engagement des personnes dans leur travail. De plus l'interaction a une place essentielle dans les formes contemporaines du travail, elle est par conséquent un lieu où se produit l'organisation en tant que collectif humain, matérialisé et incarné.

Les interactions dans les bureaux sont donc un terrain de recherche possible pour présenter une version processuelle de l'organisation en train de se faire ici et maintenant. Elles

foisonnent de significations vues mais pas remarquées, à une vitesse effrénée : attardons-nous maintenant sur la façon dont certains courants et méthodes de recherche ont convergé pour fournir aujourd'hui les outils adéquats à un tel objet.

B – Des outils d'analyse, de la conversation aux interactions

1) L'analyse de conversation

A côté de l'entreprise de respécification qui vise, nous l'avons dit, à déployer et expliciter des ethnométhodes propres à un *conspicuous setting*, une autre façon d'enquêter en ethnométhodologue a été développé par la discipline de l'analyse de conversation (AC) [Ten Have, 2002]. Elle émerge au fil des travaux mêmes de Garfinkel et prend corps dans les années 1960 et 1970 avec les *Lectures on Conversation* de Harvey Sacks, étudiant de Garfinkel. Il s'agit de rendre visible l'organisation endogène de la conversation, la façon dont les participants s'orientent vers des normes, attentes, droits et obligations, affiliation, activités associées à des catégories de membres. Les membres mobilisent et maîtrisent des procédés non remarqués et spontanés : la notion ethnométhodologique de membre est en effet essentiellement fondée sur la maîtrise du langage naturel.

On analyse des conversations enregistrées, ce qui permet une double précaution méthodologique – répétons-le, pour éviter de forcer le matériau sous l'effet de la théorie – : les résultats peuvent être mis à l'épreuve d'écoutes répétées d'une part, d'une communauté d'analystes d'autre part.

La discipline se formalise avec le modèle systématique d'allocation des tours de parole et les règles constitutives de la conversation, formulés dans l'article fondateur de Sacks, Schegloff et Jefferson [Sacks et al, 1974]. Cette voie sera privilégiée après Sacks : mettre au premier plan, par rapport au travail analytique, l'opération de reconstruction et la formation de concepts ou *patterns* généraux. Le travail de reconstruction des données constitue un deuxième objectif, en supplément de l'entreprise de respécification propre aux études ethnométhodologiques. C'est cette pratique dont la compatibilité avec l'EM est contestée par de nombreux ethnométhodologues : pour Clayman, l'AC diffère quant à sa substance, sa méthode et son objectif analytique [Clayman, 1995].

L'analyse systématique de collections permet à la fois de dégager des modèles récurrents, de collectiviser les collections et de cumuler les résultats. A titre indicatif, nous

proposons une revue sélective de ses principales questions de recherche : Les ouvertures et les clôtures des interactions[9] ; des procédés ou constructions sémantiques : la résolution des chevauchements [Jefferson, 1973], la production de plusieurs tours de parole consécutifs sous forme de discours ou narrations [Schegloff, 1979], le travail de préface [Jefferson, 1978], les réparations [Schegloff *et al*., 1977 ; Hayashi *et al*., 2013], la formation des clauses syntaxiques, ou élaboration collaborative des tours de parole [Lerner, 1996] ; des thèmes : à partir de la notion de préférence, l'acceptation d'une invitation plutôt que son refus par exemple [Pomerantz, 1984], en 2nde position : les marqueurs d'alignement, de désalignement, d'affiliation, d'évitement, par lesquels un interlocuteur manifeste différents degrés d'adhésion à l'action initiée par un premier locuteur [Pomerantz, 1984 ; Drew, 1997], la topicalité [Button & Casey, 1984 ; de Fornel, 1988 ; Berthoux & Mondada, 1995], la référence aux personnes [Sacks & Schegloff, 1979 ; Schegloff, 1996], la formation des questions et les séquences questions – réponses [Heritage, 2002 ; Raymond, 2003], les droits et l'autorité déontiques [Stivers, 2005 ; Heinemann, 2006 ; Stevanovic & Peräkylä, 2012], la prise de décision [Stevanovic, 2012], les territoires et dynamiques épistémiques [Pomerantz, 1980 ; Heritage, 2012] ; récemment les émotions [Peräkylä & Sorjonen, 2012] ou l'articulation entre la morale et la connaissance [Stivers *et al*., 2011].

L'analyse de conversation institutionnelle

Esquissée dès les débuts de la discipline, l'AC institutionnelle propose de prendre appui sur la machinerie de la conversation ordinaire pour montrer la production de l'institution par le langage [Boden & Zimmermann, 1981], mettre au jour les procédés et cadres inférentiels spécifiques à une activité et à son institution [Arminen, 2005 ; Drew & Heritage, 1992]. Elle part de l'idée que les tâches et rôles institutionnels réduisent l'éventail des conduites que l'on trouve de manière générique dans la conversation ordinaire. L'institution se manifeste à travers une série de caractéristiques formelles : 1) l'organisation des prises de tour ; 2) l'organisation structurelle de l'interaction dans son ensemble ; 3) l'organisation séquentielle ; 4) la formation des tours (*turn design*) ; 5) le vocabulaire ; 6) différentes formes d'asymétrie, notamment épistémique [Heritage & Clayman, 2010].

Les travaux les plus représentatifs de l'AC institutionnelle canonique sont anciens, le courant s'étant depuis divisé en différentes spécialités. Parmi les principales activités étudiées figurent les appels d'urgence [Sacks, 1992 ; Whalen & Zimmermann, 1987] ; les interviews

[9] Pour les références, voir les Chapitre 3 et 4 consacrés aux ouvertures et aux clôtures des visites dans les bureaux.

journalistiques et débats politiques [Greatbatch, 1986 ; Clayman, 1988] ; les réunions [Cuff & Sharrock, 1985] ; les entretiens d'embauche [Komter, 1986 ; Button, 1992] ; les procès en justice [Atkinson & Drew, 1979] et délibérations de jury [Garfinkel, 1967 ; Maynard & Manzo, 1993] ; les salles de classes [McHoul, 1978 ; Mehan, 1979] ; la psychothérapie [Peräkylä, 1998, 2012] ; ou encore les consultations médicales [Meehan, 1981 ; Bergman, 1992].

L'AC ordinaire a donc produit un important socle de connaissances, tour à tour ou en même temps des résultats sur un milieu en particulier et des outils transposables d'un milieu à l'autre, et dans des perspectives différentes comme en témoigne la spécialisation de l'AC institutionnelle. Avant de poursuivre sur les prolongements de ces travaux avec l'usage de la vidéo, nous allons voir que les interactions en coprésence sont auparavant et parallèlement devenues un objet d'étude, d'abord dans un cadre théorique, du côté de la sociologie, peu compatibles avec celui de l'ethnométhodologie.

Les interactions en coprésence en sociologie

Le fonctionnalisme et l'interactionnisme symbolique s'intéressent à la manifesteté de l'ordre social dans l'interaction [Goffman, 1963]. Inspiré par la kinésique de Birdswhistell [Birdswhistell, 1952] et par la psychologie de Bateson, dont proviennent sa conception de la contextualisation et des cadres, Erving Goffman fait des interactions de la vie quotidienne un objet d'étude sociologique de plein droit. Il invite les corps et les conduites dans la reproduction de l'ordre social en s'intéressant aux normes que ceux-ci véhiculent [Goffman, 1974]. Filant la métaphore théâtrale, il produit à partir d'histoires rapportées dans des articles de journaux ou de scènes de vie quotidienne remémorées des concepts forts, opératoires et largement mobilisés : l'arrière-scène et l'avant-scène (*backstage* et *frontstage*), les cadres de participation, les canaux secondaires, de dissimulation, de distraction, le travail de face, l'embarras, l'effondrement (*flooding-out*), et plus encore. Mais il n'en montre pas la constitution en situation, ce n'est pas la production de sens *dans l'interaction* qui l'intéresse : l'intersubjectivité est secondaire, le social succède au mental. En outre ces concepts sont d'une telle force qu'ils sont parfois utilisés à tort, non plus de manière heuristique après l'analyse mais pour contraindre le matériau pendant l'analyse.

De l'ethnographie de la communication à l'analyse de contexte : l'utilisation de la vidéo

A rebours de Goffman, les linguistes, sous l'influence de l'AC notamment, se tournent à la même période vers l'analyse de données naturelles. Notons qu'entre EM et AC, mais aussi au sein de la seconde, l'utilisation d'enregistrements ne résout pas la question de savoir ce qui est une donnée contrainte ou une donnée naturelle, dans la mesure où le chercheurs produit nécessairement des artefacts, à commencer par des transcriptions écrites. L'ethnographie de la communication, issue de la sociolinguistique et de la dialectologie, cherche à articuler le langage verbal à d'autres signaux en situation d'énonciation pour mieux comprendre la façon dont les phénomènes d'indexicalité permettent la compréhension en interaction, en particulier avec le concept d'indice de contextualisation (*contextualisation cue*) [Gumperz, 1992]. Cette période est marqué par de nombreux travaux théoriques et empiriques autour de la notion de contexte du côté des disciplines linguistiques, de la métapragmatique, de la théorie de la pertinence. En empruntant les méthodes de l'AC, l'anthropologie linguistique tire l'analyse des interactions vers les problématiques des sciences sociales [Hymes & Gumperz, 1972 ; Gumperz, 1992 ; de Fornel & Léon, 2000].

Autre partie prenante du courant d'analyse de contexte des années 1970 qui va de Bateson à Goffman en passant par Gumperz, Adam Kendon adopte tout comme Goffman un regard anthropologique sur sa propre société, la classe moyenne new-yorkaise. Mais il marque aussi un tournant dans l'étude des interactions en étudiant les conduites corporelles à partir d'enregistrements vidéo d'interactions spontanées. Pour montrer l'organisation endogène des interactions à travers leurs régularités, Kendon et Ferber analysent systématiquement les salutations entre participants à une réception d'anniversaire en plein air [Kendon & Ferber, 1973]. Kendon montre en outre que des conversants élaborent ensemble leurs orientations corporelles dans un agencement qui contribue à rendre pertinente leur interaction, une F-formation [Kendon, 1976]. Il étudiera également les séquences d'embrassade entre amants dans un lieu public [Kendon, 1990], avant de s'orienter vers l'étude des gestes et d'y développer une perspective comparative [Kendon, 1983 ; 2004].

Aux côtés d'autres courants de sciences humaines et sociales qui s'intéressent aux interactions, l'AC se développe et élabore des outils pour prendre en compte des aspects de plus en plus nombreux de l'interaction en co-présence. Dans les paragraphes qui suivent, nous présentons un ensemble de travaux étudiant les interactions à partir de matériau vidéo, sans prétention à l'exhaustivité et en les distinguant à des fins explicatives seulement.

2) Les interactions verbales et corporelles dans un monde matériel

Au croisement des *Science and Technology Studies*, de l'anthropologie et de l'analyse de conversation, Charles Goodwin a fait évoluer l'analyse de la conversation verbale vers l'interaction dite multimodale [Goodwin, 2000 ; Stivers & Sidnell, 2005 ; Deppermann, 2013], en étudiant notamment des activités professionnelles, telles l'océanographie, l'archéologie ou la géochimie [Goodwin, 1995 ; 1999 ; 2002]. Les concepts de vision professionnelle, développé à partir d'un plaidoyer d'avocats, et de geste couplé à l'environnement (*environmentally-coupled gesture*) [Goodwin, 2007, 1994] sont largement repris dans des travaux qui démontrent en retour leur opérationnalité. Le courant associant langage, matérialité et corporéité se démarque [Streeck *et al*., 2011] : parallèlement à Goodwin et s'inscrivant dans la continuité de Kendon et de son étude des gestes, Jürgen Streeck étudie la manipulation des objets dans l'interaction [J. Streeck, 1988 ; 2008 ; 1996] et les façons dont l'environnement matériel y est mobilisé. Les perspectives développées par Kendon, Goodwin, Streeck, mais aussi Goffman, convergent [Nevile *et al*., 2014], comme le montre par exemple le travail de LeBaron et Streeck déployant la façon dont des policiers mobilisent l'agencement spatial et le mobilier au cours d'un interrogatoire pour maximiser l'impression de contrainte physique et ainsi obtenir les aveux du prévenu [LeBaron & Streeck, 1997].

Sans prétention de classification et encore moins exhaustive, nous présentons ici une diversité de travaux contemporains étudiant ce qui se déroule dans les interactions à partir de matériau vidéo.

Environnements technologiques et *Workplace Studies*

Après un travail pionnier à partir d'enregistrements vidéo sur le déroulement des consultations médicales [Heath, 1986], Christian Heath s'oriente vers les environnements technologiques aux côtés des chercheurs de Xerox où émerge le courant associé à la théorie de l'action située [Suchman, 1987]. Les travaux d'inspiration ethnométhodologique se développent en partie grâce à l'intérêt que ces chercheurs suscitent chez les concepteurs de technologies, initiant les *Computer Supported Collaborative Work* (CSCW) et les travaux en IHM (Interface Homme Machine). Accompagnant le développement de la collaboration à distance, ces travaux apportent des résultats empiriques à la recherche sur les organisations, autour de la communication informelle notamment [Dourish & Bly, 1992 ; Jirotka *et al*., 1992 ; Frohlich *et al*., 1995], et des *media spaces* qui deviennent une sorte d'objet-frontière [Heath & Luff, 1991 ; 2000]. Alors que la technométhodologie provoque des *breaching*

experiments pour faire émerger les attentes de sens commun dans des situations sociales technologiquement simulées [Crabtree, 2004], les *Workplace Studies* émergentes ne s'appuient que sur des interactions naturelles. Elles associent EM et AC dans une méthodologie globale, depuis l'enquête de terrain comprenant des échanges avec les acteurs et l'enregistrement vidéo du travail, jusqu'à la présentation des résultats dans la mise en forme de la vidéo et des transcriptions [Heath *et al*., 2000 ; Heath *et al*., 2010]. En éclairant sous un nouveau jour les problèmes pratiques des membres et leur résolution dans l'interaction, elles intéressent non seulement les concepteurs technologiques mais aussi le *management*.

Emblématiques du courant de l'action située, les centres de coordination rendent visible la constitution d'un environnement perceptif partagé, local et à distance, dans la collaboration et des formes de travail distribué [Goodwin & Goodwin, 1996 ; Joseph, 1994]. Ils montrent que ces environnements conduisent à des modes d'attention et des phénomènes caractéristiques tels que l'attention flottante, la vigilance périphérique ou l'*awareness* [Suchman, 1996 ; Grosjean, 2004].

Dans les centres de coordination, il a été montré que les gestes de pointage assurent une part importante de la collaboration en étant configurés pour accompagner les actions spécifiques qu'ils projettent [Hindmarsh & Heath, 2000]. Dans une perspective plus documentaire que d'analyse interactionnelle, l'anthropologie linguistique étudie aussi les pratiques référentielles, l'orientation des regards et les gestes de pointage, par exemple dans la gestuelle des habitants autochtones d'Australie ou du Laos pour faire référence à une localité [Haviland, 1993 ; Enfield *et al*., 2007]. Dans le cadre de réunions, Mondada montre les façons dont les collaborateurs s'auto-sélectionnent en pointant le document de travail disponible sur la table de façon étroitement articulée à la conversation [Mondada, 2007], ou s'orientent démontrablement vers un document pour actualiser l'agenda de la réunion et initier un sujet à l'ordre du jour [Svennevig, 2012b]. Dans le cadre de consultations obstétriques, Nishizaka s'est intéressé aux pratiques référentielles alors que les participants n'ont qu'un accès tactile à la partie du corps qui est l'objet de leur attention conjointe [Nishizaka, 2011].

Autre ressource déictique, l'orientation du regard a été récemment étudiée chez les personnes aphasiques [Goodwin, 2006] et en relation avec la formation des questions [Stivers & Rossano, 2010]. Dans le prolongement de cet intérêt pour la direction du regard, certains auteurs étudient le rôle des expressions du visage dans la formation de l'action. Ils ont montré par exemple que les participants peuvent élaborer la signification d'un récit en jouant sur sa temporalité [Ruusuvori & Peräkylä, 2009], ou que sourire en début de tour leur permet de

projeter un certain type d'action et d'accomplir en partie la transition vers un propos drôle [Kaukomaa *et al*., 2013]. Dans le cadre d'un groupe de thérapie pour agresseurs sexuels, McMartin et LeBaron montrent comment l'engagement dans plusieurs cours d'action permet différentes formes de participation à la conversation en cours [McMartin & LeBaron, 2006].

L'analyse des interactions dans le cadre familial éclaire sous un jour nouveau les questions d'éducation, de socialisation et de développement des enfants [Wootton, 2012 ; Tulbert & Goodwin, 2011 ; Lerner *et al*., 2011 ; Goodwin, 2006]. Dans la continuité des thèmes fondateurs de l'AC, Hayashi étudie la diversité des ressources corporelles qui contribuent à la production d'un récit [Hayashi, 2005], Keevalik l'articulation entre corps et langage verbal dans l'enseignement de la danse, à travers les différentes façons dont les danseurs peuvent compléter corporellement un tour de parole [Keevalik, 2013]. Arnold s'intéresse à l'accompagnement gestuel des instructions entre deux personnes réparant un vélo [Arnold, 2012].

Dans l'espace public, Mondada analyse le moment qui précède l'interaction lorsqu'un inconnu demande son chemin à un passant [Mondada, 2009], tandis que Llewellyn soulève le thème anthropologique du don à travers la façon dont on manipule et s'échange l'argent, dont on s'invite ou refuse de payer, à partir d'interactions dans la rue entre un vendeur de journaux et les passants et au guichet d'un musée [Llewellyn, 2011, 2011b]. S'adressant sans doute aussi aux professionnels de la culture, Heath et Vom Lehn ont étudié les déplacements des visiteurs de musées, la monstration et l'orientation conjointe vers les objets exposés [Heath & Vom Lehn, 2004]. Abordant la question des émotions, Llewwellyn et Butler ont analysé des séquences où un invité d'émission télévisée quitte le plateau par mécontentement [Llewellyn & Butler, 2011]. Greatbatch et Clark s'intéressent à la production située d'une histoire sur un plateau de télévision : ils comparent la façon dont un gourou du management et son public pour la télévision n'élaborent pas de la même façon l'histoire et ce qu'elle suscite [Greatbatch & Clark, 2011].

Dans une démarche directement transposée de l'AC, certains auteurs isolent des formats conversationnels en incluant leur accomplissement corporel, ici une offre concrète (*concrete offers*) [Kärkkäinen & Keisanen, 2012], là les réponses positives à des requêtes [Rauniomaa & Keisanen, 2012]. Bolden reprend à nouveaux frais le thème des réparations, à partir de la façon visible dont un participant demande réparation non au locuteur mais à un tiers, s'orientant ainsi vers un certain rapport épistémique et la progressivité de l'interaction [Bolden, 2011]. La démultiplication des variables induite par la prise en compte de l'action

corporelle et matérielle rend toutefois difficile l'extraction de *patterns* correspondant à des actions sociales.

La mobilité

Pour des raisons de société évidentes, la mobilité est un domaine de recherche important aujourd'hui, [Haddington *et al*., 2012]. Etudier les interactions à l'intérieur d'un véhicule montre en quelque sorte le revers de l'activité dans les centres de coordination : l'environnement est changeant parce que les participants se déplacent, ils ne contrôlent pas l'environnement à distance mais se dirigent dans l'environnement en tant qu'unité véhiculaire. Plusieurs travaux se sont intéressés aux façons dont le conducteur et ses interlocuteurs articulent conduite et conversation ordinaire [Mondada, 2012], évaluent l'environnement pour négocier les déplacements du véhicule [Haddington, 2010 ; Laurier *et al*. 2012], ou au contraire comment la conversation peut devenir une source de distraction pour le conducteur [Nevile, 2012]. Partant, l'articulation entre la conduite et différentes activités ont été étudiées : s'orienter à partir d'une carte [Brown & Laurier, 2005] ou téléphoner [Haddington & Rauniomaa, 2011]. Eric Laurier a particulièrement étudié les travailleurs mobiles : l'usage du téléphone a montré qu'en se localisant auprès de l'appelé, le travailleur se coordonne avec ses collaborateurs et pour l'organisation [Laurier, 2001]. Il est amené à articuler non seulement différentes activités mais également la manipulation de différents documents et instruments en vue de poursuivre normalement son travail [Laurier, 2004].

Les travaux sur la mobilité soulèvent donc plusieurs questions importantes en vue de notre objet : 1) L'articulation de plusieurs activités, ressources sémiotiques et cours d'action ; 2) Le rôle des outils de communication dans une activité ici et maintenant articulée à une localité distante, autrement dit la géolocalisation. En l'espèce, Mondada a étudié les interactions par téléphone entre l'usager d'un système de location de vélo et une opératrice cherchant à le localiser pour lui venir en aide [Mondada, 2011], une situation dans laquelle les ressources interactionnelles pour élaborer un environnement partagé sont contraintes. A partir des interactions dans la voiture lors de l'usage du GPS, Brown et Laurier montrent que d'autres types de problèmes d'orientation apparaissent qui invitent à considérer le couplage particulier entre cette technologie, son interface et les problèmes pratiques associés à la conduite, alors que les concepteurs ont tendance à concevoir cette activité comme l'application d'actions instruites [Brown & Laurier, 2012].

Le travail dans les interactions

Introduisant cette perspective peu conventionnelle dans le domaine de la sociologie économique, Heath s'intéresse à la formation des prix pendant les ventes aux enchères, analysant les interactions entre le commissaire priseur et les acheteurs présents dans la salle, par téléphone ou par Internet [Heath, 2012 ; Heath & Luff, 2013]. Clark et Pintch s'intéressent quant à eux aux conduites corporelles reconnaissables lorsque vendeurs en magasin et clients entrent en contact et montrant leurs conséquences parfois notables sur la réalisation des ventes [Clark & Pintch, 2011].

Les travaux sur l'activité des téléopérateurs dans des centres d'appel, associant les caractéristiques des centres de coordination et celles des communications médiées, montrent à la fois les phénomènes de coordination en coprésence et à distance, et la conduite simultanée de plusieurs cours d'action [Whalen *et al*., 2002 ; Licoppe & Relieu, 2005]. Dans le prolongement des travaux sur les centres de coordination, Broth étudie la collaboration dans un autre environnement technologique complexe, les salles de régie de l'audiovisuel [Broth, 2009]. La collaboration dans les cockpits d'avion a également fait l'objet d'études récentes, à partir des réparations [Arminen & Auvinen, 2013], de l'organisation séquentielle de l'interaction verbale [Nevile, 2007] ou encore du couplage entre la production verbale et la mobilisation gestuelle de l'environnement technologique [Nevile, 2010].

Webb *et al*. ont étudié la façon dont, au cours de l'ouverture des consultations médicales optométriques, la question du praticien sollicite trois types de réponse de la part du patient correspondant à trois types de visites [Webb *et al*., 2013], avec une orientation pratique représentative des *Workplace Studies*. L'étude de la chirurgie en salle d'opération a montré que ce travail manuel de pointe est également interactionnel : la parole, l'explication et l'enseignement sont habilement insérés ou conjugués aux opérations manuelles sur le patient [Svensson *et al*., 2009 ; Mondada, 2011b ; Zemel *et al*., 2011] ou la formulation gestuelle d'une région anatomique [Koschmann *et al*., 2007].

Les professionnels du *design* sont aussi l'objet d'un intérêt particulier : la collaboration est indissociable de la manipulation d'objets physiques [Luff *et al*., 2009], de même que dans l'architecture, c'est à travers le dessin, la durée du tracé des traits, que les collaborateurs rendent mutuellement intelligibles leurs projets [Mondada, 2012]. D'autres travaux portent sur l'enseignement scolaire de ces métiers, par exemple à travers le rôle du raisonnement analogique dans la critique [Murphy *et al*., 2012], ou celui de l'intention [Lymer, 2009]. Thème qui permet d'associer et d'intéresser les praticiens à des travaux marqués du côté de l'ethnométhodologie, la pédagogie est un point d'entrée vers la

manufacture artisanale : Lindwall et Ekström montrent comment les actions instruites sont le produit de l'articulation entre les gestes, la manipulation du matériau et le regard qu'enseignant et apprenant peuvent porter sur les gestes de l'autre [Lindwall & Ekström, 2012] ; Lindwall et Lymer se sont plus précisément intéressés au placement d'un type d'action verbale dans l'apprentissage de sciences expérimentales [Lindwall & Lymer, 2011]. Dans l'enseignement et l'apprentissage de la dentisterie, Hindmarsh *et al.* montrent comment les apprenants confirment qu'ils ont compris une instruction par un geste accompli dans une temporalité précise, conduisant à l'intervention sur le patient [Hindmarsh et al., 2011]. Les réunions de travail ont été étudiées pour montrer par exemple ce qu'accomplissent les conversations informelles précédent leur ouverture [Mirivel & Tracy, 2005], comment les participants procèdent aux transitions entre séquences ou entre sujets à l'ordre du jour [Deppermann *et al*., 2010 ; Svennevig, 2012], comment ils actualisent des identités nationales pertinentes pour la réunion [Markaki & Mondada, 2012], comment un participant prépare sa prise de parole en s'assurant une certaine audience [Ford & Stickle, 2012]. Streeck étudie la façon dont deux dirigeants d'entreprise en réunion élaborent un environnement significatif pour établir une stratégie industrielle, à partir des emballages de biscuits disponibles devant eux [Streeck, 2011].

Interactions et organisation

Les travaux exposés ci-après ont pour particularité de situer leur analyse des interactions filmées dans une perspective institutionnelle, de chercher à mettre au jour cette dimension en associant les relations élaborées dans l'interaction au cadre organisationnel. Dans le cadre de visites d'aide à domicile à des personnes âgées, Heinemann établit un lien entre le collectif des visiteurs et le traitement des plaintes à propos d'un tiers présent dans la pièce. Elle montre que les visiteurs médicaux s'affilient systématiquement autour d'une plainte concernant les personnes âgées, comme une forme d'exclusion, et rejettent celles à propos de leurs collègues [Heinemann, 2009]. Toujours dans le cadre de relations de service mais dans les musées, Llewellyn et Hindmarsh montrent comment la conduite des visiteurs au moment de préciser leur demande permet aux guichetiers d'inférer certaines catégories et actions projetées [Llewellyn & Hindmarsh, 2013]. Hindmarsh et Pilnick abordent le travail des anesthésistes en montrant leur coordination incorporée même lorsqu'ils n'ont jamais travaillé ensemble, à partir du concept de communauté de pratiques [Hindmarsh & Pilnick, 2002]. En France, les tribunaux connaissent une reconfiguration médiatisée avec l'introduction de la visioconférence : les travaux montrent qu'elle entraîne une non-réciprocité

des perspectives et modifie l'organisation séquentielle de la séance et, partant, de la pratique judiciaire [Verdier *et al*., 2012 ; Licoppe & Verdier, 2013].

En résumé, soit que ces travaux s'intéressent aux accomplissements interactionnels spécifiques à une activité professionnelle dans la continuité des études ethnométhodologiques du travail, soit qu'ils entendent l'organisation dans le sens large de l'analyse de conversation institutionnelle, ils esquissent la possibilité d'une étude ethnométhodologique du travail d'organisation accompli dans les interactions incorporées et matérielles.

Ethnométhodologie, Analyse de conversation et organisation

Egon Bittner, un des premiers collègues ethnométhodologues de Garfinkel, soulève la question dès 1965 dans un article particulièrement novateur, remarquant que ni les membres ni les sociologues n'ont le vocabulaire pour parler de la façon dont l'organisation est actualisée dans les pratiques quotidiennes [Bittner, 1965]. Beaucoup plus tard et avec une forte prise de position méthodologique, Deirdre Boden publie *The Business of Talk* [Boden, 1994], un ouvrage entier consacré aux conversations dans les organisations, et qui montre que l'approche conversationnaliste permet d'étudier l'organisation comme phénomène émergent et problème pratique pour les membres. Toujours exemplaire vingt ans plus tard, chaque chapitre de l'ouvrage reprend à partir de la méthode conversationnaliste et ethnométhodologique un thème traité par la recherche sur les organisations. A la différence de l'analyse de conversation institutionnelle, l'auteure ne s'intéresse pas tant à l'organisation formelle de la conversation, elle analyse des enregistrements de réunions sans forte pré-allocation des tours, des conversations presque informelles, dans lesquelles elle pointe la production de l'organisation en tant que pluralité de scènes, de durées et de lieux. Le concept de stratification (*lamination*) est aujourd'hui repris dans de nombreux courants en recherche sur les organisations qui l'associent à l'intertextualité : l'ouvrage établit un rapport nouveau entre des communautés de recherche éloignées, et fait connaître l'approche conversationnaliste. Mais le phénomène est réduit à la conversation verbale : en excluant la matérialité de l'environnement, l'inscription physique de l'activité, la stabilité des mobiliers et immobiliers, la signification des choses et des lieux, la coprésence des collaborateurs, leur conduite visible, bref la tangibilité de l'organisation, n'en laisse-t-on pas de côté des dimensions essentielles ?

L'étude de l'organisation à travers les interactions

Nous avons montré que la méthode de l'analyse de conversation se développe pour répondre au questionnement nouveau apporté par l'ethnométhodologie, à une période où la sociologie commence à s'intéresser par ailleurs aux interactions. D'un côté, un courant de l'AC se spécialise dans l'accomplissement de l'institution dans la conversation, d'un autre côté l'outil vidéo permet à des chercheurs d'appliquer une méthode d'analyse similaire aux interactions verbales et corporelles dans leur environnement matériel. Diverses activités professionnelles sont ainsi étudiées, mais quelles qu'elles soient, le travail d'organisation n'est pas pris pour objet central d'investigation, dont seul le courant hétéroclite de la recherche sur les organisations semble se préoccuper. Avant de préciser la teneur d'un tel objet, nous présentons le terrain à partir duquel un matériau pour l'analyse a pu être constitué.

C – Terrain, méthodologie et objet

La thèse avait pour mission initiale de contribuer à la discussion sur la notion de multiactivité en collectant des données vidéo d'interactions en situation naturelle [Datchary & Licoppe, 2007 ; Licoppe, 2008b ; Haddington *et al*., 2014]. Libre de spécifier le terrain et l'activité étudiée, nous nous sommes orientée vers le travail, vaste domaine de recherche ouvrant à des problématiques et approches variées, et avons contacté des organisations. Pour affronter sans délai les réticences suscitées par l'enregistrement vidéo, le caractère filmé du projet était présenté d'emblée, comptant sur la possibilité d'acquérir les connaissances d'arrière-plan essentielles en menant une véritable ethnographie sur le terrain aux côtés du dispositif vidéo. Filmer le travail comme projet constitutif de l'enquête dès son origine induit certainement un coût d'accès au terrain, une longue démarche dont l'élaboration des garanties juridiques d'anonymat et d'un usage restreint des données [Mondada, 2005] ne sont que la partie émergée et formelle. L'accès à plusieurs terrains a été effectif un an après le début officiel de la thèse, plusieurs mois se sont passés entre les premiers contacts et la possibilité effective de filmer un travailleur, le temps de parvenir à une certaine confiance réciproque au fil d'interactions, de rencontres et d'échanges de documents. Non seulement ce processus d'intégration acclimate progressivement aux ethnométhodes mais il permet aussi d'observer l'environnement élargi dans lequel évoluent les travailleurs, peu perceptible au quotidien.

1) Le terrain : trois organisations

Le terrain s'est déroulé entre octobre 2011 et mai 2012 dans trois organisations, chaque environnement a été filmé pendant l'équivalent de trois jours complets parfois consécutifs, parfois étalés sur plusieurs semaines.

L'organisation A correspond au département R&D d'une grande entreprise de télécommunication, distribuée sur le territoire français, matricielle et par projets. Les démarches administratives, juridiques essentiellement, se sont déroulées par l'intermédiaire d'une première interlocutrice, porteur du projet en interne avec qui un contrat a été établi pour que l'accès au terrain repose sur une contrepartie : la production d'un rapport d'étude. Cette interlocutrice a ensuite pris contact avec ceux de ses collaborateurs dont la relation interpersonnelle le permettait, répartis entre plusieurs sites géographiques, dont six ont accueilli les caméras dans leur bureau qu'ils partageaient avec un collaborateur. Le corpus rassemble une responsable de projet en prospective (Sophie, Corpus R&D), une experte en ergonomie (Kerry, Corpus Ergo) et un responsable de projet technologique (Pol, Corpus Techno, dont le collaborateur partageant le bureau n'a pas accepté d'être filmé). Trois corpus ne sont pas représentés dans la thèse, correspondant à un sociologue statisticien, un designer web et un *manager*, ayant des interactions essentiellement dans d'autres bureaux, par courriel, par téléphone ou conférence téléphonique que nous ne sommes pas parvenue à enregistrer.

L'organisation B correspond au département de production et intégration informatique d'une grande entreprise ferroviaire distribuée sur le territoire français, en cours de changement vers une organisation matricielle et par projet. Un premier contact avec le directeur de cette unité a permis d'intégrer progressivement, par l'intermédiaire du directeur des ressources humaines, une instance mise en place dans un contexte social sensible – suite à l'annonce de délocalisations prochaines de ces services internes vers l'étranger – réunissant des représentants du CHSCT, de la direction, de la médecine du travail et d'autres corps intermédiaires. Bien qu'aucune contrepartie ne fût requise, un rapport a été remis aux enquêtés, qui n'a toutefois pas suscité grand intérêt. Cinq environnements de travail formant un éventail diversifié ont été étudiés : trois bureaux individuels ou partagés par deux collaborateurs pour des raisons d'occupation de l'espace, et deux espaces partagés par une équipe de travail. Sur trois sites géographiques, se sont prêtés à l'enquête un *manager* responsable de division (Antoine, Corpus Manager) ; un responsable de section, fonction intermédiaire entre le responsable de division et le responsable de projet (Tom, Corpus

Responsable Informatique) ; un service de communication interne (Corpus Com') : le titulaire (Vin), sa subordonnée et contractuelle (Mag), la stagiaire de Vin (Sue) ; enfin un service de ressources humaines (Corpus RH) : deux titulaires dont les domaines d'activités sont distincts (Richard et Lis), la stagiaire de Richard (Meg) et celle de Lis (Emi). Un dernier corpus n'est pas représenté dans la thèse : un binôme de programmeurs informatiques (période d'expérimentation de la méthode Agile, fleuron de l'organisation par projet).

L'organisation C (Corpus MiniOrg) est une petite structure contactée par l'intermédiaire de notre directeur de thèse, et à laquelle l'accès a été rapide, ses membres en petit nombre et sensibilisés à la recherche ayant accepté sans réserve. Association de Recherche et Développement technologique comprenant moins de dix membres, elle est localisée dans un seul espace partagé où travaillent ensemble un designer (Tim), le coordinateur des projets (Ben), un programmeur et développeur informatique (Olivier), le directeur technique (Albert), le responsable d'un logiciel développé par l'organisation (Raymond), le directeur adjoint (Will) et la responsable administrative et assistante du directeur adjoint (Katie).

Des thématiques communes

Ces organisations appartiennent au secteur tertiaire de l'industrie, dans une société de service. La conception mécaniste du travail n'y a plus place, il s'agit essentiellement d'activités symboliques ou relationnelles, épistémiques [Knorr-Cetina, 1997]. Ces travailleurs en col blanc sont réputés accomplir un travail intellectuel, informationnel, « *knowledge intensive* », où la communication et la coordination tiennent une place importante.

La recherche sur les organisations propose une acception précise du « *knowledge work* » : il laisse une large place à l'expertise ; son produit est difficile à évaluer de l'extérieur[10] et peut difficilement être standardisé ; les travailleurs et les organisations entretiennent un dense réseau d'interlocuteurs avec qui les interactions sont fréquentes ; où le « travail identitaire » et les processus de subjectivation ont une place importante [Alvesson, 2001, 2004]. D'un autre côté, la sociologie du travail cherche à circonscrire et définir des catégories ou groupes socioprofessionnels avec pour catégories de départ le métier, la profession, la carrière ou le secteur d'activité [Demazière & Gadéa, 2009 ; Champy, 2011]. Aussi pour proposer un ensemble alternatif et potentiellement pertinent de critères, nous

[10] "*A deep and persistent interest in ambiguity uncertainty that cannot be solved through information or expertise offers a strong counterpoint to a conventional approach proceeding from an idea of cognitive rationality as the 'essence' of knowledge-intensive work*". [Alvesson, 2001: 869]

tenterons de dégager quelques traits communs et critères du travail informationnel, qui subsument et remettent à plat les catégories classiques. L'évolution informationnelle et servicielle du travail est fondamentale pour comprendre et revoir à nouveaux frais les catégories de cadre [Boltanski, 1982 ; Bouffartigue & Gadéa, 2000] et de *manager* [Pochic, 2004], ou plus précisément la fonction de responsable de projet, spécifique à l'organisation matricielle et par projets [Bensoussan & Barbier, 2013]. Par exemple, les professionnels de l'Organisation B, œuvrant dans le secteur informatique, entretiennent un rapport élastique aux calendriers prévisionnels. Si des études ethnométhodologiques du travail déjà anciennes ont mis au jour ce fait observable et omniprésent [Button, 1993 ; Button & Sharrock, 1995], elles ont été menées à une époque déjà ancienne et traduisent une toute autre organisation, perceptible entre les lignes dans la description du *Quoi* du travail des informaticiens : l'organisation n'est pas leur objet mais sous-tend sans conteste le travail.

En somme des catégories, descriptifs et qualificatifs sont couramment usités, tels que le travail informationnel, la société de service, l'organisation matricielle, mais sait-on seulement quelles formes concrètes ils prennent ? A quels types d'accomplissements ils correspondent dans les interactions et la collaboration au quotidien ?

Le dispositif d'enregistrement

Deux caméras filmaient simultanément l'espace afin de le couvrir au maximum. L'intérêt initial pour les événements communicationnels impliquait de saisir à la fois la porte du bureau du point de vue de son occupant, et ce dernier de face : les cadrages ont pu être en partie définis par l'objectif analytique [Luff & Heath, 2012]. L'accumulation de problèmes techniques allant de l'installation du logiciel d'enregistrement jusqu'à la paralysie de l'ordinateur, nous a conduit à abandonner le projet d'enregistrer l'activité à l'écran d'ordinateur. Réduire ainsi l'étendue des données, et renoncer à une part considérable de l'activité, nous a incitée à respecifier notre objet en conséquence. C'est donc au gré de choix et contraintes émergentes qu'un objet et la posture épistémologique adéquate ont pris forme, exposés au cours de ce chapitre : la part visible de la collaboration, les interactions en co-présence.

Enquête et vidéo : une ethnographie technologiquement outillée

Comme le suggère cette présentation, notre point d'entrée vers les activités constitue un point de vue à part entière avec ses conséquences : l'enregistrement vidéo et l'ethnographie sont centrés sur une personne ou un petit groupe de personnes, et le point de

vue des collaborateurs qui leur rendent visite, leur téléphonent, parfois même partagent leur bureau, n'est pas pris en compte de manière symétrique.

Mener une ethnographie technologiquement outillée implique de conjuguer sur le tas des prises de décisions déterminantes – quoi filmer, comment cadrer, quand commencer et arrêter, etc. –, la gestion technique des caméras[11], et un certain engagement dans l'enquête ethnographique pour comprendre ce qui compte pour les acteurs et le sens qu'ils donnent à leur activité [Cefaï, 2010]. Nous avons cherché à acquérir dans la conversation, essentiellement entre les séquences d'enregistrement, une idée d'ensemble de la distribution du travail, des rapports entre les collaborateurs, des tâches qu'ils effectuent et des principaux projets en cours. Quelques entretiens ont été menés qui ont permis de compléter les connaissances, mais ils ont pour le reste essentiellement confirmé ce que les enregistrements vidéo permettent de comprendre et de démontrer.

D'un autre côté, collecter des données naturelles (*naturally-occurring activities*), c'est-à-dire non orchestrées par le chercheur, implique que celui-ci estompe au mieux sa présence. Une telle précaution peut entrer en tension avec le travail d'enquête, en incitant à s'extraire des situations filmées. En outre notre intervention parfois inévitable a provoqué des épisodes également réflexifs : le rapport de l'ethnographe au terrain est indirectement traité dans un chapitre empirique qui déploie les multiples façons dont les collaborateurs ont pu thématiser et mobiliser la caméra dans leurs interactions. Ce chapitre contribue donc de deux façons à la recherche : tout en montrant quels effets la présence du dispositif vidéo, qui se confond avec celle de l'enquêteur, provoque inévitablement sur le milieu, il renseigne sur notre objet en montrant que les acteurs se saisissent de cette présence pour accomplir une diversité d'actions, et éclairent ainsi la situation et l'activité en cours au cours de séquences particulièrement réflexives.

2) Un espace de variation

Le corpus se prête particulièrement à une approche comparative en ce que les milieux enquêtés présentent des caractéristiques différentes tout en étant commensurables.

a) La taille et la distribution spatiale. Les deux premières organisations sont formellement très structurées, les seules unités enquêtées en leur sein comprenant plusieurs centaines de collaborateurs, dans des locaux souvent vastes et distribués sur le territoire

[11] Nous utilisions au début deux caméras dont il fallait changer les cassettes toutes les 1h30, dont une a été plus tard remplacée par une caméra numérique sans cassette.

français. C'est pour faire émerger par contraste leurs particularités que nous avons sollicité une troisième organisation du type de MiniOrg.

b) Des activités impliquant différentes formes de collaboration. Quoique le travail ne fût pas l'objet de notre attention première, les activités filmées, selon qu'il s'agisse de conception technologique de pointe, de services internes ou de recherche et développement, impliquent différents processus et formes de collaboration.

c) Trois types d'écologies. Les données présentent des bureaux individuels, des bureaux partagés par des collaborateurs pour des raisons d'occupation de l'espace et non de collaboration (Sophie, Antoine, Tom, Pol, Kerry), des bureaux partagés par des collaborateurs formant un même service (la communication interne et les ressources humaines), et un espace réunissant la totalité de l'organisation (MiniOrg). Ces agencements présentent des phénomènes différents, comme le montre dès le premier regard la répartition des *settings* dans les chapitres empiriques.

Travailler à partir de collections : une approche systématique et comparative

Disposant suite au terrain d'un corpus de plus de cent vingt heures d'enregistrement vidéo, réparties de manière égale entre les trois organisations, il s'est agi d'identifier les *conspicuous settings* de l'organisation et d'en isoler les séquences susceptibles d'être rassemblés en collection. Là où les *Workplace Studies* et l'ensemble du courant sur les centres de coordination isolent des phénomènes brefs pour mettre l'accent sur la dimension incorporée de la coordination, nous avons retenu des phénomènes plus larges, à l'échelle de notre objet : les ouvertures et fermetures des visites dans les bureaux, les appels téléphoniques, la mobilisation du dispositif vidéo dans les interactions, enfin les reconfigurations du cadre de l'interaction associées à des problèmes de réceptivité.

La méthode concrète mise en œuvre pour travailler à partir de ces collections a consisté à 1) Recenser et parcourir la littérature concernant le phénomène en question ; 2) Analyser chaque séquence en s'attachant à distinguer ce qui relève de l'organisation ; 3) Déceler des tendances en fonction desquelles organiser la présentation des extraits. Nous avons également raisonné par analogie avec la façon dont la sociologie des controverses procède par casuistique : cas après cas, elle fait évoluer ses outils avec le matériau. Les régularités et singularités se mettent réciproquement en relief, accumulant et affinant en même temps les connaissances générales et l'adaptabilité au particulier, une méthode comparative vers laquelle tendent les sciences sociales [Remaud *et al.*, 2012]. En analyse de conversation et en anthropologie linguistique, les langues ou aires culturelles sont des critères idéaux pour développer des travaux comparatifs [Sidnell, 2007].

Quelle définition pour montrer quoi de l'organisation ?

Revenons sur les enseignements du chapitre précédent pour retenir la notion de médiation que propose l'approche socio-matérielle inspirée de la théorie de l'acteur-réseau [Orlikowski *et al.*, 1995]. Les acteurs ne collaborent pas dans un face-à-face, ils sont tenus et guidés par les processus même qu'ils sont en train d'accomplir, l'organisation est donc un ensemble de processus structurants qui constituent le collectif parce que les acteurs se coordonnent pour les accomplir. Du côté d'une philosophie analytique orientée vers l'anthropologie, Vincent Descombes s'oppose également à une conception de la société comme superposition de relations dyadiques entre individus, à l'instar de la théorie des conventions [Descombes, 1996]. Comme la règle constitutive chez Wittgenstein, l'institution oriente l'action sans la déterminer, c'est un partenaire, mais aussi une totalité concrète formée d'un ensemble de significations, et susceptible de recevoir des prédicats de toutes sortes [Kaufmann & Quéré, 2000]. Elle est donc constituée de parties indépendantes reliées entre elles par une règle ou par une loi : les sujets de l'institution n'existent qu'à travers les relations d'ordre qui les relient et qu'ils produisent dans leurs interactions. Institution, collectif et identités sont indissociables et se produisent de concert.

La démarche empirique déployée pour notre objet vise à rendre compte, au-delà du *comment* les acteurs font, de la nature de ce qu'ils font en commun : elle vise une ontologie des collectifs à travers l'action réglée. Autrement dit, elle vise à spécifier, à partir de la façon dont le membre participe à la production endogène d'ordre social, l'ontologie des faits sociaux et culturels de l'ethnométhodologie [Kaufmann & Quéré, 2000].

Sur le terrain, nous avons été saisie, dans l'instant et durablement, par la spontanéité avec laquelle les collaborateurs s'engagent dans l'activité, à la fois investissant et faisant le collectif, incarnant la confiance (*trust*) telle que la définit Garfinkel, condition *sine qua non* du social qui précède et rend possible l'action [Garfinkel, 1963]. L'organisation en est le fondement, qu'il s'agisse de l'organisation séquentielle de la conversation entre un prévenu et un policier [Gonzalez-Martinez, 2001] ou des procédures formelles à partir desquelles les chirurgiens donnent sens à ce qu'ils voient et à ce qu'ils sont en train de faire [Koschmann *et al.*, 2011].

Concernant sa mise en évidence empirique, l'analyse exploratoire des données nous amène à retenir pour définitionnels deux traits omniprésents de l'organisation : 1) un collectif, le réseau de collaborateurs ; 2) un ensemble de processus simultanés. Autrement dit nous nous intéressons à l'organisation en tant que forme d'action accomplie par un collectif d'acteurs, et

orientée vers des processus de production ou « horizon commun » de l'activité collective [Gherardi, 2012].

Peut-on extraire la figure du collectif des interactions locales ? La méthode mise en œuvre permet-elle de distinguer le travail productif du travail d'organisation ? Peut-on mettre au jour des règles constitutives du travail d'organisation généralisables au-delà des particularités de chaque *setting*, collectif et situation ? Peut-on distinguer les relations d'ordre entre collaborateurs de leur relation interpersonnelle pour éclairer le cadre inférentiel propre à l'organisation ?

Chapitre 3 – Les ouvertures de visites dans les bureaux

Notre terrain a montré que les visites dans les bureaux sont un épisode très fréquent et fondamental de la vie de bureau, accomplissant de multiples aspects du travail, de l'organisation, des liens interpersonnels. Nous avons observé en effet une grande diversité de visite : initiées par un collègue, un subordonné ou un supérieur hiérarchique ; attendues ou inattendues ; opportunes suite à l'aperception mutuelle ou à une remarque en passant ; formelles pour des présentations ; motivées par une plainte, un partage d'expérience, une demande complexe ou une question rapide ; destinées à obtenir une autorisation ou un engagement. C'est sans doute pour de bonnes raisons que les collaborateurs choisissent de se rendre visite d'un bureau à l'autre, plutôt que de réserver leur propos aux moments de réunion, ou plutôt que de communiquer par courriel, messagerie instantanée ou téléphone. En outre ces événements interactionnels très fréquents n'échouent jamais, c'est-à-dire que les collaborateurs sont certains, en initiant une visite, d'obtenir un résultat immédiat, à la différence du recours aux outils de communication médiatisée. Les visites sont donc des situations d'interaction particulières pour l'organisation.

Or la recherche sur les organisations a jusque-là essentiellement tenu compte de leur effet interruptif pour celui à qui il est rendu visite [Jett & George, 2003 ; Wajcman & Rose, 2011], sans envisager qu'elles constituent une part importante des interactions informelles, qu'on a tendance à associer exclusivement aux lieux impersonnels tels que les machines à café ou autres espaces collectifs [Fayard & Weeks, 2007]. C'est de façon incidente, en comparant les accomplissements concrets propres à distinguer la collaboration à distance ou en coprésence que les *Computer Supported Cooperative Work* ont attiré l'attention sur l'importance des interactions informelles pour la productivité et la collaboration [Kraut *et al*., 2002]. Mais seule une analyse plus poussée des visites permet d'en déceler la dynamique.

Les Chapitres 3 et 4 seront consacrés à ces visites, le premier à leur ouverture, le second à leurs clôtures, deux phases à propos desquelles une importante littérature existe en analyse de conversation, et dont nous nous efforcerons de montrer l'intérêt pour comprendre

l'organisation. Nous poserons en particulier les questions suivantes : Qui rend visite à qui ? Pour quoi ? Peut-on dégager différents types de visites ? Et par conséquent qu'est-ce qui s'y déploie en particulier de l'organisation ?

Dans la première partie de ce chapitre, nous nous intéresserons essentiellement aux façons dont les acteurs établissent le contact et s'engagent dans une interaction avec une attention particulière pour l'action incorporée et mobilisant l'environnement matériel. Cette phase de l'interaction a fait l'objet de travaux préalables notamment dans le cadre de relations de service au guichet [Mortensen & Hazel, 2014], entre un passant demandant son chemin à un autre dans la rue [Mondada, 2009], dans les interactions médicales [Heath, 1986], ou encore dans un vaste ensemble de situations institutionnelles ou non [Pillet-Shore, 2008]. Nous tenterons avant tout de souligner en quoi ces ouvertures de visites incarnent l'organisation dès les premiers instants, à partir d'une double question : 1) Quelles sont les classes d'actions possibles pour projeter un certain type d'interaction et orienter la trajectoire de la visite ? ; 2) Et, pour reprendre la distinction développée par Lave [Lave, 1988], comment, au cours de l'ouverture, l'environnement matériel comme *arena* devient-il un *setting* empreint de significations, indissociable de l'action qui le constitue et y prend sens, autrement dit le lieu de l'organisation en action ?

Pour outil d'analyse, nous nous appuierons essentiellement sur deux articles, certes pas des plus récents mais sans égal pour ce qui nous intéresse : l'étude de Kendon et Ferber sur les salutations au cours d'une fête d'anniversaire en plein air dans la région new-yorkaise dans les années 1970 à partir d'enregistrements vidéo [Kendon, 1990] ; l'étude de Ciolek et Kendon sur la façon dont des participants maintiennent leur F-Formation dans l'espace public, à partir d'observations [Ciolek & Kendon, 1980]. Dans le premier article, Kendon et Ferber typifient le travail visuel, les salutations distantes, la phase d'approche et de salutations proximales, qui précèdent et projettent les salutations : ils montrent que ces dernières ouvrent certes l'interaction verbale, mais sont aussi l'aboutissement d'un travail de reconnaissance mutuelle primordial du point de vue de l'affiliation au groupe. En anthropologie linguistique, A. Duranti s'appuie également sur du matériau vidéo pour étudier les salutations en tant qu'accomplissement verbal, corporel et matériel sur les îles Samoa : partant de la même observation que Kendon et Ferber selon laquelle la salutation verbale est un élément d'une phase prolongée qui débute avec l'aperception mutuelle, l'auteur montre quels statuts

différentiels les déplacements et positions dans l'espace produisent, et qu'émerge graduellement le degré plus ou moins formel de la visite [Duranti, 1992]. Il aborde par ailleurs la diversité des ressources sémiotiques mobilisées au cours d'une ouverture à travers l'analyse comparée de plusieurs formes de salutations possibles, des relations et activités qu'elles mettent en jeu [Duranti, 1997]. Par ailleurs, ses conclusions quant à la production d'un ordre social cumulatif visite après visite, à la production et au maintien d'une hiérarchie sociale entre les différentes maisons ne relèvent plus de l'analyse des interactions mais d'un cadre théorique moins précis. Dans le second article sur lequel nous nous appuierons, Ciolek et Kendon conceptualisent l'espace à partir de cercles concentriques de moins en moins pertinents pour les interlocuteurs engagés dans une interaction : articulé au travail précédent sur les salutations, nous disposons d'un cadre pour analyser l'ouverture des visites dans les bureaux, dont les cloisons et le mobilier sont autant de ressources supplémentaires pour les collaborateurs.

A – Ouvrir la visite : un accomplissement visuel, incorporé, spatial et mobile

Nous ouvrons ce chapitre sur les façons dont les participants mobilisent différentes ressources selon l'écologie dans laquelle ils évoluent, dans la phase pré-interactionnelle au cours de laquelle ils établissent un premier contact visuel [Kendon, 1990]. Le champ de perception sensible, visuel et auditif, et ses obstacles plus ou moins perméables, murs, cloisons transparentes, portes, cadres de portes ouvertes, espace dessiné par l'agencement du mobilier, d'un côté ; l'éloignement entre les participants dans l'espace, leur vitesse de déplacement, leurs postures corporelles de l'autre, sont autant de ressources modulables pour devenir visible et montrer qu'on a vu l'autre avant d'ouvrir l'interaction verbale.

1) Ecologies ouvertes, cloisonnées et transparentes : apparitions et sommations

a) Une écologie graduée : établir progressivement le contact à travers une cloison transparente

Les visiteurs peuvent mobiliser une cloison vitrée de manière à évaluer la disponibilité des occupants du bureau tout en se montrant à eux d'une manière qui projette une visite : ils préparent ainsi les conditions favorables pour être reçu et ajustent leur sollicitation à l'activité en cours. Dans l'extrait suivant provenant de l'unité recherche et développement d'une des organisations distribuées, Debbie rend visite dans le bureau partagé par Kerry et une collègue (invisible à l'image), à côté de la porte duquel une vitre horizontale offre une visibilité entre le couloir et le bureau. Elles font toutes trois partie d'une même équipe d'ergonomes, réparties le long d'un même couloir.

Extrait 1 – Visite Réseau (Corpus Ergo)

```
01   Deb    apparaît, reg. Ker
02   Ker    tourne tête vers Deb ×
                                 ×Image 1
03   Deb    reg. collègue, sourit, disparaît
04   Ker    reg. écran
05   Deb    baisse poignée porte ×, ouvre très doucement, pointe buste
                                ×Image 2
06   Deb    j'vous × embête* ×
07   Ker                  *tourne tête vers Deb
                ×Image  3  ×Image 4
08   Deb    vot' téléphone i marche vous↑
```

Image 1 : Kerry tourne la tête après que Debbie est apparue à la vitre.

Image 2 : Pendant que Debbie ouvre la porte, Kerry regarde son écran.

Image 3 : Kerry regarde toujours son écran lorsque Debbie entre.

Image 4 : Kerry regarde Debbie à la fin du pré-préliminaire.

En l'espace d'une seconde, Debbie apparaît à travers la vitre, regarde Kerry qui la regarde en retour (image 1), puis l'autre collègue à qui elle sourit et fait un signe de la tête : ce contact visuel a également établi une reconnaissance mutuelle qui projette une interaction. Debbie disparaît de la vitre pendant trois secondes, actionne la poignée de la porte (image 2), ouvre la porte très lentement et passe le buste dans le cadre (image 3) : son apparition visuelle est la première étape d'un travail d'ouverture progressif, graduel, et dont la lenteur est orientée vers le temps de transition nécessaire aux occupantes du bureau entre leur activité en cours et l'interaction. Debbie produit en effet graduellement la disponibilité de Kerry qui se détourne progressivement de son écran, tournant deux fois brièvement la tête puis plus durablement après le pré-préliminaire (« Je vous embête », ligne 6, image 4). L'apparition à la vitre initie un travail préliminaire par lequel Debbie projette une interaction courte et faiblement légitime, un dérangement potentiel qu'elle s'efforce en même temps d'amoindrir, avant d'en annoncer le motif et de produire la raison de sa visite (« Vot' téléphone i marche, vous ? », ligne 8), élément que nous développerons dans la seconde partie de ce chapitre. Le visiteur mobilise donc l'infrastructure matérielle des bureaux pour configurer son apparition, initiant une ouverture progressive au cours de laquelle les collaboratrices élaborent une forme d'engagement mutuel associé au type de visite que l'apparition projette. A travers les signaux qu'elle rend disponibles dès le premier contact visuel, Debbie prend en charge une partie importante du travail interactionnel d'ouverture, demande une moindre contribution à ses collègues et facilite en retour l'initiation d'une telle visite.

Cette vitre latérale permet donc aux personnes passant dans le couloir de voir dans le bureau, elle permet également à l'occupant de voir qui passe dans le couloir : dans l'extrait

suivant, la porte du bureau de Kerry est grande ouverte, en revanche celle du bureau d'en face, dotée d'une même vitre latérale, est fermée.

Extrait 2 – Visite Vedette (Corpus Ergo)

```
01    Mat   × passe devant bureau, disparaît ×
            ×Image 5                          ×Image 6
02    Mat   $ah non mais c'est pas vrai ^mais t'es pas ergonome^
03    Jon   $regarde à travers vitres, se lève et vient
04    Mat                              ^réapparaît          ^s'arrête dans cadre
05    Ker   j'suis vedette
06    Mat   hhhhh
07    Ker   j'ai ^deux caméras qui m'filment
08    Mat        ^s'arrête, torque, reg.Ker
09    Ker   $eh tu sais qu't'es en train de: × de m'déranger là
10    Jon   $ouvre porte de son bureau
                                          ×Image 7
11    Ker   de m'perturber pasque
12    Mat   ^ouai fin attends on peut pas avoir (  )
13    Mat   ^pointe cam de la main
14    Ker   c'est une eu sociologue qui vient me: nt
15    Ker   qui fait une $étude sur eu: les perturbations du:
16    Jon               $apparaît dans vitre Ker, marche en regardant
17    Ker   au trav- ^pendant le travail
18    Mat            ^tourne tête vers Jon
19    Ker   dues aux outils d'télécommunication et aux collègues ×
                                                          ×Image 8
```

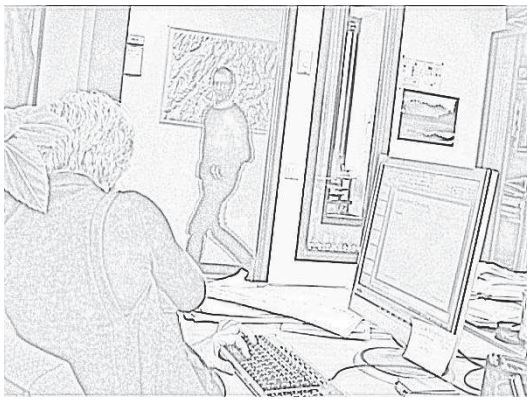


Image 5 : Matt passe en regardant dans le bureau de Kerry.

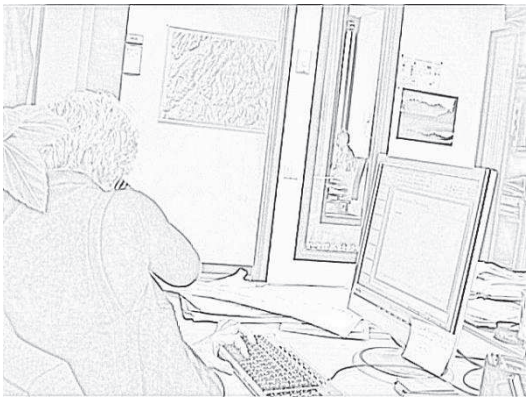


Image 6 : Après que Matt est passé, John se détourne de son poste de travail.

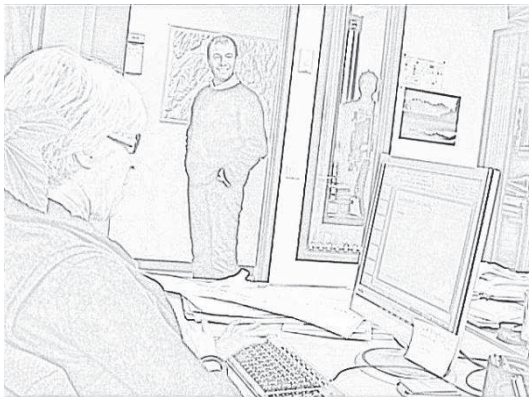


Image 7 : John vient vers Kerry et Matt en les regardant continuellement.

Image 8 : Ils se placent tous les deux dans le cadre de la porte de Kerry.

Tandis que Kerry, dans le cadre de son travail à l'ordinateur, consulte des documents posés à côté d'elle, Matt passe dans le couloir en regardant dans son bureau (image 5). Une fois qu'il a disparu, John qui occupe le bureau de l'autre côté du couloir apparaît à travers les deux vitres successives, il tourne la tête vers le couloir (image 6) puis se lève : il a remarqué le passage de Matt comme un événement pertinent pour lui. Pendant que ce dernier revient vers Kerry en s'adressant à elle (« Ah non mais c'est pas vrai mais t'es pas ergonome », ligne 2), John peut les entendre et voir à travers la vitre que Kerry parle à quelqu'un : il se dirige lentement vers eux et une fois arrivé à sa porte regarde qui est son interlocuteur (image 7). Pendant que, dans la suite de la remarque de Matt concernant l'enregistrement en cours, Kerry formule cette visite comme une perturbation par rapport à son travail (« Eh tu sais qu't'es en train de… de m'déranger là, de m'perturber pasque c'est une euh sociologue qui vient me… Nt, qui fait une étude sur euh… les perturbations du… au trav- pendant le travail dues aux outils d'télécommunication et aux collègues », lignes 9 à 19), John ouvre sa porte et rejoint Matt (image 8). C'est à la fin de la séquence humoristique qui suit, et pendant qu'ils s'éloignent tous deux, que John s'adresse à Matt en montrant qu'il avait l'intention de lui dire quelque chose : les vitres latérales lui ont permis de faire du passage de Matt dans le couloir une rencontre opportune. Autrement dit l'interaction n'est pas directement provoquée par le passage de Matt, mais l'écologie permet une aperception puis une reconnaissance auditive et visuelle à partir de laquelle John se joint à l'interaction à deux pour initier dans un troisième temps la rencontre avec Matt.

Les cloisons vitrées constituent donc une forme d'espace de visibilité partagée par lequel aussi bien le visiteur peut évaluer la disponibilité des occupants à l'intérieur du bureau,

que ceux-ci apercevoir et suivre ce qui se passe à l'extérieur de leur bureau. Le visiteur peut également se manifester depuis l'extérieur du bureau en insistant pour que son apparition, et sa configuration particulière, soient remarquées. L'extrait suivant, dont nous avons choisi de ne pas fournir de transcription verbale mais seulement des images, a lieu dans l'autre organisation distribuée, dans le bureau du service de communication interne dont Vin et Mag sont les deux collaborateurs. Dimitri et Vin sont debout près de la porte et Mag contribue ponctuellement à la clôture très progressive de la visite tout en poursuivant son travail à son poste[12]. Comme la plupart du temps, la porte du bureau est fermée, mais la cloison vitrée, partiellement obscurcie, offre une visibilité entre le bureau et le couloir.

Extrait 3 – Visite Pat (Corpus Com')

Image 9 : Pendant l'interaction entreVin, Mag et Dimitri, Patrick regarde par la cloison vitrée

Image 10 : Patrick se rapproche de Mag et frappe à la vitre pendant plusieurs secondes.

Image 11 : Vin remarque Pat et l'invite à entrer d'un geste de la main.

Image 12 : Suite au geste de Vin, Mag remarque Pat à son tour.

[12] Sur les images 9 et 10, Mag est à gauche ; sur les images 11 et 12, Vin est à droite et Dimitri à gauche.

Patrick regarde dans le bureau depuis le couloir (image 9), il sourit et remue pour être aperçu mais Dimitri, Vin et Mag qui sont pleinement engagés dans la conversation et regardent chacun dans une autre direction, ne le remarquent pas. Patrick se déplace dans le couloir vers Mag, approche son visage de la vitre et frappe du doigt pendant quelques secondes (image 10), puis de la main. Juste après avoir ratifié un tour de Dimitri (« Ouais »), Vin tourne la tête vers Patrick puis lui fait signe d'entrer (image 11), geste suite auquel Mag se tourne vers le couloir, remarque Patrick en riant (image 12) puis lui fait signe d'entrer à son tour.

Ici Patrick mobilise la cloison vitrée d'abord pour évaluer la présence et la disponibilité des occupants du bureau, puis, alors que Vin et Mag ne le voient pas, il insiste pour se faire remarquer depuis le couloir. Il cherche à provoquer une certaine réaction en retour en montrant le potentiel humoristique de ce type d'apparition, sur lequel Mag s'aligne immédiatement. En outre, la forme atténuée et graduée de l'apparition à travers la cloison vitrée permet aux occupants du bureau d'imbriquer cet événement dans leur interaction en cours : Vin remarque Patrick à un placement séquentiel particulier de sa conversation avec Dimitri, juste après avoir manifesté sa réceptivité, et se tourne immédiatement de nouveau vers Dimitri pour lui manifester un engagement continu. Dimitri poursuit son propos et ne remarque l'arrivée de Patrick qu'après que celui-ci a ouvert la porte : la visite s'ouvre très graduellement en s'imbriquant progressivement dans l'activité en cours pour les occupants du bureau.

b) La porte ouverte et l'apparition

E.A. Schegloff définit une sommation comme un tour ouvrant une interaction qui oblige fortement celui à qui il s'adresse : la réponse relève rarement d'une alternative entre positive et négative. La sélection s'opère en effet davantage dans le choix de la sommation puis dans celui de la réponse [Schegloff, 2004 : 1970] : sa forme peut donner certains indices sur l'identité de celui qui la produit et sur l'action qu'elle projette, les deux étant généralement associés ; ensuite la réponse, dans la majorité des cas une autorisation[13], offre un éventail de possibilités et de trajectoires possibles pour la suite de l'interaction, au cours de laquelle émerge rétrospectivement la signification de la sommation. Ces observations permettent d'analyser ce qui se joue de l'organisation pendant cette brève séquence initiant l'interaction.

[13] Notre traduction pour *clearance cue answer*.

Pour des raisons organisationnelles différentes, le *manager* et le responsable d'équipe opérationnelle de la même organisation distribuée, tout comme la responsable de projet de l'unité recherche et développement de l'autre organisation, laissent la plupart du temps la porte de leur bureau ouverte. Ils ne s'orientent vers les passages dans le couloir comme des événements remarquables que dans les rares situations où l'identification du collaborateur les amène à y associer une affaire en cours et à provoquer une rencontre opportune, à l'instar de John identifiant Matt dans l'Extrait 2. Un candidat à une visite se distingue d'un simple passant en tout premier lieu dans la façon dont il s'arrête dans le couloir, et dont cet arrêt est traité en retour comme un certain type de sommation : une apparition [Licoppe, 2010b].

Extrait 4 – Départ déjeuner (Corpus Responsable Informatique)

```
01   Mic     apparaît
02   Tom     reg. Mic ×, reg. écran
                      ×Images 13 & 14
03   Tom     oui ×
                  ×Images 15 & 16
04   Mic     avance, s'appuie contre le cadre
05   Mic     tu veux v'nir manger avec nous?
06   Tom     ouai . ouai ouai c'est une bonne idée
```

Images 13 & 14 : Tom lève les yeux vers Mickaël
peu après qu'il s'est arrêté dans le couloir.

Images 15 & 16 : Après que Tom a répondu à la sommation, Mickaël avance et s'appuie contre le cadre de la porte avant de produire sa requête.

Pendant que Tom est engagé dans son travail à l'ordinateur, Mickaël arrive dans le couloir depuis la droite, il pénètre donc son champ de vision périphérique dès qu'il est visible à travers la cloison vitrée. Mais c'est lorsqu'il s'arrête à une certaine distance du cadre de la porte tout en se tournant vers le bureau que Tom lève les yeux vers lui (images 13 & 14). Il répond aussitôt « oui » (ligne 3, images 15 & 16) : cette réponse positive ou indice de dégagement traite la conduite de Mickaël comme une sommation, complète la paire sommation-réponse en autorisant la production d'un nouveau tour sans projeter un type d'action en particulier. Mickaël avance doucement jusqu'à s'appuyer contre le cadre de la porte et produit sa requête (« Tu veux v'nir manger avec nous ? », ligne 5) à laquelle Tom répond tout en restant orienté vers son écran (« Ouais, ouais ouais c'est une bonne idée », ligne 6). En somme Mickaël compte sur le traitement de son apparition comme une sommation qui lui permet d'obtenir la réceptivité de Tom avant de produire sa requête, et Tom montre que ce dernier est susceptible d'avoir quelque chose à lui dire qui nécessite une visite comme type d'interaction spécifique, en face à face mais sans arrangement préalable : à travers l'apparition comme sommation, ils s'orientent conjointement vers la visite inattendue comme format interactionnel possible dans l'organisation, et pertinent ici et maintenant.

Le visiteur peut en outre travailler à retarder l'effet perlocutoire de cette sommation particulière en aménageant une séquence préliminaire au cours de laquelle il regarde à l'intérieur du bureau, ou cherche à se faire remarquer très progressivement, en tous cas en ne sollicitant pas de réponse dans un premier temps.

Extrait 5 – Visite retraite (Corpus Manager)

```
01   Rem    pointe tête ×, avance corps ×, s'arrête
                        × Image 17      × Image 18
02   Ant    oui: rentre*
03   Ant                *pousse siège
04   Rem    j'peux t'déran^ger *ou pas
05   Rem                  ^avance
06   Ant                       *se lève
07   Ant    j't'en prie
```

Image 17 : Rémi regarde Antoine en cherchant à ne pas être vu.

Image 18 : Rémi avance et se place en vue d'Antoine.

Rémi arrive depuis le couloir gauche, s'arrête avant la porte et se penche en avant : il pointe seulement le bout de la tête pour regarder Antoine sans être vu (image 17). Pendant qu'il avance ensuite le reste de son corps et devient visible dans le cadre de la porte, Antoine tourne la tête depuis son écran vers lui : il remarque dans son champ de vision périphérique un arrêt puis un mouvement lent, qui diffèrent de la manifestation habituelle d'un simple passant (image 18). Une fois que Rémi s'est arrêté, Antoine répond positivement puis par une instruction : « Oui rentre » (ligne 2). Il traite donc la conduite de Rémi non seulement comme une sommation mais comme une requête d'autorisation pour entrer dans le bureau, que Rémi sollicite de nouveau à travers une pré-séquence (« J'peux t'déranger ou pas ? », ligne 4). Il manifeste par chacun de ses tours, incorporé ou verbal, une moindre légitimité en tant que visiteur, en configurant sa visite comme un dérangement pour Antoine.

Alors que dans les Extraits 1 et 3, Debbie et Pat, en même temps qu'ils deviennent visibles, se montrent aux occupants du bureau, ici Rémi cherche dans un premier temps à évaluer la disponibilité d'Antoine en se cachant derrière le mince pan de cloison opaque entre la cloison vitrée et l'ouverture de la porte : il fait précéder le premier contact visuel d'une phase qui lui laisse la possibilité de ne pas se montrer, de laisser Antoine poursuivre ce qu'il est en train de faire, et conserve ainsi l'alternative entre deux trajectoires opposées, initier une

interaction ou repartir. Il montre par-là que le seul fait d'être vu suffit à les obliger mutuellement à ouvrir une interaction, à l'instar de toute sommation, si ce n'est que dans une écologie présentant des matériaux et un agencement immobilier hybrides, l'apparition en tant que sommation incorporée et progressive permet par ailleurs d'accomplir une partie du travail d'organisation. C'est en se produisant comme faiblement légitime que Rémi obtient la disponibilité d'Antoine et ouvre la visite.

Lorsque la porte se situe en partie dans la continuité du couloir et offre un large espace de visibilité partagé entre l'extérieur et l'intérieur du bureau, un visiteur peut se manifester de loin à son collaborateur, et ainsi apparaître de façon beaucoup moins dissimulée et prudente que Rémi : tout en regardant dans le bureau pendant qu'il se déplace, il commence à solliciter l'attention de son interlocuteur, prépare son apparition afin qu'elle soit remarquée non seulement en tant que sommation mais plus encore pour le type d'interaction qu'elle projette.

Extrait 6 – Visite Livre Blanc (Corpus R&D)

```
01   Nat    ×marche dans le couloir
            × Image 19
02   Nat    pfffff ((soupire en gonflant les joues))
03   Nat    met mains sur visage, *s'arrête dans le cadre, ouvre mains
04   Sop                          *reg. porte puis écran
05   Sop    eeh ben
06   Sop    *tu tombes bien j'suis en train d'faire une tisane
07   Sop    *reg.Nat×
                    ×Image 20
08   Nat    ^on vient d'passer l'livre blanc
09   Nat    ^commence à entrer
```

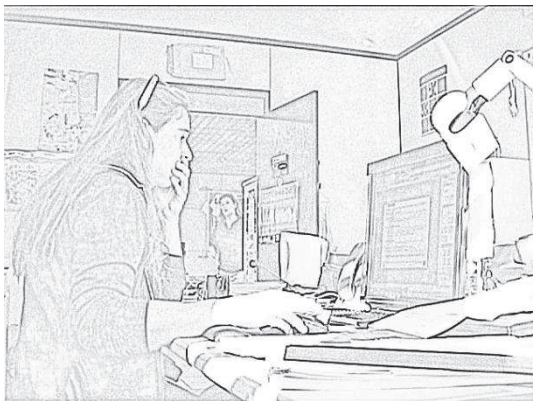


Image 19 : Nathalie regarde Sophie depuis le couloir et s'approche vite.

Image 20 : Nathalie met en scène son apparition pour Sophie.

Nathalie commence à soupirer dès qu'elle apparaît au loin dans le couloir en regardant Sophie et marchant dans sa direction (image 19) : d'une part son projet de lui rendre visite apparaît faiblement conditionné à ce qu'elle va progressivement voir de la situation ; d'autre part sa conduite projette une forme de plainte à laquelle elle indexe dans le même temps son droit à la solliciter. Sophie tourne la tête vers elle au moment où elle s'arrête dans le cadre de la porte : s'étant rendue remarquable pendant son déplacement, Nathalie obtient le regard de Sophie au moment de son apparition qu'elle théâtralise en mettant les mains autour du visage, et qu'elle ouvre après s'être arrêtée. L'apparition advient ici après un travail préliminaire visant à maximiser l'attention de Sophie pour être particulièrement remarquée dans ce qu'elle signifie visuellement telle qu'elle est configurée, manifestation effectivement traitée comme remarquable par Sophie (« Eeh ben », ligne 5). Elle complète une action à l'écran puis se tourne plus longuement vers Nathalie et l'invite à poursuivre : « Tu tombes bien j'suis en train d'faire une tisane » (ligne 6, image 20). Cette invitation, ou indice de dégagement, conditionne en outre sa disponibilité à certaines contingences favorables ici et maintenant, dont la plainte et le partage d'expérience entre collègues, projetées par l'apparition.

L'apparition, parce qu'elle permet d'étaler et de combiner une diversité de ressources matérielles et incorporées, constitue donc une forme de sommation modulable à la diversité et à l'imprévisibilité des visites inattendues dans les bureaux. Par conséquent à l'occasion des visites attendues, les participants s'orientent de manière plus convenue et formelle vers ses conditions de félicité et son effet perlocutoire.

Extrait 7 – Come In (Corpus Manager)

```
01   Bil    apparaît, s'arrête ×, reg. couloir ,* reg. Ant ×
02   Ant                                        *reg. porte
                              ×Images 21 & 22            ×Images 23 & 24
03   Ant    come *in
04   Ant         *reg. bas, pousse bureau, se lève
05   Bil    commence à entrer
06   Bil    j'vais encore êt'filmé
```

Images 21 & 22 : Antoine est orienté vers son écran, Bill s'arrête dans le couloir face à lui tout en tournant la tête vers le couloir.

Images 23 & 24 : Ils tournent la tête en même temps l'un vers l'autre avant qu'Antoine invite Bill à entrer.

Bill arrive dans le couloir depuis la droite, il s'arrête et se tourne face à Antoine tout en tournant la tête dans une autre direction (images 21 & 22) : au cours de ce déplacement et de cette réorientation corporelle il évite de regarder Antoine. De cette manière, il n'évalue pas la disponibilité de celui à qui il rend visite, montre qu'il n'est pas en devoir de le faire et attend que celui-ci le remarque. Ils tournent la tête l'un vers l'autre l'instant d'après (images 23 & 24) : Bill a anticipé à quel moment Antoine aura remarqué sa présence et auquel un premier contact visuel peut être établi. Antoine regarde de nouveau droit devant lui et éloigne sa chaise du bureau tout en l'invitant à entrer : « Come in » (ligne 3), ce que Bill fait immédiatement. Ils se saluent au milieu de la pièce et ouvrent une longue réunion.

En effet la façon dont Bill se montre en droit d'être reçu et produit la disponibilité immédiate d'Antoine incarne une pratique organisationnelle particulière et projette une certaine interaction : la réunion prolongée sur rendez-vous. Contrairement aux extraits précédents où ce que projette l'apparition conditionne la disponibilité de l'occupant du bureau, ici Bill produit une sommation simple, épurée, qui actualise un projet commun sans

justifier en d'autres termes cette visite. Antoine n'y répond en effet pas comme à une sommation invitant la production d'une raison de la visite, à l'instar de Tom dans l'Extrait 4, mais montre que cette apparition actualise un processus organisationnel avancé en favorisant la progression de cette visite. L'organisation apparaît comme un réseau de collaborateurs se coordonnant au moyen d'un calendrier commun et s'engageant réciproquement dans une forme de collaboration comprenant des rencontres planifiées qui font de l'apparition une sommation dont l'indice de dégagement est non seulement la seule réponse possible mais peut être ellipsée pour procéder à la suite de l'interaction.

Poursuivant cette démarche consistant à montrer ce qu'une sommation permet aux collaborateurs d'accomplir et comment les participants l'ajustent à un environnement séquentiel, matériel et organisationnel, nous allons maintenant nous intéresser aux coups frappés contre une porte, sommation aussi répandue que protéiforme.

c) La sommation audible : frapper à la porte

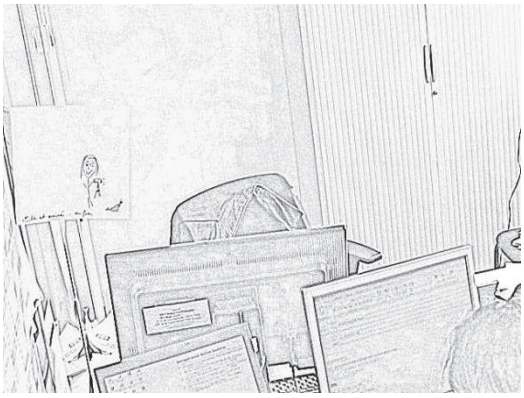
Plus proches des sonneries de téléphone étudiées par Schegloff, les coups frappés contre une porte sont une sommation non-sélective dans la mesure où leur émetteur n'évalue ni la situation de celui ou ceux à qui elle s'adresse, ni la signification de la réponse : là encore une réponse négative est presque exclue, mais l'indice de dégagement lui-même offre la possibilité pour différentes trajectoires qui se déploient ensuite progressivement. On peut observer le travail typique qu'initie une telle sommation en l'absence de visibilité partagée, lorsqu'elle constitue effectivement le tout premier coup interactionnel. Occupant un bureau exigu, les collaborateurs du service de communication interne veillent en général à ce que leur porte reste fermée pour des raisons d'isolation sonore, les bureaux étant par ailleurs séparés d'un mince couloir. Avant l'extrait suivant, Mag et Sue, la stagiaire, ont cessé de parler depuis huit secondes lorsqu'on frappe à la porte[14].

Extrait 8 – Visite Charte Graphique (Corpus Com')

```
01   Porte   ((toc toc toc))
02   Mag     oui oui oui oui ×
                              ×Images 25 & 26
03   Vir     ouvre porte, apparaît*^
04   Mag                          *reg. Vir
```

[14] Le visiteur est appelé « Vir » dès le début de la transcription, et nous la nommons Virginie mais elle n'est nommément identifiée que bien plus tard au cours de la visite.

```
05   Sue                              ^reg.Vir
06   Vir      $bonjou:r$
07   Vir      $un pas  $s'arrête
08   Mag      bon*jour↑ ×
09   Mag         *geste tête
                        ×Images 27 & 28
10   Vir      j'ai une $[p'tite ques*tion$
11   Vir               $entre            $reg.bas, avance
12   Mag                               *reg.éc
13   Sue                  [bonjour
```



Images 25 & 26 : On frappe à la porte pendant que Mag et Sue sont occupées.

Images 27 & 28 : Mag répond aux salutations en invitant verbalement et corporellement le visiteur à produire la raison de sa visite.

Tout en continuant à taper au clavier, Mag traite immédiatement les coups à la porte par une réponse positive et répétée (« Oui oui oui oui », ligne 2, images 25 & 26) : cet indice de dégagement particulièrement marqué offre au visiteur un terrain très favorable pour poursuivre l'interaction. Virginie ouvre doucement la porte, franchit le seuil en regardant Mag et Sue qu'elle salue verbalement (« Bonjour », ligne 6), puis s'arrête. Mag lève les yeux vers elle juste avant la salutation et répond sur une prosodie ascendante, tout en fléchissant la tête vers Virginie (images 27 & 28) : dans la continuité de l'indice de dégagement, la salutation manifeste dans sa forme une réceptivité accrue. Mag accomplit le travail de communication

interne en se montrant disponible à tout membre de l'organisation, et Virginie s'adresse à Mag en tant que représentante de la communication interne bien qu'elle ne l'identifie pas personnellement parce qu'elle occupe ce bureau ici et maintenant. Autrement dit bien que l'absence de visibilité partagée ne permette pas de préliminaire à la sommation, une progression considérable de l'interaction et de l'organisation peut être accomplie dès la réponse à la sommation puis au cours de la séquence de salutations. Cette ouverture contredit le caractère apparemment standard et peu modulable des coups frappés à la porte.

En effet l'indice de dégagement ne prend pas nécessairement la forme d'une réponse verbale aussi marquée positivement. Dans l'extrait suivant, Vin est en conversation téléphonique[15] en même temps qu'il reçoit la visite de Gil[16] dans le cadre de la même activité.

Extrait 9 – Visite Syl

```
01   Vin     j't'envoie les éléments pour qu'tu dises voilà
02   Vin     qu'est-ce que j'peux mettre comme chiffres probants aujourd'hui moi
03   Porte   toc toc
04   Vin     eu:* . moi c'que j'voudrais c'est que * par exemple eu:×
05   Vin        *tourne tête vers porte          *ouvre porte
                                                              ×Image 29
06   Vin     comment * elle s'appelle × eu ^eu:
07   Vin             *signe  d'entrer
                                    ×Image 30
08   Syl                                 ^pousse porte, entre
```

Image 29 : Vin hésite au téléphone dès qu'il peut voir le visiteur.

Image 30 : Il hésite une deuxième fois après lui avoir fait signe d'entrer.

Les coups à la porte se font entendre nettement pendant une respiration de Vin en milieu de tour (ligne 3). Il traite graduellement la sommation par trois étapes successives en

[15] Le texte en marron dans la transcription correspond à la conversation téléphonique.
[16] A gauche de Vin, invisible sur ces images mais à partir d'un autre point de vue dont nous disposons.

ponctuant sa conversation téléphonique d'hésitations localisées : il la remarque d'abord et tourne la tête vers la porte ; il identifie le visiteur après avoir actionné la poignée (ligne 5, image 29) ; enfin il lui fait signe d'entrer de la main (image 30). C'est ce signe que la chercheuse traite comme une réponse positive à la sommation, à partir duquel elle pousse la porte et entre : elle et Vin s'orientent vers le laps de temps entre l'ouverture de la porte et ce signe comme le premier contact entre deux situations isolées, Vin identifiant un visiteur et Syl constatant l'activité en cours dans le bureau. Cependant, suite à l'indice de dégagement et parce qu'il succède cette phase de contact visuel, elle ne regarde plus Vin et reste silencieuse : elle se montre autorisée à entrer mais pas à être traitée prioritairement par rapport à l'activité en cours. En somme les deux formes de réponses à des coups à la porte, celle de Mag dans l'Extrait 8 manifestant une disponibilité verbale et corporelle, ou celle de Vin consistant à ouvrir la porte puis à faire signe de la main tout en continuant à parler au téléphone, projettent deux trajectoires de visites très différentes en rendant compte de deux situations préalables différentes dont le collaborateur sollicité ne peut pas nécessairement s'extraire sans délai.

Mais les visiteurs ne frappent pas seulement aux portes fermées : dans les écologies les plus répandues où la porte reste ouverte, le caractère générique, standard, de cette sommation peut constituer une ressource pour rendre plus certainement reconnaissable leur intention.

Extrait 10 – Visite Bruno

```
01   Bru    passe devant bureau, fait ½ tour et s'arrête face cadre
02   Bru    toc toc ^ ×
03   Bru            ^reg. droite
                      ×Image 31
04   Bru    reg. Antoine
05   Ant    reg.Bru, × commence à se lever
                     ×Image 32
06   Ant    hello ^ bruno*
07   Bru          ^accélère
08   Ant                *se lève, fait deux petits pas
09   Bru    °bonjour°
10          ((poignée de mains))
```

Image 31 : Bruno regarde ailleurs après avoir frappé à la porte.

Image 32 : Bruno et Antoine se regardent en même temps.

Bruno passe rapidement devant le bureau d'Antoine tout en regardant à l'intérieur, et c'est après avoir vu Antoine simplement occupé à son ordinateur et après avoir dépassé la porte qu'il s'arrête et fait demi-tour pour arriver face au cadre de la porte. Il frappe tout en s'arrêtant dans le cadre et en regardant ailleurs (image 31), de la même manière que Bill attendait l'effet de son apparition dans l'Extrait 7. Et toujours de la même manière, ils coïncident ensuite pour se regarder en même temps (image 32), suite à quoi la salutation d'Antoine amène Bruno à entrer dans le bureau. Alors que la visite de Bill est adossée à un engagement préalable et donc doté d'une forte justification organisationnelle, Bruno incarne la moindre légitimité de sa visite opportune et donc inattendue en ne laissant pas à la charge de son hôte de remarquer sa présence, frappant avant même de s'être arrêté. Ce recours à la sommation audible suggère en creux que des participants qui comptent sur l'apparition visuelle seule pour accomplir le travail d'une sommation, s'appuient en outre sur un fond commun plus important, un projet en cours rapidement actualisé par l'apparition.

Enfin, et à l'inverse, les coups à une porte fermée peuvent initier une séquence de sommation tronquée lorsque le visiteur n'attend pas de réponse avant d'ouvrir la porte et entrer dans le bureau. En effet les collaborateurs réguliers du service de communication interne s'orientent, ce faisant, vers une activité normalement intense dans ce bureau d'une part ; d'autre part vers un indice de dégagement systématique, plus que formel, explétif. Dans l'extrait suivant, l'ensemble de la conversation téléphonique de Vin est audible au haut-parleur tandis que Mag travaille à son poste.

Extrait 11 – Visite Joseph (Corpus Com')

01 Porte ((toc))
02 Jos ^ouvre porte
03 Mag ^reg.porte
04 Vin ouais?
05 Tél le truc bleu et jaune × c'est tout c'qui est × (inc)
× Image 33 × Image 34
06 Vin ouai↑
07 Tél et c'est [là-d'sus que tu cliques pour × (inc)
08 Mag [bonjour joseph
×Image 35
09 Tél et c'est là-m- là-d'sus que donc [apparaît la
10 Mag [bonjour↑
11 Tél =f'nêtre où tu cliques sur la [raison pour laquelle tu (inc)
12 Jos comment vas-tu
13 Mag [°bien:°
14 Vin d'accord je vois
15 Tél c'est *la seule chose à faire*
16 Vin *reg.Jos *lève index gauche
17 Jos vous vous filmez↑
18 Mag hhhh hin hin hin hin$
19 Tél =et soit ne rien faire [pour (inc)
20 Jos $marche vers porte
21 Vin suit Jos du regard
22 Mag [c'est pour voir com*ment on $[tra*vaille
23 Vin *reg.tél *reg.Jos
24 Jos $reg.Mag
25 Vin [at*tends e-
26 Vin *johanna j- $trente secondes × *j'ai quelqu'un qui est $dans l'bureau
27 Vin *reg. porte *reg.tél
28 Jos $reg. Vin, met main sur poignée $s'immobilise
×Image 36
29 Vin =que: à qui j'dois dire *quelque chose . j'te:
30 Jos *pose main sur siège Vin
31 Tél oké
32 Vin excuse-moi trente secondes . joseph c'est: oké pour eu:

Image 33 : Mag regarde le visiteur qui entre immédiatement.

Image 34 : Joseph entre, Vin tourne légèrement la tête vers lui.

Image 35 : Vin fait un signe du pouce à Joseph pendant la poignée de mains.

Image 36 : Lorsque Joseph est à la porte, Vin cherche à se rendre disponible.

Lorsque le visiteur frappe un coup à la porte, Mag lève la tête de son écran et Vin poursuit sa conversation téléphonique. La porte s'ouvre immédiatement et Joseph entre sans attendre l'indice de dégagement (image 33), produisant son droit à entrer. Vin tourne brièvement la tête dans sa direction tout en restant démontrablement orienté vers le téléphone (image 34), puis Joseph passe derrière lui et fait un arrêt pendant qu'ils se serrent la main : comme dans l'extrait précédent, Vin montre qu'il n'est pas verbalement disponible en s'exprimant par gestes (image 35), et son interlocuteur prend acte de cette indisponibilité en s'exprimant de la même manière. Il va jusqu'à Mag tout en échangeant avec elle salutations et demandes de nouvelles, et pendant qu'il se rapproche de la porte, Vin redouble de gestes visant à le retenir, jusqu'au moment où il interrompt son interlocutrice (« Attends e- Johanna j- trente secondes j'ai quelqu'un qui est dans l'bureau que… A qui j'dois dire quelque chose. J'te… Excuse-moi trente secondes », lignes 26 à 29, image 36) pour se rendre verbalement disponible et ouvrir la conversation avec Joseph.

La signification que les membres donnent ici à la sommation distingue donc le droit à entrer dans le bureau et celui à ouvrir une conversation, autrement dit à être pris charge en tant que visiteur. Elle produit davantage un signal : le visiteur manifeste un droit à entrer, et Mag répond par une disponibilité qui leur permet d'accomplir des salutations complètes. Mais dès qu'il ouvre la porte, pendant la poignée de main et dans la façon dont il fait demi-tour dès après les salutations avec Mag, Joseph montre que son droit à entrer repose sur une disponibilité quasi permanente du service pour une visite de salutation ; tandis que son droit à être reçu pour une conversation professionnelle avec Vin ne s'élabore pas dans la séquence de sommation mais reste avant tout indexé à l'activité de Vin ici et maintenant. Son droit d'entrer sans attendre de réponse à la sommation à la porte est donc associé à leur rapport de collaboration collégial, relativement proche, dans le cadre duquel la possibilité d'ouvrir une interaction avec Vin est le produit contingent et local de la concurrence entre l'activité en cours dans le bureau et la raison pour laquelle Joseph est immédiatement reconnu pour être venu, une possibilité qui s'élabore progressivement au cours de l'accomplissement des rituels de sociabilité courants.

2) Les déplacements dans l'espace

L'espace des bureaux offre aux visiteurs une large gamme de possibilités en termes de déplacements et de seuils. Pour cette analyse, nous nous appuierons sur la typologie de Ciolek et Kendon [Ciolek & Kendon, 1980] : les auteurs distinguent une série de cercles concentriques autour des participants engagés dans une interaction, au sein desquels ce qui se déroule est plus ou moins pertinent pour eux. Le premier cercle concerne essentiellement l'interaction ("*o-space*"), dans un deuxième cercle comprenant leurs corps et les objets immédiatement environnants ("*p-space*") rien ne pénètre généralement, tandis que dans le troisième cercle, le "*r-space*", sont susceptibles de survenir des événements concernant les participants, et inversement les personnes amenées à y pénétrer s'orientent d'une manière ou d'une autre vers le fait qu'elles pénètrent ce territoire. Ces trois premiers cercles forment donc l'espace de la F-formation, au-delà duquel s'étend une zone transitionnelle ("*c-space*") envers laquelle les participants peuvent manifester une forme d'attention périphérique ; transitionnelle parce qu'au-delà s'étend l'espace public qui ne les concerne plus du tout. Lorsqu'ils ouvrent une visite, les participants peuvent dire ou faire certaines choses à une certaine distance l'un de l'autre et selon un certain agencement par rapport à l'espace matériel

qui les entoure, produisant en retour les limites pertinentes pour leur interaction qui incarnent ici et maintenant une certaine organisation. A la différence des observations de Ciolek et Kendon, en outre, l'espace pour l'interaction n'est pas public mais semi-privé, durablement occupé par, car attribué à, un membre particulier de l'organisation. Les déplacements du visiteur contribuent d'autant plus à la progression de l'interaction que l'occupant du bureau est relativement immobile et dispose de certains droits sur son territoire.

a) Les seuils et la bonne distance

Dans la continuité de notre succincte exploration des sommations, nous commençons par les différentes frontières, ou seuils, qui peuvent émerger de ce qui est dit ou fait depuis des points spécifiques de l'espace.

Dans l'Extrait 6, Nathalie marque bien le cadre de la porte pour obtenir de Sophie une réceptivité ajustée à la plainte que son apparition projette.

Extrait 12 – Visite Livre Blanc 2 (Corpus R&D)

```
06   Sop    ×tu tombes bien j'suis en train d'faire une tisane
            ×Image 37
07   Nat    on vient d'passer ^l'livre blanc
08   Nat                      ^commence à entrer
09   (1.0)
10   Sop    [aah*
11   Sop        *reg.écran
12   Nat    [en comité avec (nom) et × tout
                                     ×Image 38
```

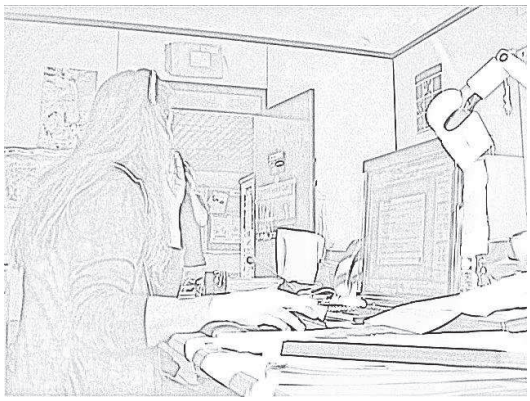


Image 37 : Sophie invite Nathalie à poursuivre.

Image 38 : Nathalie s'arrête à moyenne distance de Sophie après sa préface.

Les quelques deux mètres avant la porte constituent un espace potentiellement pertinent pour Sophie, condition de félicité pour toute apparition. Suite à son invitation (« Tu tombes bien j'suis en train d'faire une tisane », ligne 6) Nathalie annonce une nouvelle qui projette une suite (« On vient d'passer l'livre blanc », ligne 7, image 37) et commence donc à marcher dans le bureau : elle a obtenu une forme d'autorisation pour pénétrer l'espace de Sophie, et cette dernière s'engage à lui accorder une certaine réceptivité associée à ce territoire. Après un silence d'une seconde elle spécifie (« En comité avec (nom) et tout », ligne 12), puis s'arrête à quelques mètres de Sophie et pose les mains sur ses hanches (image 38) : elle fait coïncider ce point de l'espace avec la fin de la préface et, prospectivement, le début du récit. Elle s'oriente vers une bonne distance, ni aussi proche que pour une conversation intime, ni aussi éloignée que pour une conversation formelle ; et pour une interaction de ce type : ni une question en passant, ni une réunion de travail prolongée.

En effet dans l'extrait suivant, Nathalie s'oriente vers un même *setting* en restant plus loin : elle projette un autre type de visite.

Extrait 13 – Visite réseau (Corpus R&D)

```
01   Nat    les filles × vous avez du téléphone vous↑ * ×
                       ×Image 39                        ×Image 40
02   Sop                                                *reg. Nat
03   Nat    nous on [n'en a plus
04   Sop            [non non c'est coupé d'puis eu tout à-
05   Nat    [mais on a du réseau
06   Sop    [ah- c'est p'têt' rev'nu
```

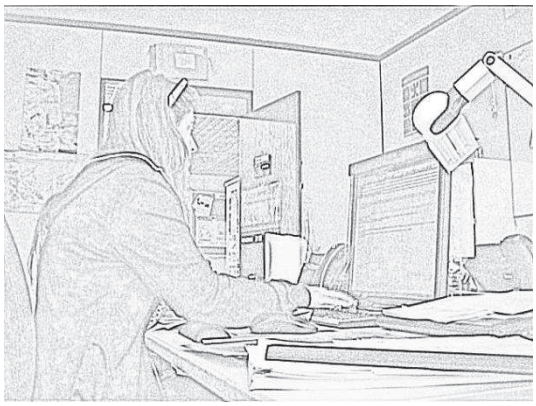


Image 39 : Nathalie initie sa requête avant d'avoir été remarquée.

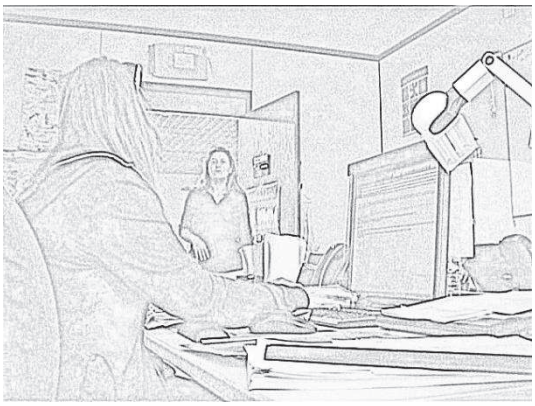


Image 40 : Elle reste juste après la porte pour toute l'interaction.

Nathalie initie une requête depuis le couloir (image 39), sans aucune forme de sommation, et s'arrête dans le bureau, juste après la porte : « Les filles vous avez du téléphone, vous ? » (ligne 1, image 40). Sophie s'est en effet tournée vers elle dès la fin de la requête et lui répond l'instant d'après. Autrement dit c'est en projetant une visite très brève adossée à la requête qui la précède presque que Nathalie produit son droit à obtenir immédiatement la disponibilité de ses collègues et à franchir le seuil de leur espace. La bonne distance pour produire une requête d'information concernant les conditions techniques de travail ici et maintenant, et en attendre la réponse, se trouve juste après la porte, dans le bureau mais à peine, avant l'espace où se déploient les interactions plus complexes.

Nous avons donc vu que les participants s'orientent vers au moins deux distances typiques indexées à deux types d'interaction : le visiteur peut s'approcher à environ deux mètres pour une durée moyenne d'interaction, ou rester plus loin, en lisière de l'espace du bureau, et solliciter ainsi ses interlocuteurs pour un plus court moment. En outre l'occupant du bureau peut lui-même être mobile, et la visite s'ouvrir progressivement au gré des déplacements successifs des collaborateurs : alors moins indexée à des repères statiques, la bonne distance évolue avec l'interaction qui en retour la renouvelle régulièrement. Dans l'extrait suivant, Antoine aperçoit l'apparition d'Yvan : il commence à éloigner son fauteuil avant que ce dernier frappe à la porte, et se lève pendant qu'il entre dans le bureau.

Extrait 14 – Temps partiel (Corpus Manager)

```
01   Yvan    entre
02   Ant     [salut yvan      * ×
03   Yva     [(salut antoine)
04                            * poignée de mains
                                 ×Image 41
05   Ant     bonjour↓^
06   Yva              ^reg. doc, recule
07   Yva     ça va↑^ *
08   Yva           ^reg. Ant
09   Ant             *baisse regard, met mains dans poches
10   Ant     ouai * ×
11   Ant          *reg. papier, marche vers Yvan
                   ×Image 42
12   Yva     j'ai une demande de: temps partiel de (nom) ×
                                                        ×Image 43
13   Yva     c'est pas une surprise hein elle avait eu
14   Ant     elle l'a[vait annoncé ouai
15   Yva             [j'sais pas si elle t'en avait parlé × mai:s
```

×Image 44

Image 41 : Antoine s'est levé, Yvan reste loin pour lui serrer la main.

Image 42 : Yvan a reculé avant d'annoncer la raison de sa visite.

Image 43 : Antoine s'est rapproché d'Yvan pour s'intéresser au document.

Image 44 : Yvan s'est de nouveau éloigné d'Antoine.

Ils se saluent verbalement en se rapprochant et restent à une certaine distance pour se serrer la main (image 41), montrant qu'ils ne sont pas des collaborateurs proches. Lorsque leurs mains se séparent et pendant qu'ils échangent une demande de nouvelle minimale, Yvan recule considérablement en baissant les yeux vers son document (image 42), montrant qu'il s'agit de l'objet de sa visite : la proximité nécessaire aux salutations physiques n'est pas la même que pour la conversation. Mais dans le même temps, Antoine a suivi l'orientation d'Yvan vers son document et commencé à se rapprocher de lui. Yvan annonce alors de quoi il s'agit, la raison de sa visite : « J'ai une demande de… temps partiel de (nom) » (ligne 12, image 43), à la fin de laquelle Antoine est très près de lui et lui a pris le document : dans un deuxième temps, la bonne distance pour l'interaction apparaît devoir tenir compte d'une contingence pratique essentielle qu'est l'orientation conjointe vers un document, et sa passation d'un participant à l'autre. Il faut pour cela nécessairement que leurs segments

transactionnels[17], l'espace immédiat devant eux dans lequel ils peuvent manipuler des objets et focaliser leur attention, se recoupent : la distance prise par Yvan pour des raisons vraisemblablement hiérarchiques est réajustée au cours de l'ouverture pour permettre la collaboration. Dans un quatrième temps, Yvan met les mains sur ses hanches et s'éloigne de nouveau d'Antoine (image 44) : comme après la poignée de mains, il s'oriente vers le caractère temporaire, et essentiellement pratique, d'une telle proximité physique, en augmentant de nouveau leur distance pour l'interaction. En effet lorsqu'Antoine retourne s'asseoir quelques secondes plus tard, Yvan se rapproche très peu et accroît considérablement la distance entre eux : sa visite produit aussi bien par son motif – une autorisation formelle – que par sa forme le statut de *manager* d'Antoine.

b) La vitesse de déplacement

Après avoir montré que les collaborateurs s'orientent vers différents seuils indexant la progression graduelle de l'ouverture, puis vers différentes bonnes distances selon le type d'interaction et leur rapport de collaboration, nous allons voir qu'aussi bien les seuils que les distances peuvent être franchis et parcourus à vitesse variable.

Reprenons tout d'abord l'Extrait 5 évoqué précédemment pour l'apparition très progressive de Rémi qui manifeste une faible légitimité pour cette visite.

Extrait 15 – Visite retraite 2 (Corpus Manager)

```
01   Rem    pointe tête, avance corps, s'arrête
02   Ant    oui: rentre*
03   Ant                *pousse siège
04   Rem    j'peux t'déranger *ou pas^
05   Rem                              ^franchit porte
06   Ant                        *se lève
07   Ant    j't'en pr[ie
08   Rem              [c'est pour eu:× ma r'traite
                                      ×Image 45
09   Rem    [(comme simplement)] pour t'tenir au courant ×bonjour
10   Ant    [°salut rémi°]
                                                        ×Image 46
```

[17] "*It is this area that affords the best possible access to the external world, and stimuli originating there are efficiently received. […] the sector of the environment in front of an individual is the area where most activities can be and are located, and where people have the greatest degree of control over their environment. This space will here be referred to as the individual's transactional segment*." [Ciolek & Ken, 1980: 239-240]

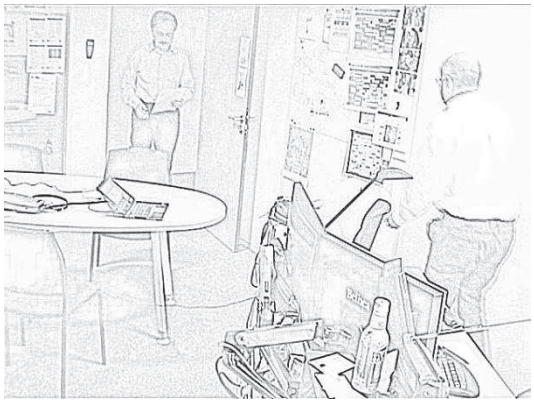


Image 45 : Rémi avance lentement en regardant son document.

Image 46 : C'est Antoine qui vient jusqu'à Rémi lui serrer la main .

Après qu'Antoine l'a autorisé à entrer et pendant qu'il se lève, Rémi demande une nouvelle autorisation (« J'peux t'déranger ou pas ? », ligne 4) tout en commençant à avancer très lentement. Il franchit la porte, regarde le document qu'il tient et annonce la raison de sa visite tout en poursuivant sa lente marche (« C'est pour euh… ma r'traite », ligne 8, image 45). Antoine franchit la moitié de l'espace pendant ce temps, arrive à bonne distance pour les salutations physiques à la fin de la seconde justification de Rémi (« (Comme simplement) pour t'tenir au courant », ligne 9), et accompagne son bras tendu de salutations verbales que Rémi retourne dans la continuité (image 46). Autrement dit pendant qu'ils procèdent à l'essentiel du travail d'ouverture, comprenant des pré-séquences, la raison de la visite et les salutations, Rémi n'a pas cessé de se rapprocher d'Antoine mais sans parcourir plus de deux mètres : il avance très lentement, montrant un très faible droit à pénétrer sur le territoire d'Antoine tout en élaborant verbalement la légitimité de sa visite, une posture contrebalancée par la mobilité d'Antoine en retour et ses marques redoublées de disponibilité.

Un processus plus muet peut se dérouler pendant que le visiteur progresse lentement jusqu'à la bonne distance pour l'interaction. Dans l'extrait suivant, pendant que Vera[18] et Sophie travaillent ensemble autour d'un document, William arrive et les regarde loin avant d'arriver jusqu'à la porte du bureau.

Extrait 16 – Visite pour Vera (Corpus R&D)

```
01   Wil     passe loin dans couloir, reg. dans bureau, s'arrête, vient
02   Sop     donc déjà là typiqu'*ment↑ ×
03   Sop                          *reg. Will
```

[18] Assise à gauche de Sophie, très peu visible sur les images mais depuis l'autre caméra.

```
                                        ×Image 47
04   Ver     reg. Will
05   Sop     hello[:
06   Wil         $[salut
07   Wil         $passe porte
08   Ver     hello
09   Sop     ça va
10   Ver     ça [va
11   Wil        [bon[jour
12   Bet            [salu:t [ça va william
13   Ver                  £[°a:h°
14   Ver                  £se redresse vers Will
15   Wil     ça va↓ (2.0) ×
                        ×Image 48
16   Ver     on d'vait s'voir
17   Wil     tu voulais m'montrer un truc↑
```

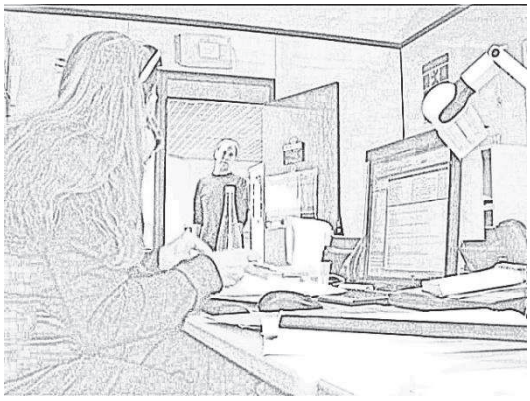


Image 47 : Sophie remarque William avant la porte.

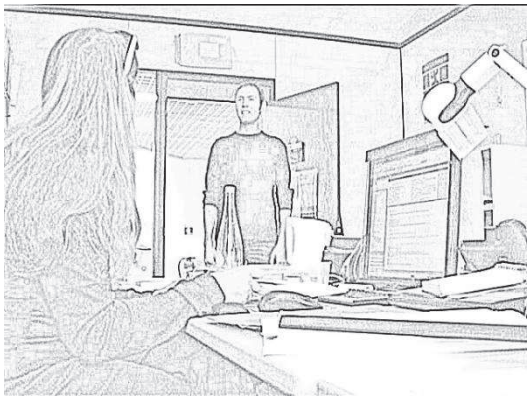


Image 48 : William s'est arrêté à la fin des salutations et regarde Vera.

Sophie interrompt son tour en s'orientant vers l'apparition de William : elle lève les yeux vers lui lorsqu'il s'est rapproché de la porte (image 47), suivie dans un second temps de Vera qui se retourne vers lui. Sa visite entraîne une séquence de salutations prolongée car impliquant quatre collaborateurs[19], pendant laquelle il continue à progresser dans le bureau, en marquant chaque pas et même quelques réponses par une inclinaison de la tête. C'est six secondes après avoir été remarqué par Sophie qu'il prend appui sur ses deux pieds et regarde silencieusement Vera (image 48), qui répond à cette requête implicite par : « On d'vait s'voir » (ligne 16). Il confirme avec une requête qui actualise un processus en cours entre eux : « Tu voulais m'montrer un truc ? » (ligne 17). Après avoir été autorisé à entrer dans le bureau par le regard de Sophie, William avance très lentement jusqu'à un point peu avancé de l'espace, sans doute en s'orientant vers le fait qu'une interaction est en cours, mais aussi

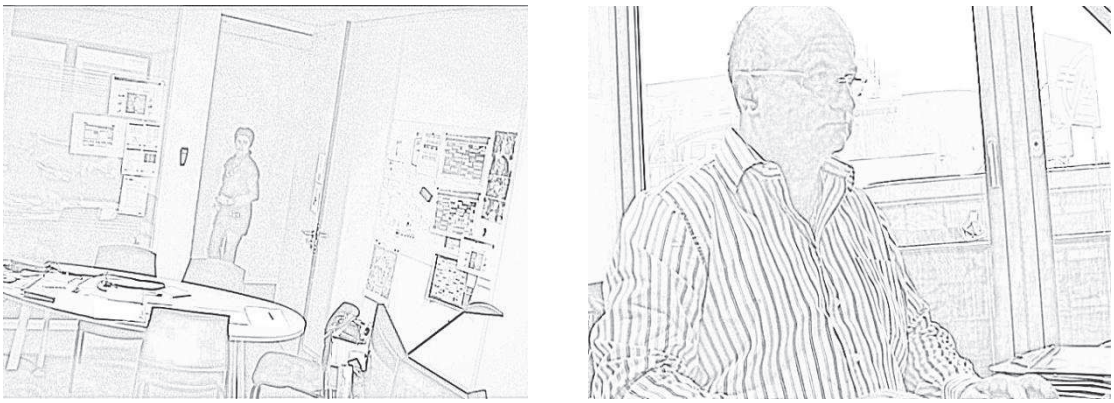
[19] Sophie partage son bureau avec Betty, face à elle, également non visible sur ces images.

d'une manière qui laisse le temps à Vera de réaliser que cette visite lui est destinée. En effet à la fin de la séquence de salutations, elle augmente soudain son orientation corporelle vers lui avec un murmure qui manifeste une idée soudaine, ce projet qu'ils réactualisent verbalement une fois la séquence de salutations close. La lente avancée de William accomplit donc une forme de travail interactionnel en permettant l'actualisation progressive de ce projet entre eux alors qu'il ne la regarde pas particulièrement, et quand bien même Vera, n'occupant pas officiellement ce bureau, ne traite pas spontanément cette visite comme lui étant adressée.

Un visiteur qui avance de façon plus décidée manifeste un droit accru à être reçu par son hôte, les visites au *manager* montrant en l'espère une diversité de pratiques.

Extrait 17 – Visite soucis (Corpus Manager)

```
01  Cor      arrive en regardant Ant. × entre, reg. droite  puis Ant
                                      ×Images 49 & 50
02  Cor      bonjour ^
03  Cor               ^sourit, se penche vers Ant. en tendant la main
04  Ant      madame corinne × * hhhhhhh ((expiration))
05                          *poignée de mains
                           ×Images 51 & 52
06  Ant      ça boume↑
07  Cor      mm↑ . on a fait un point . avec eu:
```



Images 49 & 50 : Corinne regarde dans le bureau, Antoine travaille à l'ordinateur.

Images 51 & 52 : Antoine arrête de taper juste avant qu'elle arrive à bonne distance pour une poignée de mains.

Corinne arrive depuis la droite dans le couloir en regardant Antoine qui tape sans discontinuer au clavier (images 49 & 50), elle tourne et entre dans le bureau, avance vers Antoine qui cesse de taper au clavier et tourne la tête vers elle lorsqu'elle le salue verbalement (« Bonjour », ligne 2) puis arrive à bonne distance pour la poignée de mains (images 51 & 52). Très peu de temps s'est écoulé entre le moment où elle a passé la porte et ces salutations, suite auxquelles en réponse à une demande de nouvelles (« Ça boume ? », ligne 6) Corinne annonce une probable raison de la visite : son droit à entrer n'est pas conditionné à la raison de sa visite, à l'inverse par exemple de Rémi qui élabore verbalement sa légitimité. C'est en vertu de leur rapport de collaboration qu'elle a facilement accès à Antoine, de même que ce dernier l'autorise tacitement à avancer sur son territoire en tapant à l'ordinateur jusqu'au dernier moment. Enfin en avançant assez rapidement jusqu'à lui, elle projette une interaction peu prolongée pour laquelle elle ne se montre pas en devoir de justifier immédiatement une sollicitation, la réponse de Corinne projetant une interaction de routine (« Mm, on a fait un point avec euh… », ligne 7).

Avancer sans marquer d'arrêt ou de ralentissement jusqu'à l'occupant du bureau, autrement dit en pénétrant jusqu'à un cercle concentrique personnel, manifeste donc un certain droit qui n'est généralement pas élaboré verbalement dans le même temps : c'est justement parce qu'il est implicite qu'il peut ainsi être incorporé. Associé de manière générale à des rapports de collaboration proches, il peut en outre être renforcé par d'autres contingences locales. Au début de l'extrait suivant, Tom est occupé à son ordinateur pendant que la voix de Ned arrive du couloir, audible et reconnaissable pour Tom.

Extrait 18 – Réunion domaines i-net (Corpus Responsable Informatique)

```
01   Ned     arrive depuis gauche, reg. Tom, entre, reg. ailleurs
02   Tom     ah pas d'chance ×
03                           × Image 53
04   Ned     quoi pas d'chance
05   Tom     ben ^j'étais en train d'traiter vos ^astreintes ×
06   Ani         ^apparaît dans couloir          ^entre
                                                        ×Image 54
07   Ned     eh ben i s'rait c- temps*
08                                  *poignée de mains
09   Ani     eh ben moi mes [astreintes en fait j'ai [même pas fait le:
10   Ned                    [salut                   [hein↑
11   Ned     puis en plus y'a les caméras qui [filment on a des preuves
12   Ani                                      [le compte-rendu alors
```

Image 53 : Tom s'adresse à Ned, qui lève la tête, après qu'il a passé la porte

Image 54 : Pendant que Tom et Ned parlent, Annie entre à son tour et suit.

Ned sort du bureau voisin, se dirige vers celui de Tom en marquant chaque pas, regardant brièvement Tom avant de passer la porte. Alors qu'il continue d'avancer dans l'espace vers Tom, ce dernier lève brièvement les yeux avant de s'adresser à lui : « Ah pas d'chance ! », ligne 2, image 53). Cette interpellation projette une série de commentaires sur ce que Tom est en train de faire et qui concerne Ned, pendant laquelle Annie apparaît dans le couloir et entre dans le bureau de la même manière que Ted (image 54), pendant que lui et Tom ouvrent une conversation qui actualise un certain rapport hiérarchique : Tom se produit en encadrant d'équipe accomplissant une tâche administrative (« J'étais en train d'traiter vos astreintes », ligne 5) auprès duquel Ned se permet de revendiquer davantage d'égards sur le ton de la plaisanterie (« Ah ben i s'rait temps ! », ligne 7). Annie se joint au '*small talk*' ou '*pre-meeting talk*' [Mirivel & Tracy, 2005] : leur droit à entrer et avancer jusqu'à Tom pour le saluer est adossé à un type de visite, une réunion, qui fait de ces participants les membres d'une organisation dotée d'un calendrier garantissant leur disponibilité les uns envers les

autres ici et maintenant. Enfin alors que Bill, dans l'Extrait 7, marque son apparition pour obtenir une autorisation avant d'entrer, Annie, Ned et Tom incarnent ici leurs rapports certes hiérarchiques mais moins formels, à l'instar de la conversation qu'ils initient.

Pour finir, certains visiteurs avancent vite, soit jusqu'à leur interlocuteur pour une poignée de main, soit jusqu'à la bonne distance pour produire la raison de leur visite.

Extrait 19 – Visite DRH (Corpus R&D)

```
01   Ann    × apparaît, reg.Sop. ×*reg. Bet, tout en marchant
            ×Image 55            ×Image 56
02   Sop                          *reg Ann
03   Ann    passe cadre porte, reg. Sop, marche vers Sop
04   Ann    bonjour
05   Bet    reg. Ann
06   Sop    bonjour
07   Ann    chuis (nom) × la nouvelle DRH de (division) ×
                         ×Image 57                        ×Image 58
08   Sop    ah . bonjour (0.3) enchantée hin hin
```

Image 55 : Anne regarde Sophie depuis le couloir.

Image 56 : Sophie regarde Anne qui regarde Betty (face à Sophie).

Image 57 : Anne marche vers Sophie en se présentant.

Image 58 : Sophie s'apprête à se lever pendant qu'Anne lui tend la main.

Anne arrive depuis la gauche dans le couloir, ralentit pendant qu'elle regarde Sophie (image 55) puis Betty, Sophie la remarquant alors (image 56). Elle n'attend pas de réponse, entre, et en marchant sans discontinuer, initie les salutations (« Bonjour », ligne 4) et se présente formellement en déclinant son nom complet et sa fonction dans l'organisation (« Chuis (nom) la nouvelle DRH de (division) », ligne 7, image 57). Elle arrive à la fin de son tour suffisamment près de Sophie pour la poignée de main (image 58), quatre secondes seulement après avoir regardé dans le bureau depuis le couloir. Garant organisationnel de son droit à entrer et à avancer rapidement, ces présentations formelles sont également traitées par Sophie comme un événement avec le marqueur de changement d'état [Heritage, 1984] (« Ah ! Bonjour, enchantée, hin hin », ligne 8). Elle se lève et lui serre la main, puis Anne se dirige vers Betty pour en faire de même et les présentations se poursuivent. Outre la légitimité des présentations formelles, le fait qu'elle se présente en tant que directrice des ressources humaines renforce encore son droit à entrer puisque l'accès direct à tout membre de l'entreprise est constitutif de sa fonction.

Enfin alors qu'Anne, qui ne connaît ni les personnes ni même les locaux, marque un ralentissement avant la porte, Rod dans l'extrait suivant ne ralentit pas et arrive vite à un point avancé du bureau.

Extrait 20 – La p'tite jeune (Corpus R&D)

```
01   Rod     arrive en regardant Sophie ×, *franchit cadre, reg.Betty
02   Sop                                        *reg.Rod ×, reg. écran
                                          ×Image 59      ×Image 60
03   Sop     [hello ×
```

```
                    ×Image 61
04   Rod     [dis-moi sophie* eu:m^
05   Sop                    *reg.Rod, s'adosse
06   Rod                         ^s'arrête
07   Rod     la p'tite jeune là × on peut pas lui trouver un bureau↑
                                 ×Image 62
```

Image 59 : Rod arrive en regardant Sophie.

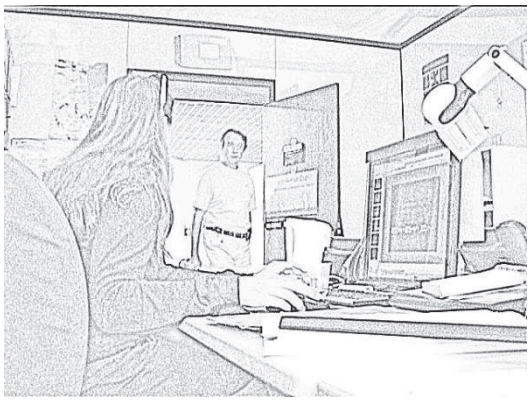


Image 60 : Elle lève la tête lorsqu'il passe la porte.

Image 61 : Il initie un tour alors qu'elle est orientée vers son écran.

Image 62 : Elle se montre disponible au milieu du tour de Rod.

Rod arrive depuis le couloir en regardant Sophie (image 59) et ne marque ni arrêt ni ralentissement, il franchit la porte au moment où Sophie le regarde (image 60) avant de s'orienter de nouveau vers son écran. En même temps qu'elle le salue (« Hello », ligne 3, image 61) il s'adresse à elle, et s'arrête au milieu du bureau avant la requête : « Dis-moi Sophie euhm… La p'tite jeune, là, on peut pas lui trouver un bureau ? » (lignes 4 et 7, image 62). Entre le moment où elle remarque la présence de Rod et celui où une réponse est attendue, un très court laps de temps lui permet de se détourner de son travail à l'écran. Elle montre rapidement sa réceptivité en reculant dans son siège : c'est la requête projetée par cette façon d'entrer qui produit sa disponibilité. Le droit à entrer de Rod est donc indexé à l'ajustement de sa requête à cette collaboratrice ici et maintenant, son caractère *recipient-*

design : elle actualise en effet d'un côté les contingences de la situation – la présence d'une personne dans l'espace de l'organisation –, et d'un autre côté les obligations de Sophie puisque c'est elle qui est responsable de cette personne. Le déplacement rapide de Rod jusqu'à la bonne distance de Sophie pour produire cette requête projette une brève visite entièrement orientée vers la résolution rapide d'un problème ici et maintenant.

Nous avons donc vu dans un premier temps comment les collaborateurs mobilisent l'écologie matérielle et en particulier les ressources de visibilité pour initier des visites et en projeter un certain type, et dans un second temps comment leurs déplacements et positionnements dans l'espace contribuent au même travail interactionnel. Intéressons-nous maintenant à un format interactionnel spécifique au bureau du *manager* : les visites pour des salutations.

3) La visite pour des salutations

Certaines visites se distinguent en se limitant exclusivement aux salutations, une poignée de mains accompagnée d'une séquence verbale et de demandes de nouvelles, possibilité que Schegloff appelle propriété de terminalité des salutations [Schegloff, 1968]. Lorsqu'il passe devant la fenêtre de visibilité partagée qu'est une porte ouverte en permanence, un collaborateur se montre en devoir d'entrer pour des salutations rarement précédées d'une séquence de sommation – réponse. Dans le bureau du responsable d'équipe opérationnelle, les salutations peuvent être l'objet principal d'une visite mais sont systématiquement accompagnées d'une brève conversation informelle, un commentaire sur le travail, souvent sur le ton de la plaisanterie. En revanche dans le bureau du *manager* de l'unité informatique apparaît un format plus strict de visite pour salutations seulement, au caractère formel, incarnant la figure du *manager* présent et à l'écoute pour son personnel.

Un modèle se distingue à partir duquel les huit occurrences présentent très peu de variations, ce qui a pour nous deux intérêts : il constitue une base possible pour étudier dans d'autres environnements organisationnels les variations de cette pratique managériale, puisqu'elle incarne au moins localement un rituel très reconnaissable ; pour les membres de cet environnement de travail ce modèle constitue une base pour ouvrir une interaction laissant la possibilité à d'autres trajectoires d'émerger. L'extrait suivant incarne ce modèle.

Extrait 21 – Salutations Solène (Corpus Manager)

```
01   Sol     apparaît et entre, démarche continue
02           (3.5)
03   Ant     tourne tête
04           × poignée de mains
             ×Images 63 & 64
05   Ant     bonjour solène
06   Sol     ça *^va↑ ×
07   Ant        *tourne tête vers écran
08   Sol         ^fait ½ tour
                      × Images 65 & 66
09   Ant     ça va↓
```

Images 63 & 64 : Antoine se tourne vers Solène pour la poignée de mains.

Images 65 & 66 : Ils se détournent sitôt après l'un de l'autre,
pendant la première partie des demandes de nouvelles.

Depuis le couloir, Solène regarde Antoine occupé à son ordinateur, elle entre et marche jusqu'à lui sans discontinuer mais à pas mesurés. Il se tourne vers elle lorsqu'elle arrive à distance suffisante pour une poignée de mains (images 63 & 64), une distance qui certes suggère qu'ils ne sont pas des collaborateurs proches, mais contribue surtout à rendre reconnaissable ce format de visite. Ils se sourient, Solène répond à la salutation verbale

d'Antoine par une demande de nouvelle en même temps qu'elle lui tourne le dos et repart (images 65 & 66) : dès que leurs mains se sont séparées, ils montrent sans ambiguïté que l'interaction s'arrête là. Ce format de visite donne à une collaboratrice occasionnelle le droit d'entrer sans autorisation et d'avancer jusqu'à Antoine, parce qu'il est bref et donc peu invasif. Or en permettant à un collaborateur d'ouvrir une interaction sans se justifier verbalement, ce format induit un certain rapport au territoire en le rendant davantage public que d'autres bureaux, et abolit virtuellement la distance hiérarchique entre Antoine et certains de ses collaborateurs.

Dans l'extrait suivant, ce format sous-tend en effet démontrablement l'ouverture d'une visite qui émerge dans un second temps comme motivée par l'intention d'avoir une conversation.

Extrait 22 – Le sponsor (Corpus manager)

```
01   Mat    apparaît, reg. Ant, reg. couloir, ralentit
02   Mat    frappe à la porte, entre
03   Ant    se tourne vers Matt, s'éloigne du bureau
04   Mat    bonjour ×
                    ×Image 67
05   Ant    °ça va°
06   Mat    ça va↑^ mt hhhh ×hhhhhhh je voulais te  demanderhh^
07   Mat          ^lâche main, recule                    ^s'arrête
                          ×Image 68
08   Ant    mmm↑ ×
                ×Images 69 & 70
```

Image 67 : Ils se sourient pendant la poignée de main.

Image 68 : Après la poignée de mains Antoine s'oriente vers son poste.

Images 69 & 70 : Antoine recycle le bras qu'il orientait vers le clavier pour manifester sa réceptivité à Matt, celui-ci ayant reculé à une certaine distance après la poignée de mains.

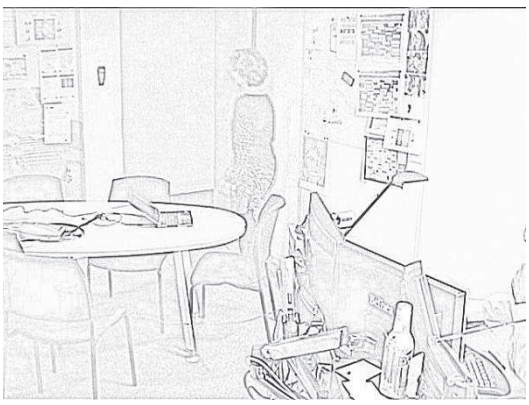
Matt frappe à la porte et commence à entrer avant qu'Antoine se tourne vers lui, une conduite qui peut projeter une visite pour salutations seulement. Il se rapproche de lui pour la poignée de mains (image 57), et c'est la façon marquée dont leurs mains se lâchent et dont Matt recule soudain qui apparaît si typique aux visites pour salutations seulement : Antoine ne maintient le regard vers lui qu'un bref instant pour se réorienter aussitôt vers son écran (image 68). Mais quoique Matt recule considérablement, il ne se retourne pas vers la porte et inspire audiblement avant d'initier un tour pendant lequel Antoine corrige son orientation en cours vers son écran pour s'orienter de nouveau vers Matt, qui produit en effet une pré-requête (« Je voulais te demander », ligne 6, images 69 & 70). La façon dont Antoine s'oriente d'abord vers une visite pour salutations seulement coïncide avec le rapport de collaboration occasionnel incarné par la distance à laquelle Matt reste d'Antoine : ce format interactionnel reconnaissable lui facilite l'accès à un territoire et à une fonction organisationnels.

En outre cette accessibilité n'est pas univoque : les collaborateurs se rendent mutuellement *accountables* à l'occasion de telles visites, comme le montre l'extrait suivant.

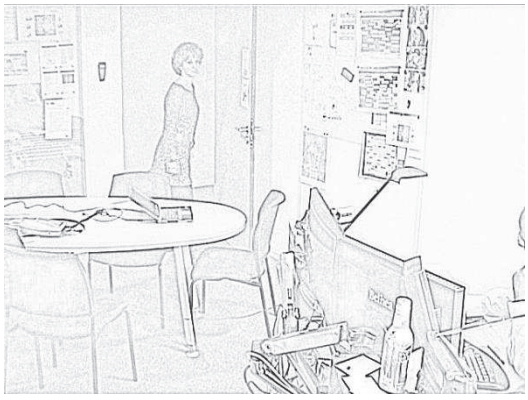
Extrait 23 – La mise en prod' (Corpus Manager)

```
01   Mur     passe dans le couloir, s'arrête, fait demi-tour, entre
02   Mur     bonjour antoine^*
03   Mur                     ^sourit, tend le bras
04   Ant                       *reg. Muriel, sourit, tend le bras
05           Poignée de mains
06   Ant     bonjour muriel*^
07   Ant                     *lâche main^, reg. éc
08   Mur                      ^lâche main, ½ tour
09   Ant     ×((inspire)) la mise eu:
```

```
                × Images 71 & 72
10    Ant       ^la mise en prod eu:^ × côté sphinx c'est eu:
11    Mur       ^ se retourne, marche vers Ant.
                                    × Image 73
12    Ant       c'est pour quand déjà
13    Mur       on avait prévu l'quinze mai:s eu: ×
                                                  ×Image 74
14    Mur       y'a eu pas mal de problèmes la s'maine dernière
15    Mur       j'vais les app'ler pour décaler au vingt-deux
```



Images 71 & 72 : Muriel est près de la porte lorsqu'Antoine la rattrape avec un début de tour tronqué.



Images 73 : Pendant qu'Antoine répare son tour, Muriel se retourne.

Image 74 : Elle revient jusqu'à lui pour la conversation.

Muriel entre et marche rapidement dans le bureau pour venir serrer la main d'Antoine, de façon très ressemblante à celle de Solène dans l'Extrait 20. Elle fait demi-tour dès que leurs mains se séparent, et alors qu'elle se rapproche de la porte (images 71 & 72) Antoine relève la tête depuis son écran et commence à parler. Après un premier tour tronqué (« hhh La mise euh… », ligne 9) et pendant qu'il recycle, Muriel fait demi-tour (image 73) et revient vers lui : il a hâté son élocution pour la rattraper avant qu'elle ne sorte de la zone pertinente pour l'interaction. Avec sa requête : « La mise en prod euh… côté Sphinx c'est euh… c'est pour

quand déjà ? » (lignes 10 à 12), il demande des comptes à Muriel quant aux avancées d'un processus organisationnel dont il la sait responsable. Elle vient jusqu'à lui pour produire une réponse dispréférée et justifiée en conséquence : « On avait prévu l'quinze mais euh… Y'a eu pas mal de problèmes la s'maine dernière, j'vais les app'ler pour décaler au vingt-deux » (lignes 13 à 15, image 74). La justification en particulier actualise leur rapport hiérarchique de *manager* à responsable du projet 'Sphinx', quoique relativement plus proche qu'entre Antoine et Matt. La visite se prolonge et prend la forme d'une rencontre opportune, un type d'interaction habituellement associé aux espaces impersonnels que sont les couloirs et machines à café : elle fait considérablement progresser leur collaboration sans qu'aucun ait pris l'initiative d'entrer en contact avec l'autre à cette fin. Les visites pour salutations seulement sont donc aussi l'occasion pour le *manager* de demander des comptes à ses visiteurs.

L'articulation du premier volet de ce chapitre en trois parties nous a donc permis, dans un premier temps, de montrer les différentes façons dont les collaborateurs s'appuient sur les angles de visibilité et le mobilier disponibles dans leurs écologies pour initier un certain type de visites ; dans un second temps comment les corps, à travers leurs arrêts dans l'espace, les points depuis lesquels les collaborateurs parlent et leurs vitesses de déplacements, contribuent à la signification de la visite et à sa trajectoire ; enfin dans un troisième temps nous avons étudié spécifiquement la teneur et les implications des visites pour salutations seulement dans le bureau du *manager*. Différents types de visite se sont peu à peu esquissés, auxquels est consacré le volet suivant de ce chapitre avec une analyse approfondie de l'élaboration plus ou moins conjointe et progressive d'une raison de la visite.

B – La raison de la visite

Dans ses *Lectures on Conversation*, Harvey Sacks remarque que les conversations téléphoniques se fondent et s'orientent vers une raison de l'appel [Sacks, 1992 ; Schegloff, 1968 ; Couper-Kuhlen, 2001], la plupart du temps placée en première position ou position d'ancrage (*anchor position*, [Schegloff, 1986]) qui lui vaut caractère de *first topic* [Schegloff, 1968], quoiqu'elle puisse être différée. Sa saillance, du point de vue de l'analyste et surtout des conversants, est démontrable dans toute la séquence d'interaction : elle reste pertinente en

tant que raison de l'appel et sera retenue en tant que telle ultérieurement, elle est donc au fondement de l'intertextualité des séquences d'interaction. Que la responsabilité en incombe à l'appelant en est par ailleurs une norme constitutive : il est attendu de celui qui prend l'initiative d'appeler en justifie, c'est le problème de l'appelant (*caller's problem*) [Halkowski, 2006]. Les interactions médicales étant particulièrement orientées vers un tel objet, quelques études dans ce domaine ont déjà proposé de transposer la raison de l'appel en raison de la visite [Heath, 1986 ; Robinson, 1998].

Les visites dans les bureaux sont des événements interactionnels également comparables sur ce point aux appels téléphoniques : les collaborateurs ont tendance à justifier de l'initiative, ici et maintenant mais aussi dans d'autres moments et d'autres lieux, d'une façon particulièrement observable dans l'organisation des ouvertures. Nous avons vu qu'une phase, incorporée et visuelle, précède généralement les premiers tours verbaux et projette déjà un certain type d'interaction, nous allons maintenant nous intéresser à la façon dont les collaborateurs s'orientent vers et élaborent une raison de la visite d'une part ; d'autre part nous distinguerons plusieur raisons de la visite typiques, dont nous verrons qu'elles indexent et actualisent des rapports de collaboration et versions de l'organisation. Nous progresserons suivant trois raisons de la visite typiques : tout d'abord orientées vers la dimension hiérarchique, procédurale de l'organisation ; puis vers la collaboration horizontale, les demandes pour lesquelles s'articulent des ensembles de droits et obligations associés à la division du travail et aux rapports interpersonnels ; enfin une raison de la visite moins courante, le partage d'expérience, offrant des versions plus émergentes, moins formelles de l'organisation sur laquelle les acteurs cherchent une prise.

1) Autorisations et instructions : la relation hiérarchique

Pour commencer reprenons l'Extrait 14 précédent : Antoine se lève pour saluer Yvan qui projette une requête associée à son document en le manipulant et le regardant. Nous avons vu qu'Antoine s'oriente déjà vers une raison de la visite en se rapprochant d'Yvan pour regarder et prendre le document.

Extrait 24 – Temps partiel (suite, Corpus Manager)

```
16   Yva    *j'ai une demande de: temps partiel *de (nom)
17   Ant    *reg. papier                        *attrape papier
18   Yva    c'est pas une surprise hein elle avait eu
```

```
19   Ant     elle l'a[vait annoncé ouai
20   Yva             [j'sais pas si elle t'en avait parlé
21   Yva     =[mai:s
22   Ant      [i 'semble hein × . qu'elle avait-
                              ×Image 75
23   Ant     qu'elle l'avait [annoncé
24   Yva                     [eu du coup je: *jsais pas à qui-
25   Ant                                     *s'assoit
26   Yva     jusqu'à qui faut faire remonter ça^
27   Yva                                      ^s'arrête à 2m
28   Ant     alors eu pff déjà j'crois qu'i faut ×qu'je dise oui quequ'part
                                                 ×Image 76
29   Ant     i m'semble↑
```

Image 75 : Après avoir pris le document, Antoine va vers son bureau.

Image 76 : Antoine s'installe pour répondre à la demande d'Yvan.

Après avoir explicité la nature de son document, Yvan se produit en intermédiaire hiérarchique entre son émettrice et Antoine, et justifie de la régularité de la demande : « J'ai une demande de… temps partiel de (nom), c'est pas une surprise hein elle avait euh… » (lignes 12 à 14). Tout en consultant visuellement le document, Antoine s'aligne sur l'appréciation d'Yvan et se dirige vers son poste pour s'asseoir (« I m'semble hein qu'elle avait- qu'elle l'avait annoncé », lignes 18 et 19, image 75). Il s'oriente déjà vers un certain type d'action avec ce document, lorsqu'Yvan spécifie sa demande : « Euh du coup je… j'sais pas à qui- jusqu'à qui faut faire remonter ça » (lignes 20 et 22), actualisant d'un côté une forme d'asymétrie épistémique entre eux [Heritage, 2012], d'un autre côté l'autorité hiérarchique d'Antoine indispensable à la validation de cette procédure : le *manager* est mieux à même de savoir qui est la bonne personne pour une procédure, et d'orienter vers cette bonne personne en y autorisant. Mais Antoine poursuit son projet initial en bloquant la demande d'Yvan par une réponse transformative [Stivers & Hayashi, 2010] qui lui permet d'éviter de se conformer aux termes de la requête, c'est-à-dire de s'engager à fournir une

information complète sur la procédure à suivre : « Alors euh pfff… déjà j'crois qu'i faut qu'je dise oui quequ'part i m'semble » (lignes 24 et 25, image 76). Il configure sa réponse de manière à diminuer sa posture épistémique et à limiter son action ici et maintenant à un simple acte administratif, amenant Yvan à reconsidérer ses attentes envers lui pour cette interaction.

En somme s'ils s'orientent très tôt vers le document apporté par Yvan, c'est collaborativement, dans les premiers tours de l'interaction que les collaborateurs élaborent un projet pour cette interaction, ce qu'ils chercheront à accomplir au cours de cette visite dans le cadre de la procédure incarnée par le document. Ils projettent tour à tour des attentes épistémiques et déontiques associées à leurs fonctions respectives de *manager* et responsable d'équipe, et les droits et obligations associés sont localement produits, pour cette interaction, ici et maintenant. Dans l'ensemble ils actualisent une organisation fondée sur des procédures formelles, progressant suivant des étapes associées à des personnes identifiables occupant chacune une fonction identifiée mais de façon plus certaine et fiable par le *manager*.

La façon dont Yvan expose la nature du document en tout début de visite actualise sa position intermédiaire dans la chaîne hiérarchique associée à la procédure, de telle manière qu'il ne justifie pas de sa démarche mais montre qu'il se conforme à une procédure déjà là. Or le visiteur peut configurer la raison de sa visite comme une initiative personnelle sous la forme d'une version *ad hoc* de l'organisation qui vise à justifier sa requête, et ainsi à construire la légitimité de sa demande.

Extrait 25 – Accès aux données (Corpus Responsable Informatique)

```
01   Ari    apparaît, s'arrête, reg. dans bureau
02   Tom    ouai
03   Ari    toc [toc
04   Ari        [j'peux t'déranger eu[: ^trente secondes]
05   Tom                              [ouai ouai . tu peux]
06   Ari                                 ^entre
07   Ari    ×eu:m on m'demande régulièrement eu: côté TSU eu:
            ×Image 77
08   Ari    ^l'avanc'ment du numéro d'dossier etcetera eu
09   Ari    ^reg. Tom
10   Ari    (0.8) sur asset center × et moi je j'ai pas de: d'accès à asset center
                                   ×Image 78
11   Ari    alors j'suis obligé de: d'aller voir eu: christian ou:
12   Tom    eu[::
13   Ari       [ce s'rait possible d'avoir un [accès juste e:n
14   Tom                                       [oué oué bien sûr . bien sûr
```

15 Tom bien sûr . bah même en écriture et tout t'façon
16 Tom eu[::
17 Ari [comme ça ça m'évit'rait d'déran[ger eu: en permanence
18 Tom [ouai
19 Tom eu: le tou[:t faut d'mander à sans- à assistance samba
20 Ari [j'de- fasse quoi
21 Tom pour qu'on puisse remplir par contre i faudrait les
22 Tom savoir eu: sous quel groupe tu dois être eu: tu dois êt'mis

Image 77 : Ari entre en se grattant le front et hésitant.

Image 78 : Ari se positionne face à Tom pendant les préliminaires.

Tom répond à l'apparition d'Ari avec un indice de dégagement (« Ouai », ligne 2) suite auquel celui-ci frappe à la porte et sollicite son attention prolongée : « J'peux t'déranger euh… trente secondes ? » (ligne 4). Pendant que Tom l'y autorise (« Ouais ouais, tu peux », ligne 5), il entre en regardant vers le bas et se grattant la tête (image 77), puis hésite, ne manifestant pas dans l'ensemble une forte légitimité. Il initie un travail préliminaire prolongé tout en marchant jusqu'à Tom (image 78) : « Euhm… On m'demande régulièrement euh… côté TSU euh… l'avanc'ment du numéro d'dossier etcaetera euh (0.8) sur asset center et moi je j'ai pas de… d'accès à asset center, alors j'suis obligé d'aller voir Christian ou… » (lignes 7 à 11). Au cours de ce travail préliminaire, Ari actualise un processus connu de son interlocuteur, fait le récit de son expérience régulière d'une requête de collaborateurs qui le confronte à un obstacle procédural, et argumente que la procédure *ad hoc* qu'il a déployée pour le surmonter est coûteuse pour l'ensemble de l'organisation. Le terrain ayant été efficacement préparé en termes pragmatiques, Tom anticipe la raison de la visite (« Euh… », ligne 12), qu'Ari formule ensuite avec une requête d'autorisation : « Ce s'rait possible d'avoir un accès juste en… » (ligne 13). Or Tom l'interrompt, lui donne totale autorisation et s'oriente vers l'étape suivante de la procédure : « Oué oué bien sûr, bien sûr, bien, sûr, bah même en écriture et tout t'façons. Euh… » (lignes 14 et 15). Interrompant Ari qui reformule un de ses arguments (« Comme ça ça m'évit'rait d'déranger euh… en permanence », ligne

17), Tom s'oriente vers le suivi pratique d'une procédure : « Euh… Le tout, faut d'mander à sans- à assistance samba pour qu'on puisse remplir, par contre i faudrait les, savoir sous euh… sous quel groupe tu dois être euh… tu dois êt' mis » (lignes 19 à 22). Tout en affirmant son autorité épistémique, il fournit une forme d'instruction sur laquelle porte la suite de la visite.

En somme Ari projette la raison de sa visite à partir d'un travail préliminaire pour contrebalancer sa posture de moindre légitimité associée au caractère inhabituel de sa requête, dont il montre qu'elle ne relève pas d'une procédure formelle mais d'une initiative. Au cours de cette argumentation, il produit une version de l'organisation qui favorise en retour une affiliation marquée de son supérieur quant à son initiative, et donc l'accession à sa requête : il parvient à démontrer que si Tom lui autorise l'accès à un ensemble de données, des coûts inutiles seront épargnés à toute l'équipe concernée par ce processus. Alors que le travail préliminaire est essentiellement orienté vers l'autorité formelle du supérieur hiérarchique, l'autorisation rapidement accordée va finalement placer au centre de la visite l'élaboration d'une procédure adéquate et la formulation d'instructions pour la suite. Là encore la raison de la visite est le produit d'une élaboration progressive et interactionnelle qui peut considérablement reconfigurer le projet et la posture initiale du visiteur.

Demander son intervention dans le cadre d'une procédure formelle ou son autorisation pour changer une procédure fait donc partie des bonnes raisons pour rendre visite à un supérieur hiérarchique dont le statut relatif au visiteur émerge progressivement. Solliciter des instructions apparaît comme la suite normale de l'obtention d'une autorisation, et par conséquent une attente associée à ce type de visites. Or la distribution des responsabilités pour la suite de la procédure, entre les rôles organisationnels devenus peu à peu pertinents, peut émerger autrement dans les tours suivants. Nous stipulions dans la partie précédente que la visite pour saluer Antoine, dans l'Extrait 22, évoluait vers une rencontre opportune. Mais toute interaction en co-présence dans les bureaux semble mue par une forte orientation vers la progressivité interactionnelle et organisationnelle : même lorsque la rencontre est opportune, les participants s'orientent vers une forme de raison de la visite, un élément moteur, une façon de progresser. Muriel rend donc visite à Antoine pour le saluer, et avant qu'elle sorte du bureau ce dernier la retient avec une question.

Extrait 26 – La mise en prod (suite, Corpus Manager)

```
16   Ant     ^la mise eu: la mise en prod eu: côté sphinx c'est eu:
17   Mur     ^se retourne, marche vers Ant.
18   Ant     c'est pour quand déjà
19   Mur     on avait prévu l'quinze mai:s eu:^
20   Mur                                      ^s'arrête
21   Mur     y'a eu pas mal de problèmes la s'maine der[nière↑
22   Ant                                                [ouai↑
23   Mur     j'vais les app'ler pour décaler au vingt-deux
24   Ant     d'accord
25   Mur     eu:- (0.5) un retour de:: ×
                                    ×Image 79
26   Ant     non
27   Mur     on sait pas si on a l'droit ou pas final'ment
28   (0.8)
29   Ant     à la li[mite ça d'vrait revenir vers la prod eu:
30   Mur             [la dérogation
31   Ant     j'vais poser la question ouai
32   Ant     j'vais poser la question ×. hopeu prod [côté sphinx
                                    ×Image 80
33   Mur                                            [pasqueu:
34   Mur     là j'ai j'ai vu qu'j'avais pas eu d'retour de: XIA
35   Mur     mais je j'ai envie d'décaler un p'tit peu
```

Image 79 : Muriel sollicite une réponse à sa requête incomplète.

Image 80 : Antoine prend de quoi noter ce qu'il s'engage à faire.

Antoine saisit donc la visite de Muriel comme une opportunité pour l'interroger sur la progression d'un projet dont il la sait responsable (« La mise euh… La mise en prod euh… côté Sphinx c'est euh… C'est pour quand déjà ? », lignes 1 à 3). Muriel répond de façon conforme mais dispréférée (« On avait prévu l'quinze mais euh… », ligne 13), justifiant à partir d'événements dont elle montre qu'elle n'est pas responsable (« Y'a eu pas mal de problèmes la s'maine dernière », ligne 15) son projet de décision : « J'vais les app'ler pour décaler au vingt-deux » (ligne 17). En effet en regard de l'usage du temps futur, la réponse

favorable d'Antoine (« D'accord », ligne 18) peut être aussi bien comprise comme ratifiant une information non problématique que comme donnant l'autorisation de reporter cette échéance. Pour le dire autrement la séquence question-réponse n'est pas uniquement orientée vers un déséquilibre épistémique à compenser mais accomplit une modalité déontique de l'organisation, confrontant un membre qui propose ce qui peut être, à un autre qui dit ce qui doit ou ne doit pas être. En ce sens, quoique n'étant pas venue dans ce bureau avec une raison de la visite, Muriel obtient dans les faits une autorisation hiérarchique ou une forme d'assentiment pour reporter une opération. Mais elle ne quitte pas le bureau dès après la réponse d'Antoine en troisième tour : manifestement par préférence pour la progression, le projet actualisé par Antoine suscite une nouvelle requête de Muriel (« Euh… Un retour de… ? », ligne 19, image 79). Incomplète et indexicale, cette requête montre qu'une action est attendue d'un partenaire au projet et que c'est Antoine qui doit en être au courant en vertu de son rôle d'interface, ce qu'il comprend sans difficulté puisqu'il répond, de manière minimale et négative (« Non », ligne 20). En formulant les conséquences sans y apporter rien de plus (« On sait pas si on a droit ou pas final'ment », ligne 21), Muriel sollicite une élaboration d'Antoine qui commence en effet par proposer un interlocuteur susceptible d'être au courant (« A la limite ça devrait rev'nir vers la prod euh… », ligne 23) puis s'engage à se renseigner auprès de lui (« J'vais poser la question ouais. J'vais poser la question. Hopeu, prod côté Sphinx », lignes 25 et 26, image 80). Autrement dit plus encore que la première requête d'Antoine, la requête d'information de Muriel évolue dans les tours suivants en une demande pour que le supérieur agisse, montrant que c'est lui qui peut demander des comptes aux partenaires internes. En effet si dans les extraits précédents, le visiteur s'efforce d'alléger sa demande en sollicitant des instructions pour prendre en charge l'étape suivante, la façon dont cette interaction a été initiée produit d'autres statuts participatifs qui symétrisent le rapport de collaboration pour cette interaction en facilitant l'accession du supérieur à l'attente de Muriel.

Quoiqu'initiée comme une rencontre opportune donc, cette interaction n'en fait pas moins émerger une forme de raison de la visite, davantage émergente et distribuée entre les participants que lorsqu'elle est initiée par le visiteur : d'abord en validant le projet de Muriel de reporter une opération, puis en projetant la suite du projet actualisé, ils s'orientent vers la progression ici et maintenant d'un processus organisationnel à partir de leurs responsabilités complémentaires, et moins à partir d'une requête *a priori* que constitue une raison de la visite au sens strict.

Dans un autre registre que les visites initiées dans l'intention d'obtenir une autorisation, des instructions et d'autres formes d'intervention, il arrive régulièrement qu'un collaborateur se rende dans le bureau d'un supérieur hiérarchique en donnant pour raison de la visite une tentative de communication ayant précédemment échoué. Les collaborateurs traitent donc ce type d'événement communicationnel comme une forme de convocation, un précédent qui justifie en tous cas une visite au cours de laquelle c'est l'occupant du bureau qui est invité à produire un *first topic*, une raison de la visite.

Extrait 27 – La RFC (Corpus Responsable Informatique)

01	Luc	((toc toc))
02	Tom	ouai
03	Luc	t'as essayé d'me joindre↑
04	Tom	ouai . c'est l'histoire du: d'la bascule DNS et tout
05	Luc	la bascule DNS
06	Tom	ouai [le:s [ouai
07	Luc	[ah c'qui eu c'[qui est en cours↑
08	Tom	ouai ×
		×Image 81
09	Luc	que: quelle est ta question
10	Tom	la RFC elle est où hh hh j'l'ai pas vue
11	Tom	vous en mettez pas pour ça↑
12	Luc	°on [n'en fait pas°
13	Tom	[pour moi i- c'est un chang'ment ×
		×Image 82
14	(2.0)	
15	Tom	fin bon je: j'voulais en parler à christian mais il était occupé
16	Tom	pour moi c'e:st ben on a bien modifié quequ'chose là
17	Luc	°y'en a pas pour ça°
18	Tom	hein
19	Luc	y'en a pas pour ça
20	Tom	ah c'est quand même eu:
21	Tom	c'est quand même pas anodin ce qu'on a fait là
22	Tom	c'est pas une entrée d'données eu: moi j'trouve qu'on eu
23	Luc	moi j'suis les process habituels
24	Tom	ouai
25	Luc	eu jusqu'à preuve du contraire
26	Tom	ouai
27	Luc	si on m'dit il en faut une j'en fais une hein [mais eu:
28	Tom	[ouai ouai
29	Luc	j'ai fait comme eu: comme d'habitude
30	Tom	ouai comme d'habitude
31	Luc	et habituellement y'en a pas
32	(1.0)	
33	Luc	après si tu m'dis qu'il en faut une eu:
34	Tom	ben disons qu'autant eu quand on change à l'intérieur

Image 81 : Pendant les préliminaires Luc est encore debout à côté de Tom.

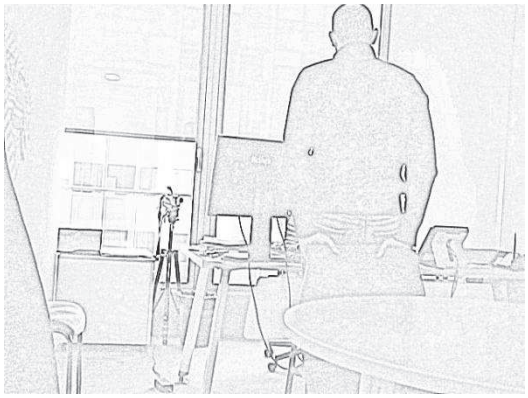


Image 82 : Il s'installe pendant que se stabilise la raison de la visite.

Luc entre et invite Tom à prendre la parole (« T'as essayé d'me joindre ? » ligne 3), celui-ci actualise un processus en cours (« C'est l'histoire du… D'la bascule DNS et tout », ligne 4) rapidement ratifié (« Ah c'qui est en cours ? », « Ouais », lignes 7 et 8, image 81). Luc sollicite explicitement une requête (« Que… quelle est ta question ? », ligne 9) alors que Tom le regarde en manifestant une certaine résistance, quelque peu amusée : soit que l'objet de leur conversation dût permettre à Luc d'en déduire une requête, soit que cette dernière fût délicate et ne pût être formulée simplement, ou les deux, cette résistance projette en tous cas une action problématique dans la mesure où Tom cherche à ce que ce soit Luc qui la formule. Tom produit en effet une requête configurée comme un reproche, pointant un manquement de la part de Luc et de son équipe concernant le formulaire administratif placé en position initiale disloquée : « La RFC elle est où ? Hh hh, j'l'ai pas vue. Vous en mettez pas pour ça ? » (ligne 10). Luc disposerait de plusieurs points de transition potentiels mais laisse Tom poursuivre, répond de façon à peine audible (« On n'en fait pas », ligne 12) et se déplace lentement jusqu'à s'installer face à Tom à la fin de son UCT prolongée (« Pour moi i- c'est un changement », ligne 13, image 82). Le silence de Luc traduit la difficulté à répondre sur le champ à la requête, qui ne sollicite pas une information mais bien une défense, la justification de quelque chose qui n'a pas été accompli et qui apparaît à travers la requête comme un manquement. Ce que Tom demande ici et maintenant à Luc, justifier l'omission d'un acte administratif, montre qu'en plus du travail technique à accomplir, un travail d'organisation consiste à documenter les tâches accomplies afin de les mettre en valeur, et que le rapport d'encadrement consiste à ces deux dimensions du travail. Luc reste plutôt silencieux, il répond à voix très basse en justifiant par les routines (« On n'en fait pas », ligne 12), suite à quoi dans un second temps, à partir de la ligne 15, Tom s'oriente davantage vers le souci de

mise en valeur que vers le reproche d'un manquement. Il tend vers l'argumentation, montrant qu'il a convoqué Luc pour le convaincre qu'une occasion de mettre en valeur le travail accompli par leur équipe a été ratée. Progressivement, ils en reportent la responsabilité sur l'organisation, en ratifiant les justifications de Luc montrant qu'il a respecté la procédure habituelle.

Les prémisses de cette visite inversent les statuts de participants de telle manière que c'est l'occupant de bureau qui présente une raison de la visite, ou de la convocation. Or ces statuts participatifs actualisent déjà une version hiérarchique de l'organisation, qui transparaît de façon particulièrement crue dans les premiers tours : est-ce la façon dont Luc invite Tom à formuler une raison de la visite (« Quelle est ta question ? ») qui oriente vers un type grammatical particulier conduisant à une forme de reproche ? Contrairement aux extraits précédents en tous cas, une toute autre activité émerge progressivement qui est au centre ensuite d'une conversation prolongée : c'est bien la procédure organisationnelle, d'abord mise en avant comme ligne de défense par Luc, que Tom souhaite interroger avec lui, et non contre lui.

Lorsque le visiteur, à l'instar de Luc, configure sa venue comme répondant à une forme de convocation, les statuts participatifs associés aux catégories de visiteur et visité peuvent donc s'inverser. Cette même inversion est observable lorsque l'occupant du bureau saisit le passage d'un collaborateur dans le couloir comme une occasion d'interagir. C'est le deuxième type de rencontre opportune récurrent, après la visite pour salutations, qui fait émerger une affaire courante. Dans l'extrait suivant Tom est occupé à son poste lorsqu'il voit Annie passer dans le couloir d'un pas décidé.

Extrait 28 – Annie et les astreintes (Corpus Responsable Informatique)

```
01   Ani    passe dans le couloir, *reg. Tom, disparaît
02   Tom                          *lève les yeux
03   Tom    Annie viens voir
04   (4.0)
05   Ani    apparaît, entre, marche vers Tom
06   Tom    tu les as- tu les as pas faites tes [astreintes là
07   Ani                                        [nan ×j'les ai pas faites
                                                       ×Image 83
08   Tom    tu: peux les faire tout [d'suite↑ ×
                                                ×Image 84
09   Ani                            [ça:
10   Ani    ça fait trois ou quat' ^ que j'ai pas faites
11   Ani                          ^s'arrête à côté de Tom, reg. écran
```

```
12   Tom     *ouai pasque: si tu veux j'ai [r'gardé le:s celles que t'avais
13   Tom     *reg. écran et pointe
14   Ani                                    [ouai:: je sais °ouai°
15   Tom     j'les avais envoyées
16   Ani     j'peux t'les faire à: ^onze heures↑
17   Ani                           ^reg. Tom
18   (0.8)
19   Tom     ouai . ça marche
```

Image 83 : Annie répond à Tom en marchant vers lui.

Image 84 : Il la regarde à la fin de sa requête.

Après qu'Annie est passée dans le couloir, Tom l'interpelle en parlant fort avec une sommation et une instruction : « Annie viens voir » (ligne 3). Au bout de quatre secondes elle réapparaît, entre dans le bureau et marche en direction de Tom qui lui adresse une pré-requête (« Tu les as- tu les as pas faites tes astreintes, là ? », ligne 6) : il actualise une tâche administrative récurrente et routinière qui fait partie des obligations normales de tout collaborateur, et en projetant grammaticalement une réponse négative d'Annie projette également la formulation d'un problème, un retard ou un manquement dans cette exécution, de façon très similaire à la requête adressée à Luc dans l'extrait précédent. Annie répond de façon conforme en ne cherchant pas à se justifier, anticipant et acceptant les conséquences : « Nan j'les ai pas faites » (ligne 7, image 83). Tom formule ensuite la demande à l'origine de sa sollicitation : « Tu… peux les faire tout d'suite ? » (ligne 8). Il se justifie ensuite dans la continuité des précisions d'Annie : « Ouais pasque… Si tu veux j'ai r'gardé les… celles que t'avais, j'les avais envoyées » (lignes 12 et 15). Autrement dit il ne manifeste pas une forte autorité déontique envers Annie, ne donne pas une instruction autoritaire mais conditionnée à ses contraintes à elle, tandis qu'elle s'oriente déjà vers le problème que préfigure la pré-requête : le problème que soulève la raison de la visite est formulé indépendamment d'un rapport d'autorité mais en lien avec un processus organisationnel distribué, une chaîne dont le manquement d'Annie ne permet pas la continuité. Ce qui est rendu pertinent ici de la fonction

de Tom est qu'il centralise un ensemble de formulaires remplis par tous les membres de l'équipe, et qu'Annie pénalise l'activité collective en n'ayant pas contribué pour sa part.

Le responsable de projet

Au cours des premiers extraits, nous nous sommes intéressée à des raisons de la visite récurrentes dans le cadre de rapports hiérarchiques. Que le visiteur se montrât en devoir de justifier une requête en produisant une version de l'organisation telle qu'elle peut concerner son supérieur, en droit de solliciter des instructions pour suivre une procédure dont son supérieur est le garant, ou en droit d'attendre qu'il s'engage à accomplir son rôle d'interface avec les autres unités de l'organisation, certaines formes d'organisation grammaticale et séquentielle de la conversation pendant l'ouverture sont essentielles pour actualiser un rapport d'autorité. Mais avant de nous intéresser à des raisons de la visite démontrablement orientées vers une relation horizontale, nous nous arrêtons pour les trois extraits qui suivent à des visites actualisant une forme de relation hybride. Le responsable de projet dans le cadre d'une organisation matricielle n'est ni le supérieur hiérarchique des contributeurs aux projets qu'il encadre, ni contributeur à part égal, il assume des obligations et responsabilités du collectif envers l'organisation sans autorité formelle sur ses contributeurs. Dans l'extrait suivant, Sophie interpelle une collaboratrice qu'elle aperçoit passant à l'extérieur, de façon à la fois ressemblante et différente de celle dont Tom interpelle Annie.

Extrait 29 – Vera et le Reporting (Corpus R&D)

```
01  Ver     marche au loin avec Will
02  Sop     tourne tête vers Ver
03  Sop     Vera Vera *[Vera
04  Sop              *se penche pour suivre Vera du regard
05  Ver              ^[oui
06  Ver              ^ ½ tour vers Sop *
07  Sop                                *lève les bras ×, remue
                                                    ×Image 85
08  Ver     ½ tour vers imprimante
09  Sop     non non juste*
10  Sop                 *lève les poings, garde en l'air
11  Wil     $[salut
12  Wil     $haut du buste apparaît, salue main
13  Sop      [salut hhin hin
14  Ver     ½ tour vers Sop, vient
15  Vera    ((parle à Will))
16  Sop     reporting
17  Ver     pardon↑×
                ×Image 86
```

```
18  Sop      reporting^
19  Ver              ^entre
20  Ver      oui^ . faudrait qu'je l'fasse . t'es filmée là↑
21  Ver         ^s'arrête
```

Image 85 : Après que Vera s'est retournée, Sophie lui fait signe.

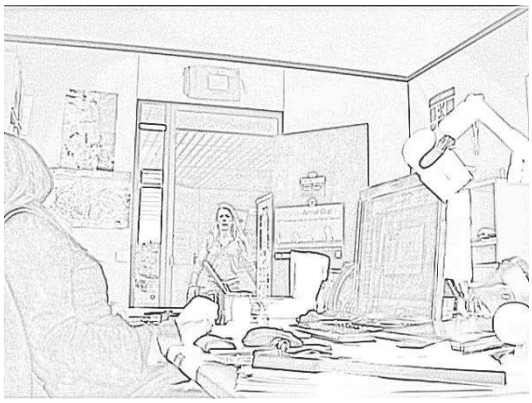


Image 86 : Vera demande réparation en venant vers Sophie.

Sophie aperçoit Vera au loin, qui parle avec un collègue tout en marchant dans la direction opposée à Sophie, autrement dit lui tournant le dos. Elle l'interpelle en prononçant son prénom à trois reprises comme sommation, adossant ce droit à l'interpeler d'une part à l'interaction courte que projette cette sollicitation en passant ; d'autre part au fait que la raison de sa sollicitation est une affaire en cours entre elles, connue de Vera et que Sophie cherche à réactualiser rapidement (image 85). Vera s'oriente quant à elle vers une requête inattendue, et après avoir fait attendre Sophie en poursuivant brièvement son projet initial autour de la photocopieuse, se met de nouveau en marche vers elle. Pendant qu'elle continue de parler à William, Sophie cherche à lui rappeler d'un mot que Vera lui doit une tâche : « Reporting » (ligne 16). Vera demande réparation suite à un problème d'audition (image 86) puis ratifie la répétition après s'être arrêtée dans le bureau : « Oui, faudrait qu'j' le fasse » (ligne 20) : au conditionnel et à la première personne, sans marque de conformation à une directive, cette réponse manifeste un devoir envers l'organisation et pas particulièrement envers Sophie. D'un autre côté, en sollicitant Vera en passant, non seulement sans initier d'interaction à dessein mais alors qu'elle est en conversation avec un autre collaborateur, Sophie diminue ostensiblement la saillance phénoménale de sa sollicitation et ainsi ne se montre pas particulièrement en droit d'exiger quelque chose de sa part. A la différence d'une instruction, cette demande est conjointement élaborée comme un rappel dissocié de leur rapport de collaboration : elle s'oriente vers l'organisation comme une chaîne de tâches distribuées entre les collaborateurs, la contribution des uns précédant parfois celle des autres sans qu'une telle

séquentialité confère un pouvoir particulier à celui qui peut tout de même rappeler à son collègue qu'une tâche est attendue.

Dans le prolongement de la façon dont la responsable de projet s'attache à estomper les marques d'autorité que sa requête est susceptible de véhiculer, nous allons voir comment la position du responsable de projet peut contribuer à l'élaboration d'une raison de la visite.

Extrait 30 – Intégrer les évol' (Corpus Techno)

```
01   Ren    apparaît au loin
02   Pol    oui Renaud
03   Pol    reg. Ren
04   (1.2)
05   Ren    t'as vu le mail à luc là
06   Pol    ouai [j'ai vu le mai-
07   Ren         [il a:
08   Ren    il a déjà fait la version mai:s ×
                                          ×Image 87
09   Ren    [mais que:                              [que av-
10   Pol    [ouai mais il a il a p- il a pas intégré [les les les évol
11   Pol    s'éloigne de l'écran, lâche la souris
12   Ren    ben non↑
13   Pol    eh ben c'est normal
14   (1.0)
15   Pol    on lui a pas donné l'feu vert
16   (1.2)
17   Ren    mais pasque pa- . mais pasque les évol eu c'est
18   Ren    on a fait une version pour ça hein . c'était pou-
19   Ren    pour l'évol numéro un là où y'a le nombre de postes que i faut griser
20   Ren    bon ben ça c'est c'est indispensable hein
21   Pol    ouai ben écoute eu j'en ai discuté avec [eu avec eu (nom)
22   Ren                                            [mai-
23   Pol    eu i m'disait [que ces évol
24   Ren                  [mais mais pasque linda était d'accord hein
25   Ren    linda était d'accord et tout j'ai- j'ai-
26   Ren    j'ai envoyé un mail à tout l'monde i z'étaient d'accord sur sur eu
27   Pol    ah oui non non mais j'suis d'accord [mais eu:mm
28   Ren                                       [sur le plan hein
29   Pol    le problème c'est qu'ils sont tous en tunisie en c'moment↑
30   Ren    mais ×pasque sinon c'est pas la peine hein
                 ×Image 88
```

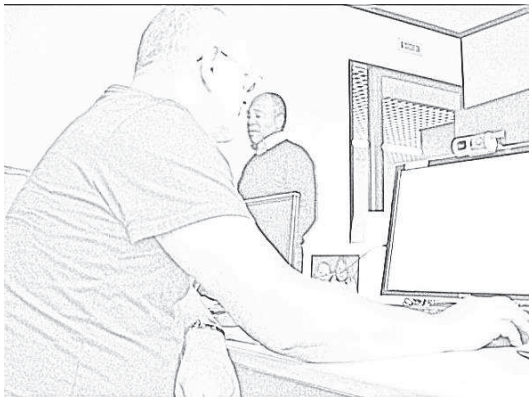


Image 87 : Renaud vient vers Pol en exposant la raison de sa visite.

Image 88 : Pol manifeste son impuissance à Renaud.

Pol traite la venue de Renaud vers son bureau comme une sommation (« Oui Renaud ? », ligne 2) et ce dernier, tout en entrant dans le bureau, ouvre l'interaction avec une pré-séquence qui ne spécifie pas l'action qu'elle projette, et poursuit sans attendre que Pol confirme : « T'as vu le mail à Luc, là ? Il a… il a déjà fait la version mais… » (lignes 5 et 8, image 87). Pol anticipe le problème que Renaud s'apprête à soulever, et s'aligne ainsi au moins sur son caractère remarquable : « Ouais mais il a p- Il a pas intégré les, les, les évol' » (ligne 10). Renaud confirme tout en sollicitant une explication (« Ben non ? », ligne 12) : ils se sont entendus sur le fait que Renaud rend visite car il ne comprend pas qu'une version du système technique produit par leur équipe ait été livrée sans que l'essentiel des modifications ait été apporté. Une asymétrie épistémique émerge, à la faveur de Pol, qui annule ensuite effectivement l'évaluation problématique du fait remarquable avec une simple assertion puis élabore après un silence (« Eh ben c'est normal. On lui a pas donné l'feu vert. », lignes 13 et 15). Tout en se montrant informé, il se positionne en observateur de la procédure et non en décisionnaire : son accès privilégié à l'information n'est pas ici une marque de pouvoir mais une caractéristique de sa fonction qui le rend redevable de relayer l'information auprès de ses collaborateurs. Après un nouveau silence d'incompréhension, Renaud renouvelle son objection en argumentant : « Mais pasque pa- mais pasque les évol euh c'est, on a fait une version pour ça hein » (lignes 17 et 18), argument que Pol ne conteste pas, mais il rapporte une autre version de la procédure qu'il tient de ses interactions avec un groupe d'acteurs (« Ouais ben écoute euh j'en ai discuté avec euh, avec euh (nom), euh i m'disait que ces évol' », lignes 21 et 23). Renaud renforce en retour sa position en se faisant le représentant d'un autre groupe d'acteurs, et en se montrant soutenu par ce groupe, qui comprend des personnes à même de décider : « Mais, mais pasque Linda était d'accord hein, Linda était d'accord et

tout, j'ai- j'ai- j'ai envoyé un mail à tout l'monde i z'étaient d'accord sur sur euh » (lignes 24 à 26). Les positions respectives des participants et leurs principaux arguments sont en place à ce point de la visite et pour la suite, particulièrement argumentative. Deux collectifs et deux priorités s'opposent en effet autour d'une décision : faut-il éditer une nouvelle version sans les évolutions que les techniciens considèrent comme essentielles (« Mais pasque sinon c'est pas la peine hein », ligne 30, image 88) pour rester conforme à la procédure organisationnelle, ou repousser une échéance pour attendre un produit qui présente une réelle avancée technologique ?

En somme Renaud rend visite à Pol pour contester une décision dont ce dernier n'est pas responsable, sur laquelle il n'a aucune prise, mais vis-à-vis duquel en tant que responsable de projet il se trouve à la jonction entre deux collectifs : les décideurs d'un côté, les techniciens opérationnels de l'autre, que Renaud représente avec des arguments techniques. Tout en montrant qu'il n'a aucune autorité du côté décisionnaire, Pol renvoie Renaud au second groupe d'acteurs, inaccessible ici et maintenant : « Ah oui non non mais j'suis d'accord mais euh..m. Le problème c'est qu'i sont tous en Tunisie en c'moment ? » (lignes 27 et 29). Cette interaction actualise une autorité extérieure aux parties en présence ici et maintenant et montre comment des décisions peuvent être contestées et négociées dans une organisation matricielle : Pol est responsable d'une équipe de collaborateurs dont il rassemble les contributions sans autorité sur eux, à l'instar de Sophie rappelant à Vera dans l'extrait précédent qu'elle a besoin de son formulaire de *reporting*, tout en atténuant fortement sa requête pour éviter de la formuler comme une directive. Par conséquent lorsque Renaud, un acteur opérationnel, souhaite discuter une décision, il trouve pour interlocuteur un responsable sans réelle prise sur le processus, qui le renvoie à des interlocuteurs moins accessibles, géographiquement éloignés non seulement parce qu'un séminaire interne a lieu ce jour-là, mais aussi parce chaque processus implique des décideurs répartis sur les différentes localités de cette organisation, cette antenne étant particulièrement réduite et peu autonome.

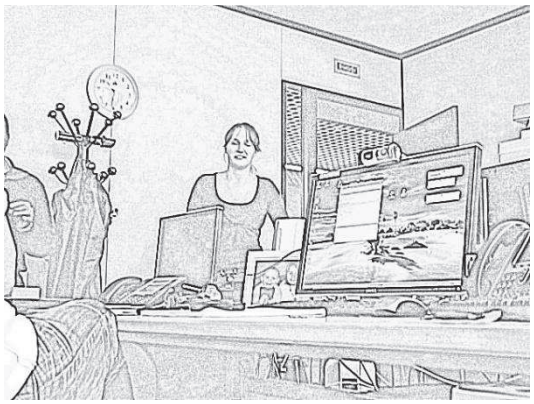
La requête de Renaud actualise donc une version des rapports de collaboration entre le responsable de projet technologique et les décideurs d'un côté, les membres de son équipe opérationnelle de l'autre. Chargé d'une responsabilité de supervision, il n'a certes pas d'autorité sur ces derniers mais un certain pouvoir dans la mesure où il a accès à davantage d'information qu'eux. Or cette prérogative a des conséquences pratiques dans l'activité quotidienne, et constitue un cadre inférentiel au cours de l'élaboration de la raison de la visite.

Au début de l'extrait suivant, Pol et Renaud poursuivent une conversation similaire à l'extrait précédent lorsqu'une collaboratrice arrive dans le bureau.

Extrait 31 – Visite Elisa (Corpus Techno)

```
01  Eli     entre
02  Pol     salut
03  Ren     c'est c'est c'[est vite fait hein
04  Eli                   [j'dis bonjour de loin °pasque°
05  Pol     t'as la crève↑
06  Ren     ben moi aussi hein
07  Eli     ouai j'suis ^un peu prise^
08  Eli                 ^reg. Ren    ^reg. Pol
09  Pol     vous étiez malades ensemble↑ non
10  (rires)
11  Ren     (     )
12  Eli     reg. Ren, reg. Pol, se racle la gorge
13  Ren     non mais sinon c'est vi- c'est vite fait hein
14  Ren     si tu demandes à elisa elle peut le faire e:n donc j-
15  Pol     de quoi de de de montrer qu'vous étiez ensemble↑
16  Ren     noon
17  Pol     non en fait
18  Eli     i sait pas êt'sérieux
19  Pol     non non non en fait . c'qui s'passe × c'qui s'passe
                                                 ×Images 89 & 90
20  Pol     c'est que c'est j'dirais  indépendamment j'dirais du du
21  ((Pol et Renaud poursuivent leur conversation, Elisa va vers Max))
22  Eli     °est-ce que t'arrives à t'connecter avec QC toi °
23  Max     eu: j'ai essayé tout à l'heure ça
24  Max     ah si ouai mais c'est vach'ment long hein
25  Eli     c'est infernal . c'est eu: je pète un boulon quoi
26  Max     c'est très très long hein
27  Eli     j'ai rien qui tourne avec j'ai eu: un explorateur ma messagerie
28  Max     non non mais de toute façon le réseau en c'moment i
29  Eli     c'est la catastrophe hein
30  Max     tu essayes de télécharg- d'ouvrir simplement eu
31  Max     (            ) tu vas voir que
32  Pol     c'est tout hein bon c'est une guerre au (unité orga)
33  Eli     ah ouai
34  Max     t'as l'temps d'aller fumer ta clope
35  Eli     je sais même pas *par où eu:
36  Pol                      *reg. Eli
37  Ren     non *pasque moi j'trouve qu'ya y'a
38  Pol         *reg. Ren
39  Ren     moi j'pense que y'a une confusion quoi^ et ça
40  Eli                                        ^reg. Pol
41  Ren     moi je sais pas qui (     ) cette évolution mais
42  Pol     ben c'est p't-être une évolution mineure mais i prend
43  Pol     quand même deux jours et d'mi
44  Eli     bon . [j'vais *voir eu si [ça r'part
```

45 Ren [ben i f'ra que ça si
46 Pol *reg. Eli
47 Pol [ouai tu voulais m'voir elisa
48 Eli non non mais c'est pas grave j'repasse
49 Eli c'était pasque j'arrive pas à m'connecter à QC . c'est infernal
50 Pol ah eu ben oui alors viens voir
51 Eli j'voulais juste voir c'que c'était 256



Images 89 & 90 : Pol reprend la conversation avec Renaud, Elisa baisse le regard, juste avant de s'adresser à Max (à droite, invisible).

Après que Pol a salué Elisa qui entre dans le bureau, il ouvre une séquence de plaisanterie tandis que Renaud s'attache à poursuivre son argumentation (« Non mais sinon c'est vi- c'est vite fait, hein. Si tu demandes à Elisa elle peut le faire en… donc j- », ligne 14). Ils s'orientent tous trois vers le fait qu'Elisa est venue voir Pol mais que la conversation en cours avec Renaud est prioritaire. Pol la reprend en effet après une plaisanterie qui a permis d'accueillir Elisa et d'entretenir temporairement une interaction à trois (« Non non non en fait, c'qui s'passe, c'qui s'passe », ligne 19, images 89 & 90). Elisa se trouve alors de profil entre la porte et Pol, elle lui jette un regard, se tourne vers Max[20] et lui murmure une question (« Est-ce que t'arrives à t'connecter avec QC, toi ? », ligne 22) : plutôt qu'attendre que Pol soit disponible ou repartir, elle profite de la proximité de ce collègue qui utilise un même réseau interne pour lui demander s'il rencontre les mêmes problèmes techniques qu'elle. Max effectue la démarche en direct et confirme (« Euh… j'ai essayé tout à l'heure ça, ah si ouais mais c'est vach'ment long, hein », lignes 23 et 24), suite à quoi Elisa se plaint en reprenant progressivement un volume normal : « C'est infernal. C'est euh… Je pète un boulon quoi » (ligne 25). Pol cherche dans le même temps à conclure sa conversation avec Renaud par une expression figurative [Drew & Holt, 1988] (« C'est tout, hein, bon c'est une guerre au (unité orga) », ligne 32) à la fin de laquelle il regarde Elisa : il s'oriente toujours vers sa présence

[20] Ayant refusé d'être filmé, Max n'est pas visible à l'image, son poste se trouve face à celui de Pol.

comme projetant une raison de la visite, mais il est retenu auprès de Renaud. C'est après qu'Elisa les a regardés tour à tour et projette de quitter le bureau (« Bon, j'vais voir euh, si ça r'part », ligne 44) que Pol interrompt Renaud et invite Elisa à produire la raison de sa visite : « Ouais tu voulais m'voir Elisa ? » (ligne 47). Dans un même tour, Elisa annonce qu'elle reporte sa visite, tout en formulant sa demande : « Non mais c'est pas grave, j'repasse. C'était pasque j'arrive pas à m'connecter à QC. C'est infernal » (lignes 48 et 49). En outre elle termine avec la même plainte qu'auprès de Max, mais étant cette fois adressée à Pol elle accomplit tout autre chose : elle montre qu'il est en mesure de résoudre son problème, voire en devoir de le faire. C'est en tous cas ainsi que Pol traite cette annonce : « Ah euh ben oui alors viens voir » (ligne 50). Elle précise ensuite ce qu'elle attend de lui, que c'est en ayant accès à son poste informatique qu'elle résoudra son problème : « J'voulais juste voir c'que c'était 256 » (ligne 51). Autrement dit c'est parce que Pol a accès à l'étendue du réseau, des informations auxquelles Elisa n'a qu'un accès réduit, qu'elle lui rend visite en comptant sur lui pour résoudre son problème, et que la simple formulation d'un problème rend compréhensible comme une demande.

Alors que le traitement de la demande de Renaud dans l'extrait précédent suggérait que le responsable de projet a peu de pouvoir de décision, son accès à l'information organisationnelle le rend en revanche redevable envers les membres de son équipe. En effet cet extrait permet de comparer deux versions de la raison de la visite d'Elisa, d'abord exposée par opportunisme au collègue coprésent, puis à l'interlocuteur recherché : elle n'attend que du second qu'il résolve son problème, et montre ensuite par quelles prérogatives il est à même de le faire. Réciproquement, Pol interrompt sa conversation en cours pour inviter Elisa à exposer la raison de sa visite alors qu'elle projette de partir puis propose de reporter sa visite : il se montre en devoir de traiter cette visite et la demande de sa collaboratrice.

Nous avons d'abord montré que les demandes d'autorisation – pour suivre ou modifier des procédures formelles, pour accéder à des données, pour requérir une intervention auprès d'unités partenaires – sont des raisons de la visite récurrentes de la part d'un collaborateur à son supérieur. Elles actualisent une asymétrie à la fois épistémique et déontique qui conduit généralement à la demande et à la formulation de directives. Nous avons ensuite vu qu'un supérieur hiérarchique, sans requête explicite mais par une tentative de communication antérieure, peut faire venir un collaborateur jusqu'à lui afin de lui demander des comptes. Enfin, les sollicitations en passant nous ont amenée progressivement à un rapport de collaboration hybride, propre à l'organisation matricielle et par projets, ni vertical ni

horizontal : le responsable de projet assume le travail du collectif envers l'organisation, a peu d'autorité sur ses contributeurs mais des devoirs envers eux du fait de son accès privilégié à d'autres réseaux de collaborateurs et à l'information. Ces visites suggèrent également que le fait de demander à quelqu'un de faire quelque chose dans une organisation n'est pas le propre du pouvoir hiérarchique : c'est une des formes de l'accomplissement au quotidien de la division du travail et de l'action collective. L'élaboration de la raison de la visite fait régulièrement émerger une chaîne d'actions et de capacités d'agir complémentaires, une version plus complexe que stratifiée de l'organisation. La partie qui suit explore les raisons de la visite actualisant différentes formes de collaboration horizontale.

2) Agir ensemble dans le cadre d'un rapport collégial : raison de la vision et division du travail

Une visite pour demander l'accès à des données n'indexe pas nécessairement des positions asymétriques à cet égard : dans l'extrait suivant, la requête de Léa, similaire à celle d'Elisa, est fondée sur, et fait émerger, une toute autre version de l'organisation.

Extrait – Finir le Pitch (Corpus R&D)

```
01   Lea    apparaît, sourit, entre
02   Sop    hello [hhh
03   Lea          [°ça va°$
04   Lea                $reg.Bet
05   Bet    coucou
06   Sop    [ça va↑
07   Bet    [ça va↑ . $ouai et toi
08   Lea             $reg.Bet
09   Lea    ouai
10   Sop    tu es aux couleurs d'la mai[son aujourd'hui
11   Bet                               [ouai^
12   Bet                                    ^bise
13   Lea    oui
14   Sop    d'ailleurs toutes les deux [c'est pas mal
15   Bet                               [ouai ouai
16   ((rires))
17   Bet    on est assorties
18   Lea    [ah . ah oui y'a la:* thésarde c'est ça↑
19   Sop    [ça va↑
20   Sop                       *bise
21   Sop    ouai
22   Lea    j'l'ai [rencontrée   ] ouai
23   Sop           [tu l'as vue↑]
```

```
24   Sop     ça filme
25   Lea     eu vous pouvez m'rapp'ler le: le chemin d'accès à NGO
26   Lea     pasque × j'ai oublié mon micro à la maison donc là
                    ×Image 91
27   Bet     alors
28   Lea     j'en ai un [en prêt e:t
29   Sop                [au blog ou au:x disques $partagés
30   Lea                                          $hoche tête
31   Lea     non aux disques partagés
32   Sop     aux disques partagés↑ ×
                                    ×Image 92
```

Image 91 : Léa expose la raison de sa visite.

Image 92 : Léa et Sophie projettent de procéder à l'opération.

L'ouverture prolongée de cette visite manifeste un rapport familier entre Sophie, Betty et Léa, depuis la façon dont cette dernière entre sans attendre, jusqu'aux commentaires sur la tenue vestimentaire et le dispositif vidéo, en passant par la séquence de salutations et demande de nouvelles. La raison de la visite n'apparaît pas ici comme un garant nécessaire et primordial pour initier l'interaction : c'est seulement quinze secondes après être entrée que Léa se stabilise face à Sophie et Betty et leur demande : « Euh vous pouvez m'rapp'ler le… le chemin d'accès à NGO, pasque j'ai oublié mon micro à la maison, donc là… J'en ai un en prêt et… » (lignes 25 à 28, image 91). Betty et Sophie cherchent immédiatement à répondre à sa demande : « Alors » (ligne 27), « Aux blogs ou aux disques partagés ? » (ligne 31), et après que Léa a spécifié, Sophie l'invite à s'orienter avec elle vers son écran en annonçant qu'elle commence l'opération (« Aux disques partagés ? », ligne 32, image 92).

Quoique similaire à celle de l'extrait précédent, la raison de la visite ne produit ici pas la même organisation : la demande d'accès aux données n'est pas fondée sur une plainte qui met l'interlocuteur en devoir de résoudre le problème mais sur des contingences dont Léa se montre responsable. La raison de sa visite est configurée comme une demande de service,

actualisant un rapport collégial fait d'entraide, de services rendus, de coopération, une forme d'organisation fondée sur la contribution [Licoppe, Cudicio & Proulx, 2014].

Un format de question récurrent actualise précisément cette forme de collaboration : avec une pré-requête comportant le terme de « petite question », le visiteur produit immédiatement la disponibilité de son hôte en projetant une courte et peu coûteuse interaction.

Extrait 33 – Pitite question (Corpus R&D)

```
01   Nat    s'appuie sur cadre porte, tend tête vers l'intérieur
02   Nat    *pitite question × t'sais où elle est lisa↑
03   Sop    *reg.Nat, tourne buste
                          ×Image 93
04   Sop    elle est en [formation à Dunkerque . deux jours
05   Bet                [°salut°
06   Nat    $a::h
07   Nat    $ouvre bouche, lève tête
08   Rut    formation d'quoi
09   Sop    lève tête bouche fermée, main suspendue
10   (3.0)
11   Sop    $elle eu[: c'est pour ça qu'i-]
12   Nat    $reg.Rut
13   Nat           *[elle est allée voir ss]son pote*
14   Nat           *tourne tête vers Sop          *reg.droite puis Sop
15   Nat    $vincent *(nom)$
16   Nat    $reg.droite    $clin d'oeil, ½ tour, reg. Rut
17   Sop              *sourit
18   Sop    hmmm mmm hhhh $c'est pour ça qu'elle a pa::s ×
19   Nat                  $reg. Sop
                                                  ×Image 94
20   Sop    qu'y a pas d'réunion du RD . qu'c'est remplacé par l'truc de Rod
21   (1.5)
22   Nat    ah ouai
```

Image 93 : Nathalie obtient très vite la réceptivité de Sophie.

Image 94 : Sophie complète l'information lorsque Nathalie s'en va.

Nathalie se place dans le cadre de la porte et sans sommation, alors que Sophie est occupée à l'ordinateur, lui adresse une pré-requête suivie de la requête elle-même : « Pitite question t'sais où elle est Lisa ? » (ligne 2, image 93). Elle limite par avance l'interaction à la requête : Sophie peut en inférer qu'elle ne s'engage pas à autre chose en répondant, se tourne immédiatement vers Nathalie et répond : « Elle est en formation à Dunkerque. Deux jours » (ligne 4). Cette réponse confirme que la requête est adressée à la bonne personne, Sophie étant effectivement informée des allers et venues de Lisa, sa supérieure. Mais la ratification de la réponse comme une nouvelle en troisième position (« Ah… », ligne 6) [Heritage, 1984] ne projette pas pour autant une clôture imminente de la visite : Nathalie reste bouche bée orientée vers Sophie, et la collaboratrice qui l'accompagne, jusque-là restée silencieuse, demande : « Formation d'quoi ? » (ligne 8). La réponse précédente a donc suscité une curiosité que Sophie ne se montre cette fois pas à même de satisfaire, avec une moue signifiant qu'elle ignore cette précision. Mais après une plaisanterie de Nathalie avec laquelle elle projette son départ, Sophie la retient : « C'est pour ça qu'elle a pas… Qu'y'a pas d'réunion du RD. Qu'c'est remplacé par l'truc de Rod » (lignes 18 et 20, image 94). Cette deuxième information, indirectement associée à la première requête et pourtant traitée comme une nouvelle (« Ah ouais », ligne 22), prolonge la « petite question » : Sophie montre que si ses collègues ignorent la première information, elles ignorent nécessairement la seconde, et se montre en devoir de leur faire connaître la cause contingente d'une modification des routines organisationnelles.

En somme la petite question comme pré-requête projetant une visite de courte durée produit une disponibilité immédiate sans pour autant limiter effectivement la visite à cette requête : elle valorise d'un côté le collaborateur sollicité parce qu'il est informé de ce qui se passe, d'un autre côté produit de l'intéressement mutuel en alimentant le réseau de circulation des informations.

La demande de Léa puis celle de Nathalie dans les extraits précédents actualisent un passif entre ces collègues et renouvelle du même coup ce rapport de collaboration durable. Or un visiteur peut solliciter les services d'un collaborateur en l'absence d'un tel passif en s'orientant essentiellement vers l'organisation en tant que collectif d'acteurs dotés de compétences et chargés de tâches complémentaires. Revenons à l'Extrait 8[21] plus haut :

[21] Voir « Visite Charte Graphique ».

Virginie frappe à la porte du bureau de la communication interne, et Mag l'invite à produire la raison de sa visite en se montrant immédiatement disponible.

Extrait 34 – Visite Charte Graphique (suite, Corpus Com')

```
08   Mag     bonjour↑
09   Vir     j'ai une $[p'tite ques*tion$
10   Vir              $entre            $reg.bas, avance
11   Mag                          *reg.éc
12   Sue               [bonjour
13   Vir     en fait on est en train de faire × eu:: un tas d'supports ×
                                          ×Image  95               ×Image 96
14   Mag     oui↑
15   Vir     donc là j'suis côté PG hein (unité) [PG
16   Mag                                         [oui↑
17   Vir     mais je sais pas sur quelle eu: version de powerpoint
18    (1.0)
19   Vir     eu:: et ça comme ça est-ce que c'est celui-là
20   Vir     ou c'est celui-là . [même j'en avais encore un troisième
21   Mag                         [alors
22   Mag     alors eu la: la rouge . eu: c'est une ancienne version
23   Vir     d'accord↑
24   Mag     la deuxième c'en est une qu'on a faite eu
```

Image 95 : Virginie avance dans le bureau.

Image 96 : Virginie s'arrête et montre les documents à Mag.

Après les salutations, Virginie cadre sa visite avec un pré-préliminaire [Schegloff, 1980] (« J'ai une p'tite question », ligne 9), qui projette que sa requête ne sera pas produite dans le tour immédiatement suivant mais plus tard. En avançant dans le bureau jusqu'à s'arrêter face à Mag, elle actualise en effet un processus en cours et se situe dans l'organisation : « En fait on est en train d'faire euh… un tas d'supports. Donc là j'suis côté PG, hein (unité) PG » (lignes 13 et 15, images 95 et 96). Préparant l'intelligibilité de sa future requête en s'identifiant en vertu de son appartenance à une certaine sous-unité, elle justifie

prospectivement sa demande en vertu de la collaboration entre le service de communication interne et cette sous-unité. Elle rend ensuite intelligible son problème en brandissant deux documents du bout des doigts, et formule une requête hésitante : « Mais je sais pas sur quelle euh… version de powerpoint (1.0) euh… Et ça comme ça est-ce que c'est celui-là, ou c'est celui-là. Même j'en avais encore un troisième » (lignes 17 à 20). La réponse complexe et renseignée dans laquelle Mag s'engage confirme qu'elle est la bonne interlocutrice pour une telle requête (« Alors euh la… la rouge, euh… c'est une ancienne version. La deuxième c'en est une qu'on a faite euh… », lignes 21 à 24).

A la différence des salutations familières et prolongées de l'extrait précédent actualisant un rapport fondé sur la contribution, le travail préliminaire de Virginie actualise ici les positions respectives de ces collaboratrices dans l'organisation sans rendre pertinent un rapport interpersonnel établi : leur rapport de collaboration formel justifie sa requête. Autrement dit c'est la division formelle du travail qui l'autorise à demander quelque chose à l'occupante d'un bureau dans lequel elle se rend parce qu'elle a pu l'identifier en tant que service de la communication interne. La raison de la visite actualise un rapport de droits et obligations indépendamment de tout passif entre les acteurs et actualise ici un rapport institutionnel particulier : la relation de service [Llewellyn & Hindmarsh, 2013]. Cette visite actualise donc l'organisation en tant que, d'un côté, une structure formalisée organisant des savoirs complémentaires au fondement des droits et obligations entre occupants de ces fonctions ; d'un autre côté comme un rassemblement physique de nombreux acteurs parvenant à collaborer sans se connaître personnellement en vertu de cette distribution formelle localement matérialisée.

Si projeter par un pré-préliminaire une demande peu coûteuse et une visite de courte durée permet de produire plus facilement la disponibilité du collaborateur sollicité, le visiteur peut se montrer plus hésitant quant à la portée de sa demande en projetant au contraire un dérangement, une demande coûteuse. Dans l'extrait suivant, Mag et Vin travaillent chacun à son poste tout en discutant, lorsqu'on frappe à la porte.

Extrait 35 – Visite Séminaire (suite, Corpus Com')

```
01  Seb      ((toc toc))$
02  Seb                $entre
03  Vin      tiens y'a dimitri qui arrive . °hein↑°
04  Mag      voilà
05  Vin      vas-y . ah ben non c'est un grand eu* bonjour tu vas bien↑
```

```
06                                                  *poignée de mains
07  Seb     bonjour Vin^ eu j- j'te dérange pas
08  Mag                ^lève tête vers Seb
09  Vin     vas-y [vas-y
10  Seb           [bonjour
11  Mag     non bonjour↑
12  Vin     dis-moi
13  Seb     $je[: viens↑          ]vou:s ouai vous embêter
14  Seb     $avance dans bureau
15  Vin        [t'as une question] ×
                                  ×Image 97
16  Vin     mais tu nous embêtes pas . vas-y dis-moi
17  Seb     au sujet eu est-ce qu'o:n la (unité) sait qu'on va ×
                                                              ×Image 98
18  Seb     =organiser un sé[minaire
19  Vin                     [oui i m'en a parlé jérôme^
20  Mag                                                 ^reg.Seb
21  Vin     i m'en a parlé i m'a envoyé un message i m'a dit eu:
22  Vin     ben i [m'a juste dit est-ce qu'on a-
23  Seb           [jérôme
24  Vin      [jérôme (nom1)] . [eu non pas (nom1) excuse-[moi c'est simon (nom2)
25  Mag     ^[non . simon  ] . [simon (nom2)^
26  Mag     ^reg.Vin                          ^reg.Seb
27  Seb                                                    [ouai
28  Mag     ^simon (nom2)
29  Mag     ^hoche en regardant Seb, reg.écran
30  Vin     [simon (nom2) pardon
31  Seb     [t'es- tes- t-es dans l'ancienne organisation là
32  Vin     oui c'est ça ouai . ouai . ouai
33  Vin     pasque jérôme ouai c'est pareil il a un séminaire
34  Vin     qu'i voulait faire sur eu: son nouveau sujet ouai
35  Vin     donc effectiv'ment simon m'en a parlé du: séminaire
36  Vin     qu'vous voulez faire c'est [ça
37  Seb                                [oui . tout à fait
38  Seb     donc eu: maint'nant ça va arriver vite
39  Mag     [oui
40  Vin     [oui . et on est d'sus là c'est [en termes de d'espace . logistique
41  Mag                                      [on est en train d'demander des devis↑
42  Seb     super↑
```

Image 97 : Seb referme la porte, Vin l'invite à produire la raison de sa visite.

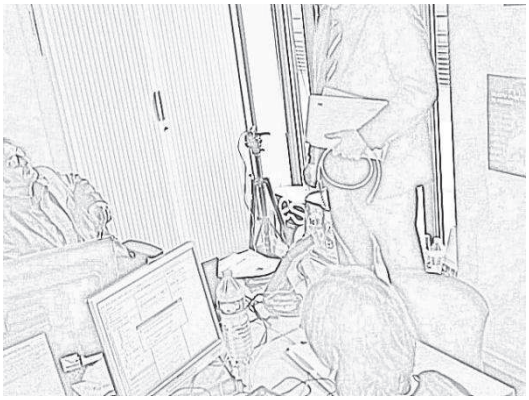


Image 98 : Seb se stabilise face à Vin avant de clore les préliminaires.

Pendant que le visiteur ouvre la porte, Vin se trompe d'abord en l'identifiant, puis ils se saluent. Seb adresse une première pré-séquence à Vin (« J'te dérange pas ? », ligne 7) à laquelle Vin puis Mag répondent en l'invitant à poursuivre (« Vas-y, vas-y », ligne 9 ; « Non, bonjour », ligne 11 ; « Dis-moi », ligne 12). Seb projette une interaction d'autant plus prolongée qu'il ne reste pas sur le pas de la porte : son déplacement dans le bureau altère son élocution tandis que Vin favorise la progression en anticipant ses propos (« T'as une question ? », ligne 15, image 97 ; « Mais tu nous embêtes pas, vas-y, dis-moi », ligne 16). Seb s'adresse dorénavant aux deux membres du service configurant sa demande comme faiblement légitime : « Je viens vous… ouais vous embêter au sujet, euh… est-ce qu'on… la (unité) sait qu'on va organiser un séminaire ? » (lignes 13 à 17, image 98). Adressée à l'ensemble de l'unité et non à ce service en particulier, cette requête est peu spécifique pour une raison de la visite et implique donc un certain coût de traitement à ses interlocuteurs, à l'opposé d'une petite question. Autrement dit tout en montrant qu'il sait que l'organisation de séminaires fait partie des missions officielles de ce service, Seb n'est pas à même de formuler une demande précise et traitable rapidement : il les sollicite pour préciser sa demande, une demande en soi pour laquelle il se montre obligé envers eux. Mais Vin manifeste aussitôt un fort engagement : après qu'un malentendu sur l'identité de leur intermédiaire a été résolu, il demande confirmation du processus en question et montre ainsi qu'une partie du travail d'élaboration de la demande est déjà accompli (« Donc effectivement Simon m'en a parlé du… séminaire qu'vous voulez faire c'est ça ? », lignes 35 et 36). Seb s'aligne sur cette progression rapide avec un commentaire projetant les suites du processus : « Donc euh… Maintenant ça va arriver vite » (ligne 38). La façon dont Vin montre que son service est déjà impliqué dans ce processus, et par conséquent confirme l'intelligibilité de sa demande, amène

donc Seb à réviser sa posture initiale et à se montrer davantage en droit de les solliciter. Et en effet, Vin et Mag s'affilient à son commentaire et rendent longuement compte d'un travail déjà accompli (« Oui. Et on est d'sus là, c'est en termes de… d'espace, de logistique », ligne 40 ; « On est en train d'demander des devis », ligne 41). Ils montrent que la requête de Seb fait partie de leurs missions quotidiennes et se produisent en communicants efficaces à même d'anticiper la formulation d'attentes précises, une réponse que Seb apprécie très positivement (« Super ? », ligne 42).

En somme si les membres se reposent sur une distribution formelle des missions pour s'orienter vers un type de compétences ou de fonctions, le contenu pratique des missions de chacun, et par conséquent les conséquences d'une demande telle qu'elle peut être formulée à l'occasion d'une visite, peuvent émerger au cours de l'élaboration de la raison de la visite.

Un visiteur peut se montrer hésitant quant au coût de sa demande en effectuant un travail préliminaire projetant préférentiellement une demande coûteuse, qui n'empêche pas les collaborateurs sollicités de manifester un fort engagement. Dans l'Extrait 32, la raison de la visite est essentiellement adossée au rapport personnalisé et de long terme entre les collaboratrices ; d'une toute autre façon dans l'Extrait 34, le droit à demander quelque chose est essentiellement adossé à son faible coût, projeté dès le travail préliminaire. Un troisième cas de figure apparaît donc entre ces collaborateurs qui se reconnaissent mais se connaissent peu personnellement et connaissent peu leurs missions respectives. Cette ouverture produit une version intermédiaire de l'organisation faite de rapports distants mais cordiaux, fondés sur une distribution formelle des missions que les collaborateurs spécifient et élaborent localement pour une demande unique.

Les collègues, pairs hiérarchiques, ont donc tendance à fonder la légitimité de la demande pour laquelle ils rendent visite soit sur un rapport de collaboration durable fondé sur la contribution, soit sur une collaboration ponctuelle fondée sur la distribution formelle des missions, le dernier extrait actualisant une forme intermédiaire entre relation personnalisée et formelle. Or c'est cet agencement qui prévaut dans la série d'extraits suivante : l'élaboration de la raison de la visite 1) y actualise un important socle de connaissances partagées associé à une collaboration durable ; 2) rend compte du type de demandes pour lequel les collaborateurs ont tendance à recourir à cette forme d'interaction en coprésence ; enfin 3) vise à accomplir une certaine progression du processus en cours, rétrospectivement et prospectivement.

Dans l'extrait suivant, Lis est présente dans le bureau de la communication interne, en conversation avec Vin, Mag et Sue contribuent ponctuellement.

Extrait 36 – Portrait (Corpus Com')

```
01   Porte   toc toc*
02   Vin           *tourne tête vers porte
03   Vin     ^assouplir eu: . *[vas-y eu:
04   Dim     ^entrouvre porte
05   Vin                        *ouvre porte plus grand de la main droite
06   Dim     [bonjour . rebon[jour ×
                                ×Image 99
07   Mag     [bonjour↑       [re
08   Lis     bonjour↓
09   Dim     bonjour
10   Dim     ^[ça va↑
11   Dim     ^reg.Vin
12   Vin      [je n'ai pas fait ton × portrait mais j'ai reçu [ton document
                                  ×Image 100
13   Dim                                                     [non↑
14   Dim     mai:s ça te va ou[:
15   Vin                      [ah ouai mais quand j'vais le faire
16   Vin     tu vas pleurer hein
17   Dim     hhhin hin hin ah [ouai
18   Mag                      [hh ha ha
19   Vin     non mais ouai t'inquiète pas ouai
```

Image 99 : Dimitri salue les occupants du bureau, Vin est orienté vers lui.

Image 100 : Vin anticipe la raison de sa visite.

Après les coups à la porte, le visiteur ouvre et Vin l'invite à entrer en interrompant son tour adressé à Lis (« Assouplir euh… Vas-y euh… », ligne 3). Il reste orienté vers Dimitri pendant que celui-ci salue tour à tour les personnes présentes dans le bureau (lignes 6 à 9, image 99). En chevauchement sur sa demande de nouvelles adressée à Vin en particulier (« Ça va ? », ligne 10), celui-ci anticipe la raison de sa visite en configurant son tour comme

une réponse à une requête implicite : « Je n'ai pas fait ton portrait mais j'ai reçu ton document » (ligne 12, image 100). Il réactualise un engagement antérieur : la communication interne rédige une lettre hebdomadaire qui comporte le portrait d'un membre nouvellement embauché, et il fut convenu que Dimitri fournisse par courriel les informations dont Vin a besoin à cette fin. La démarche du visiteur, à travers son identification, rend donc immédiatement pertinent ce processus ici et maintenant et leurs engagements associés : de la même manière qu'une apparition devant une porte a tendance à être traitée comme une sommation, ici la visite est traitée comme demandant des comptes à un collaborateur redevable. Le tour de Vin synthétise deux annonces et les oppose, la première est marquée comme dispréférée, du fait du marqueur d'opposition précédant la seconde : il se montre fautif de n'avoir pas accompli ce à quoi il s'est engagé, puis met en valeur ce qui par contre a permis à leur affaire de progresser entre-temps. Dimitri ratifie de façon minimale la première annonce (« Non ? », ligne 13) et produit une requête ajustée à ce qu'accomplit la seconde : « Mais alors ça te va ou… ? » (ligne 14). Autrement dit il ne s'attarde pas sur le manquement de Vin, tandis que ce dernier initie une séquence humoristique suggérant à l'inverse que cette visite actualise une de ses obligations, associée à la relation de service.

Soulignons que Vin peut difficilement se tromper en anticipant le processus que Dimitri s'apprête à actualiser à partir de son identification. En effet le service de communication interne est le point de passage obligé d'un vaste réseau d'informaticiens – l'essentiel du personnel de l'unité –, et entretient avec la plupart d'entre eux un lien faible [Granovetter, 1973] fondé sur un seul processus en cours. Mais pour le reste de l'organisation, le lien fort est la règle, fondé sur de nombreux processus parallèles : un travail verbal est nécessaire pour actualiser un processus en particulier lors de l'ouverture, à l'instar de l'extrait suivant entre Annie et Tom.

Extrait 37 – Prévoir un point (Corpus Responsable Informatique)

```
01  Ani     apparaît, reg. Tom
02  Tom     lève la tête
03  Tom     ouai
04  Ani     ^y'a les caméras encore↑
05  Ani     ^entre
06  Tom     ouai . j'suis filmé enregistré et tout . [tant pis pour toi hein
07  Ani                                              [ah bon↑
08  Ani     tsss ((inspiration))
09  Tom     t'es foutue
10  Ani     eu:: tu sais la s'maine dernière j'ai vu les échanges
```

```
11  Ani     =de mails qu'vous avez eus sur l'domaine i-net là
12  Tom     ouai ×. [j- i- ah i faut [qu'on s'fass-
13  Ani             [eu:             [faudrait p't-êt' qu'on fasse un point ×
                  ×Image 101                                                  ×Image 102
14  Tom     ouai [exactement . j'ai vu ça
15  Ani          [c't après-midi
16  Tom     ouai
```

Image 101 : Annie s'arrête face à Tom à la fin de son pré-préliminaire.

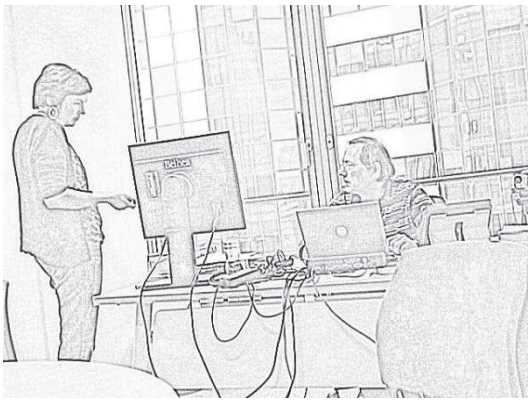


Image 102 : Ils coïncident autour de la formulation du même projet.

Autorisée à entrer après son apparition, Annie entre, questionne Tom sur l'enregistrement vidéo et favorise ainsi une série de commentaires humoristiques (« Ouais. J'suis filmé enregistré et tout. Tant pis pour toi, hein, t'es foutue », lignes 6 et 8). Tout en avançant dans le bureau, elle l'interrompt et projette la raison de sa visite avec une pré-séquence à la fin de laquelle elle s'arrête face à lui : « Euh… Tu sais la s'maine dernière j'ai vu les échanges de mails qu'vous avez eus sur l'domaine i-net là » (lignes 10 et 11, image 101). Cette pré-séquence actualise un processus en cours entre Tom et d'autres collaborateurs sous un angle particulier qui met en valeur qu'elle n'a pas participé jusque-là, pour une raison qu'ils connaissent tous deux : elle était en congé la semaine précédente. Après que Tom a ratifié et en chevauchement sur ce qu'il tente de formuler (« Ouais. J- i- ah i faut qu'on s'fasse », ligne 12), elle propose tout en levant son stylo vers Tom, s'orientant vers la coïncidence de leurs projets : « Euh… Faudrait p'-êt' qu'on fasse un point » (ligne 13, image 102). En effet Tom anticipe et s'affilie fortement en montrant qu'il partageait ce projet avant même la visite d'Annie : « Ouais exactement, j'ai vu ça » (ligne 14).

Le pré-préliminaire d'Annie tel qu'il est configuré favorise l'anticipation de Tom et leur permet de coïncider pour produire simultanément la raison de la visite. Ce projet partagé, convenir d'une réunion, actualise une autre dimension de leur rapport de collaboration : alors que l'Extrait 25 met en exergue l'autorité de Tom, c'est ici la responsable de projet qui

s'adresse au responsable d'équipe, la première intéressée par la distribution des rôles en phase initiale, le second responsable et décideur de cette distribution, qui doit pouvoir compter sur la participation d'Annie.

Les visites permettant de faire progresser un processus peuvent en effet accomplir le travail d'encadrement entre un responsable et un membre de son équipe, sans que le rapport hiérarchique soit pertinent mais bien une forme d'intéressement commun dans le processus en question. Reprenons l'Extrait 16 mobilisé plus haut pour le rythme lent mais assuré auquel Corinne entre dans le bureau d'Antoine, ce dernier se détournant de son écran au dernier moment pour lui serrer la main.

Extrait 38 – Visite Soucis (suite, Corpus Manager)

```
06  Ant      ça boume↑
07  Cor      mm↑ . on a fait un point . avec eu:
08  Ant      alors↑ ×
                    ×Images 103 & 104
09   (2.8)
10  Cor      ^Tom a vu qu'y avait des soucis
11  Cor      ^secoue tête
12  Ant      ouai
13   (1.5)
14  Cor      donc eu ^ouai mai:s on va essaye:r de: de faire quequ'chose mai:s
15  Cor               ^reg. bref couloir
16  Cor      bon j'pense qu'y a: y'a aussi un souci p't-êt' de personne là
17  Cor      °bon° . °compliqué°
18  Ant      en quantité ou e[:n qualité . en qualité]
19  Cor                      [non e:n     en qualité] ×
                                                    ×Images 105 & 106
20  Cor      bon là il est allé voir à: à l'intégrateur↑ eu:
```

Images 103 & 104 : Antoine se tourne vers elle après l'avoir invité à poursuivre, elle hausse les bras en signe d'impuissance.

Images 105 & 106 : Corinne s'appuie sur le dossier d'une chaise avant d'initier un récit, Antoine évalue son tour précédent avec une moue d'impuissance.

Antoine s'oriente vers deux trajectoires possibles : en torque entre son écran d'ordinateur et Corinne, il est prêt à clore une visite pour des salutations seulement, tout en invitant Corinne à initier un éventuel sujet de conversation (« Ça boume ? », ligne 6). La réponse positive mais minimale de Corinne préfigure un propos problématique (*troubles telling*) [Jefferson & Lee, 1981], qu'elle initie avec une annonce actualisant une récente réunion : « Mm ? On a fait un point avec euh… » (ligne 7). Avant qu'elle ait pu compléter, Antoine montre qu'il a déjà compris ce à quoi elle fait allusion et manifeste un nouvel intérêt, repoussant son bureau et se tournant pleinement vers elle : « Alors ? » (ligne 8, images 103 & 104). Corinne hausse les épaules en signe d'impuissance et formule un constat partagé avec un tiers (« Tom a vu qu'y'avait des soucis », ligne 10), et la réponse d'Antoine confirme que ce constat n'apporte rien de nouveau. Il se trouve dans la posture délicate de récipiendaire d'une plainte, et la laisse élaborer après un silence : « Donc euh ouais mais… On va essayer de… Faire quequ'chose mais… Bon j'pense qu'ya… y'a aussi un souci p't-êt' de personnes là » (lignes 14 et 16). Après avoir regardé derrière elle et ainsi préfiguré un propos délicat et confidentiel, elle s'engage dans une critique des collaborateurs, qu'Antoine lui demande d'expliciter. Il ne conteste pas, et dans la continuité de sa ratification au tour 12, se montre également d'accord et impuissant (images 105 & 106).

En somme la brève séquence formée de l'annonce tronquée de Corinne et de l'invitation augmentée d'Antoine, en actualisant un certain processus et leur implication différentielle, pose une raison de la visite : Corinne vient tenir Antoine au courant. Mais le caractère paradoxal de cette raison émerge aussitôt : si Antoine attend de Corinne des nouvelles, celle-ci montre en retour qu'elle ne peut que renouveler un constat et une évaluation qu'ils partagent déjà : elle vient donc rapporter des nouvelles pas vraiment

nouvelles. La progression de ce processus, et le point qui peut être fait et mérite une visite, c'est qu'il ne progresse pas, ce qui constitue une nouvelle en soi. Ils produisent ainsi une version laborieuse de l'organisation, dont les dysfonctionnements et ralentissements les dépassent, et dont nous verrons dans le chapitre suivant que la plainte associée entraîne un travail délicat au cours des clôtures[22]. Aussi bien Corinne en tant que responsable activement impliquée qu'Antoine en tant qu'encadrant distant montrent leur absence de prise sur un processus qui ne se déroule manifestement pas comme il serait souhaitable, un constat qu'il est manifestement justifié d'établir et renouveler ensemble au cours d'une visite informelle.

Les membres du service de communication interne et leurs visiteurs d'abord, le responsable d'équipe opérationnel et sa chef de projet ensuite, s'orientent rapidement vers un projet non problématique pour la visite : la formulation d'un projet en accomplit l'essentiel. Ils s'orientent vers l'organisation comme une forme d'action instruite [Garfinkel, 2002] : la description collaborative de la situation appelle une forme de réponse appropriée qui émerge d'un bref raisonnement pratique dans l'interaction. En revanche l'extrait précédent présente un autre cas de figure : les collaborateurs se montrent dénués de toute ressource face à la situation telle qu'ils la décrivent conjointement. Deux versions opposées de l'organisation, récursive et sous contrôle d'un côté, émergente et échappant à la prise des acteurs de l'autre ; sous la forme d'un côté d'une visite orientée vers un objectif prédéfini, de l'autre d'une visite émergente, dont ce qui est à accomplir dans cette interaction est précisément la formulation d'un projet pour ce processus.

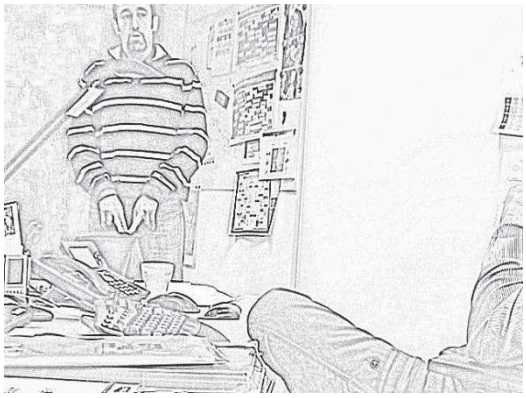
Intermédiaire de ce point de vue, l'extrait suivant montre comment les acteurs travaillent à avoir prise sur une organisation en plein changement structurel et managérial. Nous reprenons l'Extrait 22, qui montrait de façon frappante la façon dont les collaborateurs peuvent s'appuyer sur le format de visite pour des salutations seulement, et résoudre de façon incorporée l'ambiguïté lorsque la production d'une raison de la visite devient imminente. Après que Matt s'est arrêté au milieu du bureau, Antoine s'est complètement réorienté vers lui.

Extrait 39 – Le Sponsor (suite, Corpus Manager)

```
06   Mat    ça va↑ mt hhhh  hhhhhhh je voulais te  demanderhh
07   Ant    mmm↑
08   Mat    sur le projet de patrice là eu avec HP . HPPPM
09   Ant    ouai
```

[22] Voir dans le Chapitre 4 l'Extrait 13.

10 Mat hh le sponsor c'est toi↑
11 (1.5)
12 Ant eu:: × oui pour l'instant oui
×Images 107 & 108
13 Mat ouai . ça veut dire que tu: eu:
14 Mat fin t'as prévu des disponibilités dessus ou pas
15 Ant pas des masses
16 (0.8)
17 Mat remue les mains
18 Mat à peu près
19 Ant on a fai:t eu aujourd'hui on fait un point eu: quoi
20 Ant on fait un point tous les quinze jours
21 Ant une heure tous les quinze jours [à peu près
22 Mat [une heure tous les quinze jours↑
23 Mat non c'est pour savoir parce que bon dans la: bon
24 Mat alban m'a d'mandé de mettre un ptit peu d'agilité dans l'projet
25 Ant ouai^ . c'qui est une bonne chose
26 Mat ^hoche
27 Mat dans la philosophie d'l'agilité on va dire y'a le:: le PO
28 Mat fin l'product owner qui est le vrai pilote du projet c'est (nom1)
29 Ant mm mm
30 Mat mais si toi t'es- si toi tu es le sponsor derrière
31 Mat ça veut dire quelque part c'e:st
32 Mat fin i faut qu'i puisse p't-êt' communiquer avec toi
33 Ant mm
34 Mat il a l'pouvoir de décision mais il le fait aussi en fonction de:
35 Mat de [de de de te:s enfin de c'que tu: de ta vision voilà on va dire
36 Ant [oui bien sûr
37 Mat [de ta vision du projet]
38 Ant [mm] . mm
39 Mat donc est-ce que t'as prévu p't-être de pouvoir communiquer avec lui:
40 Mat eu de pouvoir [échanger c'est prévu ou pas
41 Ant [mais n- en f-
42 Ant en fait dans l'cadre du process eu:: du process eu:
43 Ant gestion d'la d'mande qui est pas un process
44 Ant qui est encore opérationnel [dans le SMQ
45 Mat [mm
46 Ant le pilote c'est (nom2) l'co-pilote c'est moi
47 Mat d'accord
48 Ant et l'conseil c'est (nom1)



Images 107 & 108 : Antoine hésite longuement après la requête de Matt.

Matt projette une raison de la visite avec un pré-préliminaire [Schegloff, 1980] (« Je voulais te demander », ligne 6), suivi d'une pré-séquence qui actualise un processus en cours : « Sur le projet de Patrice, là, avec HP, HPPPM » (ligne 8). Après une réponse mitigée d'Antoine, il produit une apparente requête d'information : « Le sponsor c'est toi ? » (ligne 10), apparente car l'information étant connue des deux participants, elle ne peut donc être comprise que comme une pré-requête, préfigurant une autre requête comme raison de la visite, une forme d'action stratégique destinée à faire faire quelque chose à l'interlocuteur [Arminen, 2005]. Dans le même temps, elle poursuit le travail catégoriel initié avec le pré-préliminaire : le projet HPPPM devient un dispositif catégoriel [Sacks, 1992 ; Hester & Eglin, 1997 ; Schegloff, 2007] comprenant la catégorie de Sponsor, tout membre appartenant à cette catégorie devenant redevable des activités associées. La réponse particulièrement résistante d'Antoine, précédée d'un silence puis d'une hésitation, mitigée et atténuée (« Euh… Oui, pour l'instant, oui », ligne 12, images 107 & 108) est orientée vers le travail inférentiel que Matt active en le questionnant sur son appartenance à la catégorie Sponsor : il ne sait pas à quelles attentes et activités il se conforme en acceptant. Matt ratifie effectivement la réponse comme une simple confirmation, explicite le fait qu'il y a des inférences à tirer de cette appartenance, qu'il verbalise avec hésitations, sous la forme d'une nouvelle requête projetant fortement une réponse positive [Raymond, 2003] : « Ouais. Ça veut dire que tu… Euh… 'Fin t'as prévu des disponibilités dessus ou pas ? » (lignes 13 et 14). En formulant, après avoir obtenu confirmation de l'appartenance d'Antoine, que consacrer du temps au projet est une activité associée à la catégorie Sponsor, Matt exerce sur lui une forte contrainte puisqu'il ne peut pas répondre négativement sans faillir à ses obligations. Antoine parvient à répondre de manière conforme, c'est-à-dire positive, tout en évitant de s'engager : « Pas des masses » (ligne 15). Sa résistance au travail d'enrôlement de Matt est toujours palpable, il reste en

retrait. Après un silence, Matt l'invite à élaborer, avec un geste des deux mains qui manifeste une alternative – conformément à sa précédente question polaire – et verbalement en lui demandant de préciser (« A peu près ? », ligne 18). De nouveau, la réponse d'Antoine est hésitante et évasive : « On a fait… Euh aujourd'hui on fait un point euh… Quoi, on fait un point tous les quinze jours, une heure tous les quinze jours à peu près » (lignes 19 à 21). Il configure chaque réponse pour donner le moins de prise à une requête, raison de la visite que Matt n'a toujours pas formulée : ses requêtes successives n'accomplissent jusque là qu'un travail préliminaire dont l'objectif est manifestement d'obtenir quelque chose d'Antoine. Après avoir ratifié la réponse comme une nouvelle, il initie une autre phase en projetant la formulation imminente d'une intention : « Non c'est pour savoir pasque bon, dans la… Bon » (ligne 24). Initiant l'exposition d'une certaine version du projet, il se prévaut tout d'abord d'une délégation hiérarchique associée à son expertise managériale : « Alban m'a demandé de mettre un peu d'agilité dans l'projet » (ligne 24). L'agilité est en effet une méthode de gestion récemment implantée à titre expérimental dans l'entreprise, fortement promue, et dont les participants savent ici et maintenant que Matt en est un porteur essentiel : avec cette double légitimité organisationnelle, il élabore son droit à conformer Antoine à sa version du projet. Il applique ensuite son savoir théorique aux collaborateurs impliqués, met les catégories en action, jusqu'à Antoine et les activités qu'il lui impute : « Dans la philosophie d'l'agilité on va dire y'a le… Le PO, 'fin l'product owner, qui est le vrai pilote du projet, c'est (nom1). Mais si toi t'es- Si toi tu es le sponsor derrière, ça veut dire quelque part c'est… 'Fin i faut qu'i puisse p't-êt' communiquer avec toi » (lignes 27 à 32). La demande formulée au tour 14 est précisée : le temps que le Sponsor doit consacrer au projet est notamment voué à interagir avec le *Product Owner*. Pendant qu'il élabore, Antoine relâche progressivement sa posture de résistance (« Oui bien sûr », ligne 36). En effet alors que Matt reformule sa requête, en projetant toujours fortement une réponse positive (« Donc est-ce que t'as prévu p't-êt' de pouvoir communiquer avec lui… Euh de pouvoir échanger c'est prévu ou pas », lignes 39 et 40), Antoine contrecarre l'ensemble du travail catégoriel accompli jusque-là en substituant au Projet HPPPM un dispositif catégoriel alternatif : « Mais n- En f- En fait dans l'cadre du processus euh… Du processus euh… Gestion d'la d'mande qui est pas un processus qui est encore opérationnel dans le SMQ, le pilote c'est (nom2), l'co-pilote c'est moi, et l'conseil c'est (nom1) » (lignes 42 à 48). Suivant un raisonnement symétrique, il repositionne les acteurs clés du dispositif de Matt dans d'autres catégories, essentiellement (nom1) et lui-même, à partir desquelles ils échappent aux activités qui leur incombaient dans le premier dispositif.

Antoine échappe donc habilement à des attentes que Matt parvient presque à lui imposer en les amenant de manière non moins subtile, en associant des procédés interactionnels basiques mais fortement contraignant, travail préliminaire et catégoriel. C'est parce que les collaborateurs s'orientent tous deux vers la production à un moment ou un autre d'une raison de la visite que les requêtes de Matt sont traitées comme des pré-requêtes activant un travail catégoriel, et rencontrent la résistance d'Antoine. Matt s'appuie sur son expertise pour construire son autorité et chercher prise sur l'activité d'Antoine, et en suggérant de manière très progressive et longtemps implicite la raison de sa visite, il ne lui offre pas la possibilité de produire une réponse négative qu'il puisse justifier. Mais c'est en actualisant un des nombreux processus organisationnels auxquels il contribue, d'une façon qui n'est pas sans produire son statut à un niveau de l'organigramme qui lui donne accès à de nombreuses instances managériales, que ce dernier parvient à s'extraire des activités associées à la catégorie de Sponsor. Cette visite survient alors qu'une nouvelle méthode managériale, certes formalisée, écrite et décrite en théorie, est en cours : les inférences possibles dans ce travail catégoriel sont d'autant plus ouvertes qu'il n'existe pas encore de routine de travail qui prescrive la façon d'accomplir les rôles associés à cette méthode – ici Sponsor, *Product Owner*, Pilote et Co-Pilote. Cette phase exploratoire est confirmée par la façon dont le même jour Antoine en réunion avec ses partenaires pour le projet en question leur rapporte la conversation et sollicite leur avis sur la façon dont il a répondu à la demande de Matt[23]. Autrement dit cette interaction est conséquente sur la mise en place de pratiques durables et la trajectoire de ce changement organisationnel. Elle montre le changement organisationnel à la fois en tant qu'épreuve en situation au cours de laquelle des entités et des rôles sont requalifiés, ainsi que le rapport de collaboration entre ces acteurs relativement à ces rôles ; à la fois en tant que processus non seulement descendant mais ancré dans des situations d'interaction quotidiennes, locales et incarnées.

Dans une première partie nous nous sommes intéressée à des raisons de la visite spécifiques à un rapport hiérarchique. Dans une deuxième partie nous avons vu que les collaborateurs peuvent s'adresser entre pairs une grande diversité de demandes : ils élaborent une demande en s'appuyant plus ou moins sur leur passif interpersonnel ou sur la distribution formelle des compétences et des tâches ; la raison de la visite peut réactualiser un processus

[23] « Matt qui est passé c'matin, i m'deman- la question qu'i m'posait c'était euh… De combien tu peux êt' disponible, 'fin c'était pas posé comme ça mais c'tait équivalent, de combien tu peux êt' disponible euh… Si t'es sponsor du schmilblick et qu'on l'fait avec une logique Agil. J'lui ai dit ben ça dépend de c'que tu m'demandes. Aujourd'hui on fait quoi, un point tous les quinze jours ? »

déjà en cours à partir simplement de l'identité des parties en présence ou à partir d'un travail préliminaire préfigurant leurs contributions complémentaires ainsi qu'un projet ; enfin que certaines raisons de la visite ouvrent à une interaction particulièrement émergente et tout autant conséquente pour la suite puisque c'est ici et maintenant que les collaborateurs élaborent un projet jusque-là peu défini. La dernière partie qui suit est consacrée à des visites orientées non vers la progression de l'activité mais vers l'organisation en tant que lieu d'une certaine expérience du travail, des visites initiées pour partager cette expérience.

3) Le partage d'expérience

Reprenons la visite de Nathalie exposée à deux reprises dans la partie précédente[24] : par son commentaire suite à l'apparition (« Tu tombes bien j'suis en train d'faire une tisane »), Sophie associe le type d'interaction qu'elle projette à une pause dans le travail, lui attribue un certain caractère officieux, un statut limite que la préface de Nathalie, produite tout en venant jusqu'à elle, ne confirme pas (« On vient d'passer l'livre blanc, en comité avec (nom) et tout », lignes 4 à 6) [Jefferson, 1978].

Extrait 40 – Livre Blanc (suite, Corpus R&D)

```
10   Nat    pfffffff ((soupire en gonflant les joues))
11   Sop    eeh ben
12   Sop    tu tombes bien j'suis en train d'faire une tisane
13   Nat    on vient d'passer l'livre blanc
14   Sop    [aah
15   Nat    [en comité avec $(nom) et tout
16   Nat                    $s'arrête, met mains sur hanches
17   Sop    *le: livre blanc [(nom)↑           [eu: ouai
18   Sop    *se redresse, reg. Nat
19   Nat                     [des autrichiens . [ouai
20    (0.5)
21   Nat    *j'avais dit aux autrichie:ns faut bien respecter les quinze pages
22   Sop    *remue tête en regardant Nat
23   Nat    balancer tout en annexe tout c'qui est *pa:s le coeur du truc et tout
24   Sop                                          *hoche tête
25   Nat    iz'ont obéi (0.5) le livre tient en seize pages*
26   Sop                                                *hoche tête
27   Nat    iz'ont bien balancé le reste en annexe
28   Nat    $le mec i dit eu . ah mais l'livre blanc là il est trop long ×
29   Nat    $se repositionne
30    (1.2)
```

×Image 109

[24] Voir les Extraits 6 et 12, « Livre Blanc ».

31 Sop c'est pas vrai . seize pages↑
32 Nat ouai . je m'suis dit mai:s mai:s je:*
33 Sop *hoche la tête
34 Nat i s'fout d'ma gueule eu: [ce con-là
35 Sop [c'est eu: c'est eu: [( )
36 Nat [j'sais pas qui c'est
37 Nat je j'reconnais pas les voix . et après i dit oui alors bon eu
38 Nat puisque c'est des specs
39 Nat vous auriez du parler des key players etcetera et tout
40 Nat il l'avait dit mais c'est en annexe
41 Sop hoche la tête
42 Nat à se demander si l'mec avait lu l'livre blanc↓×
43 Sop sourit, secoue la tête

×Image 110

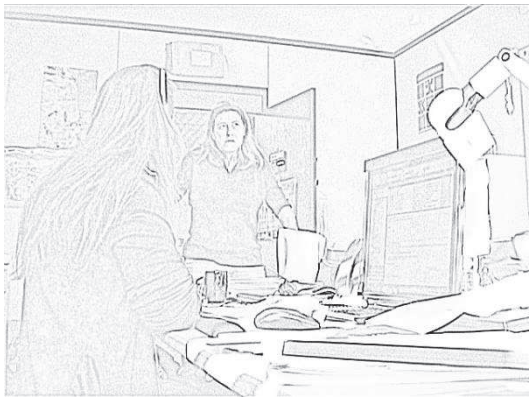


Image 109 : Nathalie suggère corporellement un état émotionnel.

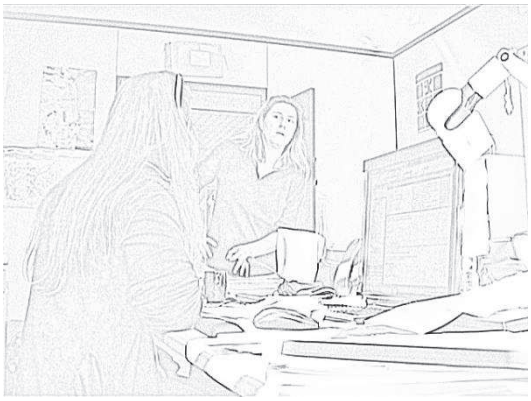


Image 110 : Elle ponctue une deuxième conclusion saillante de son expérience.

Nathalie expose une série d'éléments positifs, toujours configurés comme des préliminaires visant à assurer l'intelligibilité de la suite (« J'avais dit aux autrichiens faut bien respecter les quinze pages, balancer tout en annexe, tout c'qui est pas… le cœur du truc et tout. I z'ont obéi. Le livre tient en seize pages. I z'ont bien balancé le reste en annexe », lignes 21 à 27), soutenue par les hochements de tête réguliers de Sophie. Elle projette la chute de son récit en se repositionnant et marquant un contraste dans la tonalité de sa voix : « Le mec i dit euh. Ah mais l'livre blanc là il est trop long ! » (ligne 28), avant de suggérer corporellement une forme de colère pendant un silence (image 109). D'une certaine manière, en se limitant ainsi à une expression corporelle, elle sollicite l'affiliation de Sophie tout en laissant d'autres trajectoires possibles. Après que Sophie s'est affiliée en manifestant surprise et désapprobation (« C'est pas vrai. Seize pages ? », ligne 31), Nathalie critique explicitement le collaborateur en question (lignes 32 et 34) et poursuit le récit de la réunion (« Et après i dit oui alors bon euh puisque c'est des *specs* vous auriez du parler des *key players* etcaetera et tout. Il l'avait dit, mais c'est en annexe », lignes 37 à 40). Elle conclut en mettant en exergue un autre

commentaire dépréciatif (« A se demander si l'mec avait lu l'livre blanc », ligne 42, image 110), suivi d'un silence pendant lequel Sophie secoue la tête de droite à gauche en souriant, marquant de nouveau qu'elle désapprouve la conduite de ce tiers et qu'elle s'affilie avec Nathalie.

Soulignons deux séquences qui contribuent particulièrement à l'élaboration conjointe et progressive de l'affiliation autour d'une version de l'organisation : l'expression affective corporelle et l'empathie que Nathalie sollicite et obtient (lignes 26 et 31) associent à un épisode de collaboration une évaluation négative. C'est à travers cet affect que les participantes élaborent progressivement une évaluation qualitative partagée de la formulation chiffrée, objective, de ce produit du travail : un processus de valuation [Vatin, 2013] est à l'œuvre à l'issue duquel seize pages est considéré comme la longueur normale pour un livre blanc. Nathalie déploie ensuite son récit de manière à former un argumentaire professionnel, orienté vers la compétence et l'engagement de collaborateurs absents, qui se conclut sur une deuxième séquence d'affiliation (lignes 42 et 43). Le partage de cette expérience locale en tant que raison de la visite fait monter en généralité l'évaluation que les participantes élaborent : elles formulent ce à quoi peut parfois ressembler le travail dans cette organisation, produisent une version de l'organisation dans laquelle il faut faire avec l'incompétence ou la négligence de certains collaborateurs.

Si dans l'Extrait 38 Corinne expose également une forme de plainte à laquelle Antoine s'affilie, ils s'orientent démontrablement vers les suites à donner à ce processus sur lequel ils font le point, activités indissociables de droits et obligations complémentaires. A l'inverse le partage d'expérience, d'autant plus lorsqu'il est présenté comme raison de la visite, accomplit quelque chose de la relation collégiale en propre : à l'évidence, partager une expérience c'est partager des fonctions et responsabilités commensurables. Mais si les collaboratrices ne cherchent ici guère plus qu'une forme de reconnaissance intersubjective et de solidarité, des pairs situés à un autre échelon de l'organisation et occupant d'autres fonctions peuvent associer d'autres activités à ce type d'interaction, et produire une autre organisation. Au début de l'extrait suivant, Lémi passe devant le bureau d'Antoine, ouvre opportunément une interaction à partir d'une simple plaisanterie puis remarque la caméra, à partir de laquelle il amorce une séquence humoristique[25] (lignes supprimées).

[25] A propos de cette séquence de thématisation, voir Chapitre 4, Extrait 18.

Extrait 41 – Week-end d'astreinte (Corpus Manager)

01 Lem passe devant le bureau, revient, s'arrête devant la porte
02 Lem t'as l'air toujours aussi beau quand tu travailles
03 Ant pour une fois
04 Lem hhh ha ha . désolé ah puis en plus i s'filme^
05 Lem ^entre
06 ((10 lignes supprimées))
07 Ant aha ha ha ha
08 Ant °putain° . on a eu on- on- on a eu un week-end d'enfer avec le:s
09 Ant avec les astreintes
10 Lem ah oui qu'est-ce qui s'est passé↑ ×
×Image 111
11 Ant on a passé eu . presque toute la s'maine dernière y'avait des eu
12 Ant des crises sur operating↑
13 Lem ah merde
14 Ant donc eu c'tait sous surveillance pour c'week-end↑
15 Ant eu: vendredi soir y'a eu un problème sur planète eu:
16 Ant qui a fait que bon ( ) a merdé mais ça a été × ça a été récupéré
×Image 112
17 Lem oui↑
18 Ant par cont' de sam'di eu sam'di vingt-deux heures
19 Ant jusqu'à quatre heures et d'mi du matin eu: dimanche eu
20 Ant problème de: d'horaires adaptés
21 Lem pffff
22 Ant encore une application merdique eu un bout d'access eu
23 Lem ouai↑
24 Ant pas d'astreinte dessus eu
25 Ant et l'truc est hyper critique quand i font ( )
26 Ant et dimanche ça a r'commencé avec eu avec encore une au-
27 Ant une autre appli les (cati) les afficheurs en gare qui merdaient
28 Lem oh putain et c'est toi qui étais d'astreinte↑
29 Ant ouai
30 Lem ouai . hier moi j'ai r'marqué j'suis rev'nu de: paris
31 Lem j'étais à paris le: les horaires en fait de: (orga.fr)
32 Lem i z'étaient eu coincés au début d'après-midi
33 Ant ( )
34 Lem c'est ça ouai
35 Ant et eu les résultats c'était un serveur chez nous
36 Ant un machin dév'loppé par IG mais quand même exploité par nous
37 Lem ouai
38 Ant avec un truc qui était planté↑. pas d'alarme
39 (4.0)
40 Lem hausse sourcils, tourne tête
41 Lem ça c'est chaud
42 Ant et ne serait-ce qu- côté eu: côté SVSI
43 Ant personne connaissait l'ensemble de la chaîne↑
44 Lem oui↑
45 Ant on a activé (nom) qui était pas d'astreinte et
46 Ant qui a une partie des infos pasqu'il a des gens chez lui qui:

47 Lem oui↑
48 Ant qui font du rex incident d'puis quelques temps là-d'sus
49 Lem mm
50 Ant donc on a un morceau d'système en fait personne
51 Ant personne n'a une vision globale et assez détaillée et
52 Ant et c'est là où i faut mettre des thermomètres pour eu:
53 Ant impressionnant quoi . vraiment un week-end de merde
54 Lem ouai . bon

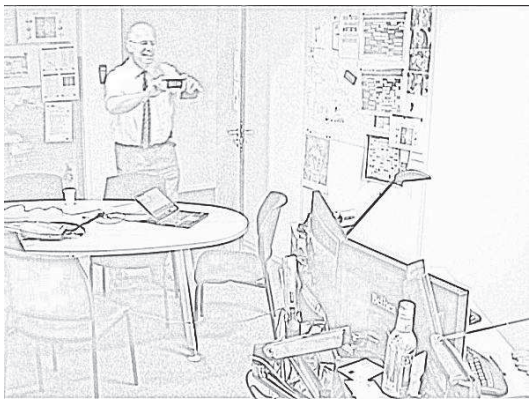


Image 111 : Tout en prenant sa photo, Lémi invite Antoine à poursuivre.

Image 112 : Il s'installe pour écouter le récit d'Antoine.

Coupant court au rire partagé, Antoine projette un récit : « Putain. On a eu on- on- On a eu un week-end d'enfer avec les… Avec les astreintes » (lignes 8 et 9), que Lémi l'invite à poursuivre, toujours occupé à son activité précédente (« Ah oui qu'est-ce qui s'est passé ? », ligne 10, image 111). Entre les tours 11 et 13, tandis que Lémi s'installe plus durablement (image 112), Antoine pose les éléments d'arrière-plan, des précédents de dysfonctionnements dans les systèmes administrés, mais que son unité a surmontés. Il marque ensuite un contraste et annonce d'autres dysfonctionnements : « Par cont' de sam'di euh sam'di vingt-deux heures jusqu'à quatre heures et d'mi du matin euh dimanche, euh, problème de… d'horaires adaptés » (lignes 18 à 20). En précisant ces horaires, il suggère d'une part que les dysfonctionnements n'ont pas été résolus facilement, d'autre part qu'ils ont mobilisé du personnel à des horaires ingrats : il expose une difficulté professionnelle à partir de l'expérience particulièrement négative qu'elle a occasionnée. Après avoir fait part d'un autre dysfonctionnement majeur au cours du week-end (« Et dimanche ça a r'commencé avec une autre appli », lignes 26 et 27), Antoine configure tour à tour le problème comme un dysfonctionnement technique, organisationnel, récurrent (lignes 22 et 24), associé à un défaut structurel (lignes 35 à 38, lignes 42 et 43). Lémi s'affilie tour à tour à la pénibilité de cette expérience pour Antoine (ligne 23, ligne 28) et à son évaluation des sources organisationnelles et aspects critiques de l'organisation (lignes 30 à 34, ligne 41).

Après avoir brièvement résumé la résolution du problème, laborieuse et par des moyens détournés (« On a activé (nom) qui était pas d'astreinte et qui a une partie des infos pasqu'il a des gens chez lui qui… Qui font du REX incident d'puis quelques temps là-d'sus », lignes 45 à 48), Antoine conclut : « Donc on a un morceau d'système en fait personne, personne n'a une vision globale et assez détaillée et, et c'est là où i faut mett' des thermomètres pour euh… Impressionnant quoi. Vraiment un week-end de merde. » (lignes 50 à 54). Il synthétise la version de l'organisation que le récit de sa mésaventure du week-end a fait émerger, préconise un remède, souligne le caractère remarquable des événements et réitère la valence particulièrement négative de son expérience. Il interprète et rapporte son expérience à l'aune de sa position dans l'organisation : en montrant qu'au-delà du constat il est à même d'analyser les connexions défectueuses dans l'organisation, il montre qu'il a prise sur ces difficultés, qu'il a à la fois le pouvoir et le devoir d'agir. Le partage d'expérience est pour ces collaborateurs l'occasion de formuler la nécessité de mettre en œuvre certaines mesures pour éviter que se reproduisent de tels dysfonctionnements. Sans s'y engager de manière contraignante, ils se mettent sur la voie d'un processus de réorganisation. La posture de ces *managers* face à une expérience négative qu'ils partagent dans l'interaction fait émerger une toute autre version de l'organisation : là où Nathalie et Sophie se montrent impuissantes et solidaires face à un réseau de collaborateurs immuables, Antoine et Lémi se montrent en position d'agir sur une structure accessible, manipulable et évolutive.

Enfin pour nuancer le contraste entre ces deux extraits, le suivant montre que non seulement le partage d'expérience peut être le lieu où s'élaborent des prises sur l'organisation, mais aussi que les collaborateurs ne s'accordent pas nécessairement sur une version négative de leur expérience.

Extrait 42 – Nouvelles nominations (Corpus R&D)

```
01   Roz    passe, revient, pointe tête dans cadre vers cam
02   Bet    salut
03   Sop    [salut
04   Roz    [t'es eu: bonjour↑ hh ha ha [t'es enre[gistrée
05   Bet                                [ça va
06   Sop                                          [bonjou:r
07   Sop    oui hin hin hin hin hin
08   Roz    hhin hin ça t'dérange pas↑
09   Sop    no[:n j'ai rien à cacher hin hin hin
10   Roz      [hin hin hin hhh hhhaha
11   Roz    ha hhh c'est big [brozer là
12   Sop                     [ou alors j'le cache ailleurs [hhh hh
```

13 Bet [hin hin hin
14 Roz ouaihh hin hin hin $hh [ça va↑
15 Roz $reg.Bet
16 Sop [(mais bon)
17 Bet ça va et toi
28 Roz tu viens à la gym↑
29 Bet nt non pasque j'ai une réunion à une heure en fait
30 Roz ah ouai
31 Bet ((czz)) râpé
32 Roz voilà ^ (0.5) bon ^
33 Roz ^s'éloigne ^se rapproche en levant la tête vers Bet
34 Roz on avait envoyé un mail la s'maine dernière × à (nom) pour eu::
×Image 113
35 Roz pour eu: [pour dire qu'i fallait qu'i nous envoie un mail quoi
36 Bet [ah oui
37 Roz pour dire [pour l'aut'là plutôt qu'de savoir dans les couloirs
38 Bet [pour l'directeur de lab
39 Bet ben final'ment t'as vu c'est début novembre c'est pas début octobre
40 Roz oui^ (0.5) ouai ouai (0.5) mt^ mais bon
41 Roz ^hausse les épaules ^détourne regard, ½ tour, sort
42 Sop ouai l'info officielle^ a été an- quand même lancée c'est bien
43 Roz ^s'arrête, reg.Sop
44 Bet ouai
45 Roz ah ouai mais on leur a d'mandé quoi
46 (1.5)
47 Roz on leur [a dit qu'ça s'rait bien que les gens sachent un truc
48 Bet [c'est vrai qu'ça f-
49 Roz alors qu'on leur a d'mandé quelques jours avant à la réunion DP hein ×
×Image 114
50 Bet ben oui oui . moi j'avais eu [( )
51 Roz [c'est rien
52 Roz la commission sait pas quand est-ce que ça aura lieu machin↑

Image 113 : Roz initie un nouveau sujet de conversation en regardant Betty.

Image 114 : Roz revient dans le bureau avant d'exposer longuement son propos.

De façon ressemblante à Lémi, Roz ouvre sa visite à partir d'un commentaire sur la présence des caméras dans le bureau, entremêlé à la séquence de salutations et de demandes

de nouvelles (lignes 1 à 17). Après une séquence entre elle et Betty (lignes 14 à 33), elle s'apprête à partir puis revient et s'adresse de nouveau à Betty : « On avait envoyé un mail la s'maine dernière à (nom) pour euh… Pour euh… Pour dire qu'i fallait qu'i nous envoie un mail, quoi, pour dire pour l'aut' plutôt que d'savoir dans les couloirs » (lignes 34 à 37, image 113). Cette adresse à un membre de la direction, qu'elle rapporte, implique que la direction n'a pas annoncé convenablement la nomination d'un cadre : c'est notamment à travers des termes péjoratifs et très critiques qu'elle présente ce processus comme une expérience négative pour le personnel. Or Betty comprend de quoi il s'agit (« Ah oui », ligne 36 ; « Pour l'directeur de lab' », ligne 38), mais ne s'affilie pas particulièrement à la critique puisqu'elle évalue l'annonce comme n'ayant pas été si tardive que Roz le sous-entend : « Ben final'ment t'as vu c'est début novembre, c'est pas début octobre » (ligne 39). Roz lui concède l'argument sans se plier à sa posture (« Oui. (0.5) Ouais, ouais. (0.5) mais bon », ligne 40), lorsque Sophie prend le parti de Betty : « Ouais l'info officielle a été an- quand même lancée c'est bien » (ligne 42). Cette fois Roz réagit plus vivement : « Ah ouais mais on leur a d'mandé quoi. On leur avait dit ça s'rait bien que les gens sachent un truc, alors qu'on leur a d'mandé quelques jours avant à la réunion DP, hein » (lignes 45 à 49, image 114). Alors que Betty s'affilie enfin (« Ben oui oui. Moi j'avais euh… », ligne 50), Roz l'interrompt et s'engage dans une longue plainte à propos des pratiques de la direction.

Dans cette interaction, Roz cherche à engendrer *ex nihilo* un partage d'expérience et prend ainsi le risque de rencontrer un terrain défavorable : sa version de l'organisation ne faisant pas écho auprès de ses interlocutrices, il n'y a pas d'expérience négative à partager. Leur désaffiliation l'amène à argumenter, à étayer en retour sa critique : elle entreprend ici un travail politique, unilatéral, de ralliement à la critique sociale et possiblement à l'action collective, une forme de prise sur les processus organisationnels correspondant à leur position dans l'organisation, différente de celle d'Antoine et Lémi dans l'extrait précédent.

En résumé, la visite pour partager une expérience, systématiquement négative ici en considérant que ce peut être un effet de notre corpus, se déploie typiquement en deux étapes successives et collaboratives, dont chacune échoue dans le troisième extrait : 1) Les participants produisent de l'empathie fondée en même temps sur un affect et une évaluation professionnelle que le partage renforce ; 2) A partir de cette expérience locale, ils s'orientent vers différentes versions de l'organisation sur laquelle ils ont plus ou moins prise a) en tant que lieu d'une collaboration régulièrement désagréable mais de ce point de vue inévitable ; b) en tant que structure analysable et par conséquent améliorable ; c) en tant que rapport de force

entre deux groupes sociaux en conflit, et sur laquelle la mobilisation collective peut donner prise.

Synthèse

Dans une première partie consacrée essentiellement à la dimension incorporée et matérielle de l'ouverture des visites dans les bureaux, nous nous sommes tout d'abord intéressée à ce que les cloisons vitrées, formant des écologies intermédiaires entre cloisons obstructives et espace ouvert, permettent d'accomplir en ouverture d'une visite. Dans un deuxième temps nous avons vu qu'aux portes ouvertes des bureaux est en particulier associée une sommation particulière : l'apparition, qui sollicite l'occupant de manière également graduée et configurée pour s'ajuster à son activité courante. Sommation plus formelle car sans sélectionnalité apparente, les coups à la porte entraînent systématiquement une autorisation à entrer, mais d'une part les variations possibles dans les réponses ne constituent pas le même indice de dégagement, voire autorisent à entrer sans produire la disponibilité de l'occupant du bureau ici et maintenant, d'autre part elles peuvent simplement accompagner l'apparition et ainsi accélérer le travail d'aperception. Dans un troisième temps nous avons regardé de plus près les différents points et repères dans l'espace que les déplacements du visiteur dessinent : à un certain type d'interaction correspond une bonne distance entre les corps, alors que certaines opérations exigent une proximité physique. La bonne distance évolue particulièrement dans les premiers tours de l'interaction. En outre la distance entre les collaborateurs est associée à la proportion dans laquelle le visiteur s'autorise à pénétrer cet espace semi-privé qu'est le bureau, les déplacements de l'hôte vers son visiteur resté distant pouvant contribuer à amoindrir une asymétrie postulée *a priori*. Là où un visiteur qui progresse très lentement dans l'espace se montre faiblement en droit de solliciter son collaborateur, des façons de progresser plus régulières sont en général adossées à des rapports de collaboration proches, ou à un cadre organisationnel produisant un droit local particulier : la réunion. Quant au visiteur qui progresse rapidement jusqu'à un point avancé de l'espace, il a tendance à construire dans le même temps son droit à le faire, à partir d'une forte légitimité organisationnelle ou en adressant à ce collaborateur en particulier un problème pratique à résoudre ici et maintenant. Enfin dans une dernière partie nous avons étudié un format interactionnel spécifique aux rapports entre le *manager* et ses collaborateurs, la visite pour salutations seulement. Passé son caractère formel, ce rituel rapproche des collaborateurs d'une

façon que les tâches quotidiennes n'assurent pas nécessairement en les rendant accessibles les uns aux autres, ce qui se manifeste concrètement lorsqu'un des participants fait émerger à partir de ce format un processus en cours, qui devient l'élément central de l'interaction.

Dans la seconde partie de chapitre consacrée aux raisons de la visite, nous avons d'abord vu que certaines façons dont le visiteur demande une autorisation formelle dans le cadre d'une procédure administrative, élabore longuement son droit à demander une autorisation *ad hoc* et justifie d'une initiative personnelle, ou sollicite l'intervention auprès d'instances partenaires, produisent des ensembles de droits et obligations typiquement hiérarchiques. Lorsqu'un membre lui rend visite à sa demande plus ou moins explicite, le supérieur se justifie davantage en montrant qu'il a des responsabilités d'encadrement de son équipe envers sa propre hiérarchie et l'organisation. Nous nous sommes attardée quelque peu sur la fonction de responsable de projet, propre à l'organisation matricielle, pour son statut ambigu : incarnant des obligations similaires à celles du supérieur hiérarchique envers les membres qu'elle encadre et envers l'organisation, il doit agir sur les autres, formuler des demandes, sans en avoir l'autorité. Nous tournant ensuite vers des rapports de collaboration nettement collégiaux, nous avons vu que l'ouverture des visites entre collègues actualise soit une collaboration durable et éprouvée, soit une distribution formelle du travail, l'une et l'autre justifiant, parfois ensemble, des demandes d'information ou d'accès à l'information. Le service de communication interne constitue un cas à part du fait de ses très nombreuses collaborations simultanées mais autour d'un seul projet : l'identification du visiteur, ainsi que les missions propres à la relation de service qui le caractérise aux membres de l'organisation, font en général nettement progresser l'interaction vers une raison de la visite, peu émergente. Nous avons ensuite vu que l'élaboration d'une raison de la visite dans le cas de liens de collaboration plus forts passe généralement par un bref travail préliminaire visant non seulement à actualiser un processus en particulier mais aussi à favoriser la convergence autour d'un projet : rapide lorsque le processus appelle une forme d'action instruite, plus progressive lorsque les collaborateurs manifestent une perte de prise sur le processus en question. Par ailleurs une phase de changement organisationnel leur offre l'opportunité de chercher des prises pour la division future du travail et de l'autorité, ce qu'une raison de la visite amenée de manière particulièrement élaborée a montré. Enfin nous nous sommes intéressée à un type de visites au cours duquel le visiteur, en rapportant une expérience généralement négative, non seulement sollicite l'empathie, avec plus ou moins de succès, mais favorise une évaluation partagée du travail, du bon professionnel, se solidarisant pour endurer certaines

conduites, manifestant le pouvoir d'agir sur les processus défectueux ou recherchant des prises dans l'action collective.

Comme annoncé auparavant, le chapitre suivant est consacré aux clôtures des visites dans les bureaux, un deuxième *conspicuous setting*.

Chapitre 4 – Les clôtures des visites dans les bureaux

L'article de 1973 de Schegloff et Sacks a montré que terminer une conversation implique un travail progressif visant à lever la règle de transition entre les participants. Les auteurs identifient en particulier une séquence de possibles pré-clôtures (« *We-ell* », « *O.K...* », [Schegloff & Sacks, 1973 : 303]) qui accomplit essentiellement ce type de progression en ouvrant une phase plus ou moins prolongée au cours de laquelle peuvent émerger des mentionnables non mentionnés (*unmentionned mentionables*). Plus tard, Button développe cet article pionnier en identifiant des séquences types ou environnements favorables aux clôtures (*closing implicative environments*), au cours desquels émergent des éléments typiques : les arrangements, les références à ce qui précède, les sollicitudes, la ou les raisons de l'appel et les appréciations [Button, 1987]. L'analyse portant là encore sur la conversation ordinaire, l'institution à l'œuvre est donc celle de l'amitié, des liens familiaux ou amoureux, aussi la préoccupation essentielle des participants est-elle d'entretenir leur relation interpersonnelle. Les membres de l'organisation n'accomplissent pas la même chose : pendant la phase des clôtures, ils doivent établir un accord pour la suite du processus dont il est question : la complétion du projet ici et maintenant s'inscrit dans une continuité et une temporalité plus larges, tout en reposant sur des contingences locales, situées.

Parmi les travaux traitant de l'institution, Raymond et Zimmermann analysent des appels d'urgence faisant suite à un incendie : au fur et à mesure que la nature des appels évolue de la déclaration d'incendie à la demande d'aide, l'organisation séquentielle des clôtures change avec la relation entre l'appelant et l'appelé [Raymond & Zimmermann, 2007]. Les auteurs montrent qu'aux différents ensembles de droits et obligations associés aux catégorie de demandeur d'information / informateur, demandeur d'aide / service de secours, correspondent différentes formes de distribution du travail pour accomplir les clôtures, dont l'organisation séquentielle montre le type de travail institutionnel accompli. Ils attirent notamment l'attention sur une question fondamentale : qui de l'appelant ou de l'appelé est en droit de montrer que l'interaction a atteint un point de complétion satisfaisant pour les deux parties.

En outre Sacks et Schegloff se montrent conscients que la limitation de leur étude au domaine verbal fait abstraction de la diversité de ressources sémiotiques, corporelles, matérielles et spatiales que les participants mobilisent en coprésence, à laquelle l'analyse vidéo permet en revanche d'accéder. L'accomplissement incorporé et matériel des clôtures a été étudié dans différents environnements et activités, dans un salon de coiffure [LeBaron & Jones, 2002], un café [Laurier, 2008], une agence de voyage [Ticca, 2012] ou encore des visites touristiques et d'activités d'audit [Broth & Mondada, 2013]. En situation d'apprentissage, Lindwall et Lymer montrent que la formule « je comprends » fait progresser une séquence vers les clôtures en étant enchâssée dans une activité sociale en cours [Lindwall & Lymer, 2011]. Particulièrement percutants en ce qu'ils montrent le primat du raisonnement pratique, interactionnel et émergent dans l'activité, dépassant les présupposés cognitivistes ou informationnels du sens commun, ces travaux nous amènent à nous interroger sur la façon dont les membres de l'organisation montrent et établissent intersubjectivement que l'interaction a atteint un point suffisant pour l'affaire en cours et leur relation de collaboration.

Nous avons vu que lors de l'ouverture d'une visite dans un bureau, l'essentiel des *accounts* est orienté vers l'activité projetée pour cette visite d'une part, le rapport de collaboration entre ces collaborateurs d'autre part, mutuellement constitutifs et intelligibles. Dans le présent chapitre, nous repartons de la raison de la visite en tant qu'élément pertinent pour les membres au cours de l'ouverture – la ratification du processus dont il va être question et leurs attentes réciproques à son égard pour cette interaction – pour montrer que c'est au cours des clôtures, après qu'elle a évolué au cours de la visite, que les collaborateurs ratifient ce qu'ils viennent effectivement d'accomplir, et forment un projet pour la suite. Ce chapitre repose sur une collection de cinquante-huit clôtures de visites dans les bureaux. Dans une première partie, nous verrons comment les collaborateurs d'une part ratifient que le processus dont il est question a suffisamment progressé pour cette visite ; d'autre part établissent un projet pour la suite. Dans une deuxième partie, nous verrons que les plaintes, récurrentes au cours des visites, doivent être d'une certaine manière neutralisées au cours des clôtures afin de produire une version qui rend possible un projet pour l'organisation. La troisième partie fera écho à la première partie du chapitre précédent sur les ouvertures : nous porterons une attention particulière sur les déplacements dans l'espace et les positions corporelles dans l'environnement matériel, pour montrer comment les collaborateurs parviennent à rompre leur orientation mutuelle et la coprésence.

1) Des arrangements orientés vers la continuité d'une procédure organisationnelle

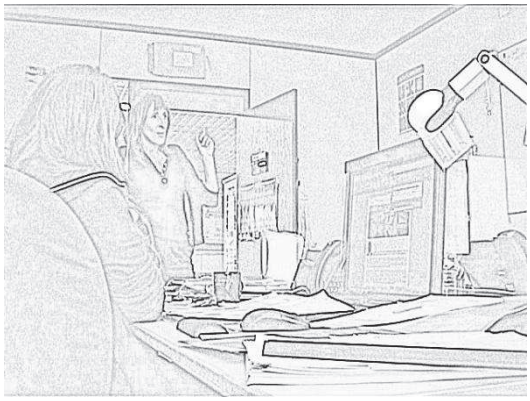
Dans le Chapitre 3, la nouvelle DRH de l'antenne géographique de l'organisation et de l'unité à laquelle sont rattachées Sophie et Betty vient se présenter à elles en entrant d'une traite dans le bureau[26]. Initiant l'agenda d'une visite formelle, elle se présente et invite Betty puis Sophie à en faire de même, après quoi elle reprend en main la poursuite de l'agenda, expose la procédure à suivre pour la contacter et se justifie longuement de n'être pas davantage physiquement disponible. Notre corpus nous permet ici de tisser l'intertextualité entre les visites : au cours de la visite de Roz analysée dans le chapitre précédent[27], parmi les éléments que Roz mobilise dans le cadre de son travail d'enrôlement contre la direction, figure le fait que cette visite de la nouvelle DRH au personnel répond à une demande expresse de représentants du personnel, et non d'une initiative de la direction. Ce litige fait donc partie des *a priori* et prédispositions des collaboratrices avant cette visite de la DRH, et s'y manifestent sous la forme de justifications prolongées et marques de faible légimité de la part de cette dernière. En effet, à la requête de Sophie : « Et y'a un rythme euh, enfin une fréquence euh programmée plus ou moins ? » (non reproduit), elle montre que sa réponse négative est dispréférée puis justifie pendant plus de trente seconde ses difficultés à planifier un calendrier régulier, en faisant part de nombreuses et peu compatibles contraintes organisationnelles. Nous reprenons l'interaction cinq minutes après que la visite a commencé.

Extrait 1 – Nouvelle DRH (clôture, Corpus R&D)

```
01   Ann    bon donc quand j'aurai calé un peu plus effectivement ça s'ra vo:s
02   Ann    mais j'f'rai sinon comme eu f'zait (nom prédécesseur) même si
03   Ann    c'est pas forcément tout l'temps eu- eu: les mêmes jours
04   Ann    les mêmes périodes pour que . en amont eu- *eu: (1.0)
05   Ann                                              *ferme les yeux
06   Ann    *j'ai un trou sur son prénom (0.5) *l'assistante↑
07   Ann    *ouvre les yeux, lève index       *pointe porte
08   Bet    marie ×
                  × Images 1 & 2
09   Ann    marie *elle puisse eu *prév'nir les gens*
10   Ann          *reg. Sop      *reg. Bet         *reg. Sop
11   Ann    voilà . comme *eu j'crois qu'c'était fait avant
12   Ann                  *tend tête vers Sop
```

[26] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 19 « Visite DRH ».
[27] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 42 « Nouvelles nominations » (Corpus R&D), et dans ce Chapitre l'Extrait 17.

```
13   Sop     oui oui c'est ça *fonctionnait comme ça
14   Ann                      *reg. bas
15   Ann     voilà . *bon be[:n* à bientôt*
16   Ann             *reg.porte *reg Sop, se détourne, *reg.Bet, sourit
17   Sop                   [bien be:n bien[v'nue alors^
18   Bet                                  [merci*
19   Ann                                       *tourne tête, marche
20   Sop                                            ^réoriente écran
21   Ann     merci ×
                    ×Images 3 & 4
22   Sop     au r'voir
23   Ann     au r'voir
24   Bet     au r'voir *
25   Ann               *passe porte
```



Images 1 & 2 : Anne sollicite leur aide pour trouver le prénom de l'assistante en pointant vers l'extérieur du bureau.

Images 3 & 4 : Juste après les pré-clôtures, Anne fait demi-tour, Sophie se réoriente vers son poste et Betty termine les salutations orientée vers Anne.

Anne résume et clôt ses justifications en projetant une proposition qu'elle interrompt (« Bon donc quand j'aurai calé un peu plus effectivement ça s'ra vos… », ligne 1) et recycle avec une nouvelle proposition : « Mais je ferai sinon comme euh faisait (prédécesseur), même si c'est pas forcément tout le temps euh, euh… les mêmes jours, les mêmes périodes, pour que

en amont euh, euh… » (lignes 2 à 4) : plutôt qu'une projection qu'elle n'est pas en mesure d'affirmer, Anne montre qu'elle s'efforce de s'inscrire dans la continuité des pratiques de son prédécesseur. Après une brève séquence où Betty lui souffle le prénom de l'assistante (« J'ai un trou sur son prénom (0.5) l'assistante ? », ligne 6, images 1 & 2), elle termine son tour (« Marie, elle puisse prévenir les gens », ligne 9) en regardant Sophie puis Betty. Elle montre qu'elle a fourni une réponse complète, puis en regardant Sophie sollicite une confirmation : « Voilà, comme euh je crois que c'était fait avant » (ligne 11), quant à la conformité aussi bien de sa pratique que de sa réponse, que Sophie confirme (« Oui oui c'est ça, ça fonctionnait comme ça », ligne 13). Anne baisse la tête et ratifie en troisième tour (« Voilà. », ligne 15), commence à détourner le buste, et à compter de ce moment, accomplit très rapidement la clôture : elle tourne la tête vers la porte puis vers Sophie, produit des pré-clôtures verbales et les salutations d'une même traite (« Bon ben… à bientôt », ligne 15, images 3 & 4), en regardant Betty à la fin de son tour. Sophie complète la paire de pré-clôtures puis produit une sollicitude appropriée (« Bien ben… bienvenue alors », ligne 17), le tour de Betty (« Merci », ligne 18) rééquilibre en partie la faible légitimité manifestée au cours de la séquence par Anne qui répond à la salutation puis sort sans se retourner (« Au revoir », ligne 23).

Premièrement, la façon dont Anne se justifie de ne pouvoir s'engager à un rendez-vous régulier après la requête de Sophie montre qu'il est attendu d'une DRH non seulement qu'elle soit joignable en cas de besoin, dans des modalités qu'elle a explicitées et qui laissent à la charge du salarié de la contacter personnellement, mais bien qu'elle soit présente et disponible à dates fixes et régulières, le salarié pouvant ainsi compter sur une collaboration instituée. Anne travaille dans un second temps à élaborer une réponse conforme à la demande de régularité en montrant qu'elle fait en sorte de s'inscrire dans la continuité des pratiques organisationnelles. Deuxièmement, le tour par lequel elle sollicite la confirmation de Sophie et Betty accomplit le travail de pré-clôture en ouvrant un bref espace au cours duquel ces dernières ratifient que les objectifs de cette interaction sont atteints, c'est-à-dire qu'une étape de la procédure en jeu au cours de cette visite a été stabilisée : établir un calendrier prospectif des moments et moyens d'accessibilité mutuelle. Cet accord inaugure un type de collaboration particulier, entre une directrice des ressources humaines et le personnel sous sa responsabilité, et sa ratification libère Anne pour la suite de sa tournée des bureaux. C'est au cours des clôtures que ces collaboratrices produisent les attentes de régularité et de continuité dans les pratiques organisationnelles et stabilisent pour l'avenir les termes de leur collaboration.

En outre il est courant que les collaborateurs réguliers se rendent visite pour proposer une réunion proche, avec pour objectif de convenir d'un rendez-vous stable et précis dans cette interaction. Dans l'Extrait 28 du précédent chapitre, Annie entre dans le bureau de Tom et sitôt la raison de sa visite préfigurée par l'évocation d'un projet en cours, ils convergent sur la nécessité d'une réunion avec les autres collaborateurs impliqués[28]. Mais une fois cet objectif convenu, il leur reste à fixer le rendez-vous : pendant plus de trois minutes ils regardent ensemble l'agenda et à partir de leurs disponibilités, discutent le déroulement des jours à venir. Annie est debout à côté de Tom, et l'activité à l'écran, visible depuis une des caméras, contribue à l'organisation séquentielle de l'interaction.

Extrait 2 – Prévoir un point (clôture, Corpus Responsable Informatique)

```
01   Ani     eu: ben sinon eu fais [voir eu
02   Tom                           [ah c'est les améliorations
03   Tom     =du grand quizz . d'accord
04   (2.0) ((Tom ferme la fenêtre de la réunion))
05   Tom     on fait jeudi↑
06   (0.8) ((à l'écran, Tom met le créneau en surbrillance))
07   Tom     neuf heures↑
08   (0.8)
09   Tom     i faut pas longtemps ×
10   (1.5) ((Annie tapote sur le bureau avec son stylo))
                                 × Image 5
11   Tom     à mon avis i faut pas longtemps
12   Ani     ^ouai oké ^jeudi neuf heures ouai
13   Ani     ^recule   ^marche tout en regardant écran
14   Ani     neuf dix heures^* ×
15   Ani                     ^reg.vers porte
16   Tom                      *ouvre fenêtre invitation
                               × Image 6
17   Ani     oké . t'envoies l'invitation↑
18   Tom     ouai . [j'suis en train d'le faire
19   Ani            [merci
20   Ani     sort
```

[28] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 28 « Annie et les astreintes ».

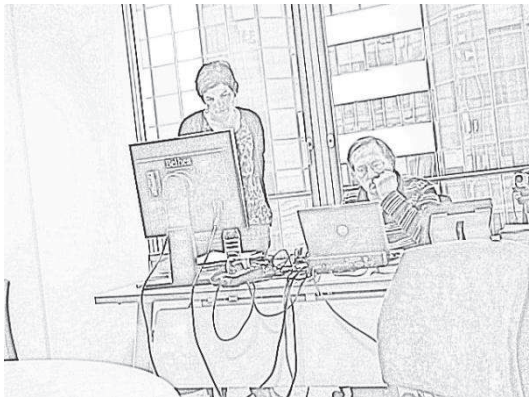


Image 5 : Annie regarde l'écran pendant que Tom propose.

Image 6 : Annie se dirige vers la sortie après avoir ratifié le rendez-vous.

Après qu'ils ont passé en revue une série de créneaux qui ne conviennent pas, Annie s'apprête à proposer une alternative : « Euh… ben sinon euh fais voir euh » (ligne 1), interrompue par Tom qui commente une autre réunion dont ils viennent de s'interroger sur le motif (« Ah c'est les améliorations du grand quizz, d'accord. », lignes 2 et 3). Un silence de deux secondes suit pendant lequel Annie tape avec son stylo sur le bureau, suggérant la réflexion ou l'hésitation, et Tom ferme la fenêtre associée à cette réunion. Il propose le même jour que la réunion débattue (« On fait jeudi ? », ligne 5), met un créneau en surbrillance à l'écran (ligne 6) puis le précise verbalement : « Neuf heures ? » (ligne 7), une proposition qui projette d'autant plus fortement une réponse positive qu'il commence à accomplir à l'écran l'action associée. Mais le silence qui suit projetant de nouveau une réponse dispréférée d'Annie, il élabore en minimisant l'engagement sollicité : « Il faut pas longtemps » (ligne 9, image 5). Pendant un nouveau silence prolongé, Annie recommence à taper son stylo sur le bureau, projetant plus encore une réponse dispréférée, amenant Tom à reformuler son tour précédent : « A mon avis il faut pas longtemps » (ligne 11). En configurant cette reformulation comme un point de vue subjectif, il diminue son autorité déontique tout en argumentant de façon à anticiper et contrer le refus d'Annie. Elle accepte en se repositionnant d'une manière qui projette son départ : « Ouais OK, jeudi neuf heures ouais » (ligne 12, image 6), qu'elle nuance avant de détourner le regard de l'écran et en commençant à partir : « Neuf dix heures » (ligne 14). Sa résistance apparaît donc rétrospectivement associée à un horaire problématique pour elle, et cette façon dont elle minimise son engagement en expansion préfigure qu'elle sera en retard au rendez-vous. Une fois qu'elle a ratifié, Tom ouvre la fenêtre d'invitation, c'est-à-dire la fonctionnalité du calendrier partagé qui permet d'envoyer un message directement associé au créneau du rendez-vous proposé, ce dont Annie lui demande confirmation qu'il se charge pendant qu'elle marche vers la sortie (« T'envoies

l'invitation ? », ligne 17). Il confirme « Ouais, je suis en train de le faire » (ligne 18), Annie le remercie et sort sans se retourner.

En convergeant dès l'ouverture quant au projet pour cette interaction, Tom et Annie initient déjà une forme d'arrangements sans pour autant projeter une clôture imminente : les complications pour trouver un horaire la repoussent sans cesse tout en favorisant leur collaboration et la progression de différentes tâches en cours[29]. Lorsque Tom progresse vers les clôtures en proposant un horaire, Annie résiste et repousse les clôtures en ne ratifiant pas l'horaire que Tom s'efforce de démontrer comme un compromis raisonnable, suggérant que ce dernier n'est pas satisfaisant pour elle. Elle ratifie finalement l'accord puis s'oriente vers la flexibilité de cet horaire, mais ce tour n'étant pas traité elle n'est finalement pas ratifiée comme condition de l'accord. Après une interaction orientée en grande partie sur un agenda organisationnel chargé et leurs contraintes respectives difficilement conciliables, le travail de clôture, avec la nécessité de convenir d'un horaire précis, fait émerger une forme de hiérarchie entre leurs agendas respectifs : établir de qui des deux les contraintes seront prioritaires. La proposition de Tom et son insistance malgré la résistance d'Annie produisent son autorité déontique tandis qu'Annie exerce son agentivité dans la façon dont elle ne se conforme pas sans résistance et annonce en expansion qu'elle ne s'y conformera pas complètement. Pour aboutir à un projet, le responsable d'équipe opérationnel et sa responsable de projet ont fait évoluer le projet rapidement établi en tant que raison de la visite en produisant une certaine hiérarchie entre leurs contraintes respectives.

Les présentations officielles de la DRH tout comme la visite pour fixer un rendez-vous entre collaborateurs réguliers se terminent sur la projection des étapes suivantes de la collaboration en montrant que c'est ce qui est attendu de cette interaction. Il arrive également que des échanges préalables entre collaborateurs réguliers orientent en grande partie la trajectoire de la visite, dont la ratification du projet fait nettement progresser l'interaction vers les clôtures. La semaine précédant cette séquence, Vera a envoyé à ses collègues proches un document qu'elle a rédigé en sollicitant leurs commentaires en vue d'une version améliorée. Le matin même, Sophie lui propose par courriel une entrevue pour lui faire part de ses commentaires, et Vera accepte à condition que l'entrevue ne dure pas plus de cinq minutes, précisant qu'elle souhaite avoir ensuite le temps d'intégrer l'ensemble des commentaires

[29] Voir l'Extrait 32 à la fin de ce chapitre.

avant la fin de journée. Depuis huit minutes environ elles relisent ensemble le document, assises côte-à-côte devant le poste de Sophie.

Extrait 3 – Conseils nouvelle version (clôture, Corpus R&D)

```
01  Sop  mais en tous cas tu vois on n'a pas une grille de lecture
02  Sop  suffisante et ass- et suffisamment homogène
03  Ver  ^ouai . j'suis d'accord [avec toi^
04  Ver  ^hoche tête                    ^se redresse
05  Sop                        [et *ça i vont te l'demander eu*:m
06  Sop                           *pointe doc, se redresse   *reg.Ver, hoche
07  Ver  ^j'suis *d'accord . ^donc je vois [ah c'est très bien
08  Ver  ^pivote chaise     ^se lève, prends stylo et bloc-notes
09  Sop          *regroupe et tasse documents
10  Sop                                    [j'te l'laisse↑*
11  Sop                                                *tend doc
12  Ver  ouai × ouai j'vais t'le p-
                 × Image 7
13  Ver  j'peux t'le ram'ner si tu ^veux après mais eu
14  Ver  ^se tourne vers Sop       ^prend doc
15  Sop  ou:ai ou: boh j'vai:s ^j'lirai la version une fois qu'tu l'auras
16  Ver                         ^reg.Sop
17  Sop  =retravaillée^ si tu vas en r'faire une
18  Ver                ^hoche, baisse regard, pivote vers porte
19  Ver  ah eu::^ oui↑ peut-être
20  Ver           ^geste tête vers Sop
21  Sop  hh hhhh
22  Ver  ^j'vais *p't-être en r'faire une ^merci beaucoup × sophie^*
23  Ver  ^marche vers porte            ^tend doc en arrière     ^sort
24  Sop           *avance chaise                                 *reg. Ver
                                                          × Image 8
25  Sop  ouai . *de rien
26  Sop          *reg.écran
27  Ver  ^j'vais p't-êt' refaire une *version ouai
28  Ver  ^geste tête depuis couloir, continue à marcher en regardant devant
29  Sop                               *reg.Ver
30  Sop  mm hmmm hmm*
31  Sop                *reg.écran
```

Image 7 : Vera ne voit pas Sophie qui lui tend les documents.

Image 8 : En remerciant, Vera tend le bras en arrière sans se retourner.

Sophie propose une synthèse de ses commentaires, revenant par là à l'objectif de leur entrevue, qui fait progresser vers la clôture : « Mais en tous cas tu vois on n'a pas une grille de lecture suffisante et ass- et suffisamment homogène » (lignes 1 et 2). Avec une affiliation marquée, précédée d'un net hochement de la tête et d'un redressement du buste, Vera montre que ce conseil répond à ses attentes et contribue de même à cette progression (« Ouais. Je suis d'accord avec toi », ligne 3). Sophie justifie son conseil en pointant le document, se redressant et se tournant vers Vera (« Et ça ils vont te le demander euhm… », ligne 5) : en actualisant les commanditaires du document à la troisième personne du pluriel, elle rapporte son dernier commentaire au cadre organisationnel et clôt le passage en revue des commentaires. Elle rassemble les papiers et les tasse sur la table, Vera conclut et apprécie positivement l'entrevue tout en se levant et reprenant ses affaires (« Donc je vois ah c'est très bien », ligne 7). Elle ne regarde pas Sophie qui lui tend le document et accompagne verbalement son geste avec « J'te l'laisse ? » (ligne 10), traite d'abord ce tour comme une requête projetant une réponse positive, mais interrompt sa justification : « Ouais ouais, j'vais t'le p- » (ligne 12, image 7), suggérant que « je vais te le prendre » n'est pas conforme. En effet sa réparation : « Je peux te le ramener si tu veux après mais euh… » (ligne 13) rend pertinent un rapport de collaboration horizontal à travers leur rapport au document : bien que Sophie ne soit pas officiellement impliquée dans cette activité, sa contribution effective lui donne certains droits sur ce document dont Vera montre qu'elle lui laisse disposer. Sophie mitige puis retarde sa réponse, projetant ainsi des difficultés, elle émet une proposition alternative : « Ouais ou… Boh je vais… Je lirai la version une fois que tu l'auras retravaillée si tu vas en refaire une » (lignes 15 et 17). Vera ratifie la première partie puis traite la partie finale avec un marqueur de suprise et une hésitation, en faisant un geste de la tête : « Ah euh… Oui, peut-être » (ligne

19). Par son rire immédiat, Sophie s'aligne sur l'évaluation de Vera, ironique quant à l'incongruité de la modalité conditionnelle de son tour : elles s'orientent vers le fait, et rendent rétrospectivement pertinent, que la rédaction d'une nouvelle version est précisément le projet qui précède cette entrevue et plus largement les démarches de Vera. Celle-ci se dirige vers la porte et prolonge sur le ton humoristique : « J'vais p't-être en r'faire une, merci beaucoup Sophie » (ligne 22) et remercie en levant le document (image 8). En se tournant vers son écran Sophie répond aux remerciements en se montrant normalement redevable de ce qu'elle vient de faire (« Ouais, de rien », ligne 25). Vera se retourne depuis le couloir pour clore en renouvelant le potentiel humoristique de la séquence précédent (« J'vais p't-êt' refaire une version, ouais », ligne 27).

Ici c'est en s'affiliant autour de la conformité des conseils de Sophie, d'une part aux attentes de Vera, d'autre part aux normes organisationnelles, que les collaboratrices progressent nettement vers les clôtures. Sophie redouble d'*accounts* et Vera de ratifications : les marques sont réitérées en consolidant de façon incrémentale mais rapide le fait que l'objectif de l'interaction a été atteint, avec en arrière-plan un accord sur la durée maximale de l'interaction. Dans un second temps, l'élaboration de leur droit de propriété respectif sur le document de travail étaye leur rapport de collaboration collégial dyadique de son fondement institutionnel : le travail de répartition manifeste le fait que c'est Vera qui est officiellement impliquée dans ce projet et pour qui le document est un matériau de travail, alors que Sophie l'a assistée sans y être officiellement tenue. Les clôtures produisent une collaboration ponctuelle entre Vera et Sophie, articulant des temporalités différentielles, et montrent ainsi l'imbrication de leurs environnements quotidiens respectifs sous la forme de collectifs organisationnels interconnectés. En outre, l'attribution du document favorise l'explicitation des étapes suivantes du processus tel qu'il l'incarne à ce moment : d'une part en annonçant qu'elle garde pour l'instant le document, Vera montre qu'elle en assure les suites immédiates ; d'autre part Sophie projette de consulter de nouveau le document après que Vera l'aura modifié. La clôture stabilise donc cette procédure en projetant les étapes ultérieures : dans un premier temps l'intégration des conseils de Sophie par Vera, dans un second temps la diffusion d'un nouveau document.

Dans le cadre de tels rapports de collaboration ponctuels, chaque membre contribue à plusieurs réseaux interconnectés, et entre certains collaborateurs un grand nombre de projets communs peut constituer une forme de lien fort. Ce type de rapports de collaboration est particulièrement enclin à faire émerger des mentionnables non mentionnés au cours des

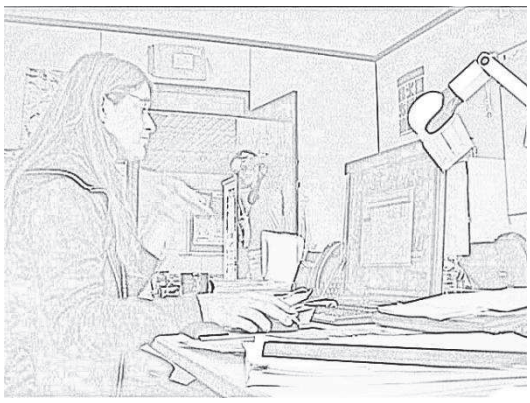
arrangements, et par là la progression opportune d'un autre processus que celui associé à la raison de la visite. Pour le dire autrement, l'émergence fréquente de mentionnables non mentionnés au cours des clôtures indexe un rapport de collaboration dense. Dans l'extrait suivant, Léa est venue dans le bureau de Sophie et Betty leur demander un service qu'elles satisfont rapidement et sans difficulté[30]. Alors qu'elle s'apprête à partir une première fois, Léa revient vers Betty lui demander une information concernant un de leurs domaines d'expertise partagés, Sophie n'étant dès lors plus une participante. Après une brève discussion, elle se dirige de nouveau vers la porte, la conversation s'épuise peu à peu, Léa est de profil entre la porte et Betty lorsque la transcription commence.

Extrait 4 – Finir le pitch (clôture, Corpus R & D)

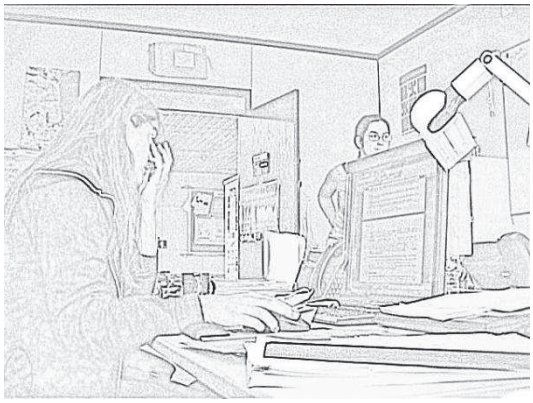
```
01   Bet      [enfin^ . bon bref
02   Bet           ^reg.Léa
03   Léa      $[bon . t'façon on s'revoit tout à l'heure pour eu$
04   Léa      $tourne tête droit devant elle                    $reg.Bet
05   Bet      ouai ^°qua[tor-°
06   Bet           ^hoche, face écran
07   Léa           $[pour finir le pitch hein
08   Léa           $reg. Bet
09   Bet      mm^$ . ouai- eu:$ × vincent suggérait qu'on les fasse
10   Bet        ^reg.Léa
11   Léa        $hoche, baisse tête, ½ tour vers porte
12   Léa                    $se retourne, revient
                             × Images 9 & 10
13   Bet      en anglais . en français
14   Léa      oui↑$
15   Léa          $pose doc
16   Bet      pasque quand on va s'relire peut-être que
17   Bet      comme notre anglais est pa:[:s nickel nickel
18   Léa                                 [oui
19   Bet      que: les gens qui sont francophones donc eu: (nom 1)
20   Bet      et même la: l'italienne là eu:: [(nom 2)] eu pas (nom 2)
21   Léa                                      [(nom 3)]
22   Bet      elle a: elle connaît l'français p't-être qu'on peut s'corrig- fin
23   Bet      on peut contrôler e:n vérifiant la [traduction
24   Léa                                         [d'accord↑
25   Bet      que c'qu'on a dit e:st est cohérent ouai voilà
26   Léa      [d'accord↓
27   Bet      [puis t'façon celui pour Reims i faudra l'faire
28   Léa      oui
29   (1.0)
30   Bet      $°donc effectivement° $ ^ ×
31   Léa      $pivote, reg. bas     $reg. Bet
```

[30] Voir dans le Chapitre 3 l'Extait 32 « Finir le Pitch ».

```
32   Bet                              ^hausse les épaules
                                        × Images 11 & 12
33   Léa      ^$oké*
34   Bet      ^hoche
35   Léa       $pas en arrière
36   Sop           *reg.Léa
37   Bet      $voilà
38   Léa      $sourit, reg.Sop
39   Léa      $à tout à l'heure
40   Léa      $ ½ tour vers porte, marche
41   Bet      [ouai↑  $[tout à l'heure $
42   Bet              $tourne tête     $sort
43   Sop      [à tout' [eu: à plus
```



Images 9 & 10 : Léa interrompt son mouvement vers la porte lorsque Betty l'interpelle.



Images 11 & 12 : Après un bref silence, Léa se retourne vers la porte et tourne brièvement la tête vers Betty au moment où elle hausse les épaules.

Léa et Betty produisent au même moment des pré-clôtures, la première en détournant la tête droit devant, entre la porte et Betty, la seconde tournant au contraire la tête vers Léa, qui poursuit avec un arrangement au milieu duquel elle la regarde de nouveau : « Bon. De toutes façons on se voit tout à l'heure pour euh, pour finir le pitch hein ? » (lignes 3 et 7). Elle fait référence à un rendez-vous proche, une entrevue prévue et officielle, sans chercher à accomplir quelque chose de particulier pour ce processus, et Betty confirme (« Ouais,

°quator-° », ligne 5) : elles élaborent un environnement de clôture marqué par l'affiliation. Mais alors que Léa se retourne vers la porte, Betty interrompt soudain sa ratification [Local & Walker, 2004] et produit une hésitation prolongée (« Mm. Ouais- Euh… », ligne 9, images 9 & 10) : elle projette un tour que l'évocation de l'entrevue prochaine semble faire émerger, amenant Léa à interrompre son mouvement et se retourner vers elle. Avec le prénom de leur supérieur en position initiale, l'action projetée est dotée d'un certain statut organisationnel : « Vincent suggérait qu'on les fasse en anglais, en français » (ligne 9). Autrement dit l'évocation de leur réunion prochaine fait émerger la directive de leur supérieur que Betty peut, au cours de ces arrangements, transmettre à Léa et faire déjà progresser leur réunion prochaine, plutôt que de la garder pour elle jusqu'à la réunion. Léa revient jusqu'à elle, soutient son propos par des continuateurs, et Betty conclut après que son volume sonore a progressivement décliné (« Puis de toutes façons celui pour Reims il faudra le faire », ligne 27). Ce tour est d'autant plus conclusif qu'il reconfigure la directive hiérarchique : alors que son placement en expansion la rendait remarquable, elle devient normale voire prévisible. Elles s'orientent conjointement vers le fait que Betty a suffisamment explicité la directive pour se réengager dans le travail de clôture momentanément suspendu, qu'elles accomplissent ensuite de manière essentiellement incorporée (images 11 & 12) avec des pré-clôtures verbales minimales mais qui montrent une fois de plus qu'une information a été délivrée et que la récipiendaire se conforme à la directive (« OK », ligne 33, « Voilà », ligne 37).

Progressant vers les clôtures, les arrangements amènent les collaboratrices à évoquer une réunion prochaine concernant un processus dont il n'a pas été question au cours de cette visite, et font ainsi émerger une directive hiérarchique que Betty se montre en devoir de transmettre à Léa. C'est ce travail reconnaissable de clôture qui favorise l'émergence d'un des collectifs organisationnels auxquels sont associées Betty et Léa et fait ainsi progresser cet autre processus. De telles coordination et coopération dans un environnement de forte affiliation produisent plusieurs dimensions de leurs statuts organisationnels : 1) elles font circuler l'information en tant que membres compétents de l'organisation ; 2) elles coïncident et produisent une version partagée de l'organisation conciliant plusieurs projets en cours, en collaboratrices compétentes ; enfin 3) elles se transmettent et s'accordent autour d'une directive de leur supérieur hiérarchique en subordonnées compétentes. Une norme de l'action collective accomplissant ici et maintenant l'organisation, et qui est renforcée au cours de cette interaction, consiste à saisir une telle opportunité de faire progresser tout processus ainsi devenu pertinent. Par ailleurs une composante du pouvoir étant de faire faire quelque chose à quelqu'un d'autre [Latour, 1993], les arrangements apparaissent comme des occasions

incidentes pour la transmission d'une directive, temporelle et dans l'organigramme, autrement dit la réalisation d'un processus de délégation entre leur supérieur et Betty. Les clôtures ensuite rapidement accomplies montrent que les collaboratrices s'orientent sur un même objectif à cet égard en se conformant sans discussion à la directive. Cette interaction marque une étape dans une procédure organisationnelle dont la prochaine est la réunion au cours de laquelle cette directive sera réactualisée.

Qu'il s'agisse d'une entente préalable, d'une visite formelle ou de la transmission d'une directive, nous avons vu que c'est en s'orientant vers la complétion d'un objectif que les collaborateurs ouvrent les clôtures, au cours desquelles il s'agit également de projeter les étapes suivantes du processus en question. Plus l'ouverture a été progressive pour parvenir à une raison de la visite, plus la stabilisation d'un projet est également progressive et incrémentale. Dans le chapitre précédent, nous avons vu que Mag invite le visiteur ayant frappé à la porte de la communication interne à entrer[31]. Virginie montre qu'elles ne se connaissent pas et annonce la raison de sa visite tout en entrant dans le bureau : elle demande à Mag laquelle des chartes graphiques dont elle dispose est conforme en spécifiant le type de document qu'elle doit produire. Mag s'engage dans une réponse élaborée, complexe, et propose de lui envoyer deux documents complémentaires à partir desquels elle pourra confectionner sa propre trame, puis prend ses coordonnées. Virginie est dans le bureau depuis cinq minutes lorsque leur interaction reprend après une brève interruption[32].

Extrait 5 – Visite Charte Graphique (Clôture, Corpus Com')

```
01   Mag    alors faut qu'je r'trouve le modèle que m'avait fait Monique
02   Mag    pasque là j'ai- du coup j'ai pris l'nouveau modèle
03   Mag    bon* j'vais les [r'trouver hein
04   Mag       *se retourne, reg.Vir
05   Vir                    [oui $d'ac×cord
06   Vir                         $touche Mag du bras gauche, s'éloigne
                                      ×Image 13
07   Vir    c'est pa- y'a- c'est pas urgent hein
08   (0.8)
09   Vir    en tous cas merci beaucoup
10   Mag    ben *si si pasque celui:$ c'est celui-ci qui va t'servir*
11   Mag        *tourne tête vers Vir                                *reg.éc
12   Vir                           $s'arrête, feuillette doc
13   Vir    oui$ . ×merci hein . hmm hmm$
14   Vir       $montre doc à Mag, repart $ouvre porte
```

[31] Voir dans le Chapitre 3 les Extraits 8 et 34 « Visite Charte Graphique ».
[32] Voir dans le Chapitre 7 l'Extrait 3 « CV Propre ».

```
                    ×Image 14
15   Mag     eu:
16   Vir     bon après-midi:$
17   Vir                     $reg.dehors, sort
18   Sue     bon après-midi
```

Image 13 : Virginie tend le bras vers Mag et commence à s'éloigner.

Image 14 : Interrompant brièvement sa sortie, Virginie tend le bon document.

Avec « Alors faut que je retrouve le modèle que m'avait fait Monique, parce que là j'ai- du coup j'ai pris le nouveau modèle » (lignes 1 et 2) Mag annonce des difficultés pour procéder maintenant à l'envoi des documents, proposition dont elle est à l'origine et que Virginie a accueillie positivement en montrant qu'elle satisfait pleinement la raison de la visite (« Ah ben voilà, impeccable, d'accord. », non reproduit). A la fin de son tour, Mag lève la tête vers Virginie en initiant sur une fréquence remarquablement plus élevée « Bon, j'vais les retrouver, hein ! » (ligne 3). En marquant la notion de seuil (« Bon » en position initiale) puis projetant une action à la première personne et au futur, Mag reporte l'exécution des suites de ce processus, dont elle montre par-là qu'il a suffisamment progressé au cours de la visite. En chevauchement, Virginie ratifie doublement en tendant le bras vers Mag (« Oui d'accord », ligne 5, image 13) : elle s'aligne sur le projet de Mag et le fait qu'elle a rempli ses obligations pour cette visite, traite l'annonce comme un report et amorce son départ. Avec son tour suivant, dont l'élocution est entravée par le déplacement dans le bureau (« C'est pas- Y'a- C'est pas urgent, hein », ligne 7), elle manifeste une faible légitimité à demander quelque chose à Mag et justifie ainsi son refus de poursuivre, action dispréférée, puis elle remercie sans cesser de regarder où elle met les pieds (« En tous cas merci beaucoup », ligne 9). Mais en chevauchement Mag répond au tour précédent : « Ben si si parce que celui… C'est celui-là qui va te servir » (ligne 10), elle bloque et annule la justification de Virginie en s'orientant de nouveau vers l'urgence de la tâche. Virginie fige brièvement son déplacement vers la porte en position instable et tend le document en question en ratifiant

(« Oui », ligne 13, image 14) avant de repartir en remerciant de nouveau avec un sourire marqué (« Merci hein, hmm hmm », ligne 13) tandis que Mag se réengage audiblement dans son activité (« Euh… », ligne 15).

Ici, à la différence extraits précédents où l'objectif à atteindre évolue peu au cours des clôtures, la progression suffisante de ce processus, autrement dit un compromis entre satisfaction d'une demande et contribution acceptable, est conjointement élaborée dans un va-et-vient. Le caractère imprévu de la visite, l'absence de rapport interpersonnel et donc de lien d'entraide entre Mag et Virginie, ainsi que la pré-requête en ouverture (« J'ai une p'tite question ») concourrent pour limiter la force contraignante de la requête de Virigine, autorisant Mag à initier les clôtures sans parvenir au point convenu verbalement un instant auparavant, à s'engager sans échéance à lui fournir les bons documents. Virginie s'aligne sur le fait qu'y procéder ou s'engager ici et maintenant excèderait ses obligations, et montre que cet arrangement minimal pour la suite du processus et de sa requête est une progression suffisante pour la visite. Enfin en réactualisant la procédure organisationnelle juste avant le départ de Virginie, Mag spécifie que son engagement est valable dans une temporalité courte et ramène ainsi au premier plan le cadre inférentiel de l'organisation en tant que division formelle du travail : l'ensemble de droits et obligations qui y est associé permet à Virginie de demander quelque chose à Mag, et à Mag de s'engager à le faire pour elle, en l'absence d'un rapport de collaboration préexistant. Les membres établissent ici un premier lien, inaugurent leur rapport de collaboration à travers un processus dont les termes établis au cours des clôtures produisent une forme d'organisation durable.

Nous avons vu que les éléments qui permettent la clôture rendent particulièrement saillant l'objet de la collaboration : une DRH et ses personnels s'affilient autour de la conformité de leur collaboration à venir, des pairs s'accordent pour un rendez-vous en faisant valoir leurs contraintes respectives, partagent et s'affilient autour de la directive d'un supérieur, ou projettent les contributions respectives pour la suite du processus à travers l'attribution du document de travail. D'autres rapports de collaboration rendent davantage pertinentes les procédures et l'organisation en tant que collectif élargi : dans le bureau du *manager*, le visiteur est fréquemment orienté vers un autre interlocuteur pour la suite d'une procédure, après qu'une telle requête est apparue comme la raison de sa visite. Le *manager* montre les limites de ce qu'il peut faire au cours de cette visite en autorisant à son visiteur l'accès à un réseau de collaborateurs étendu, à même de répondre aux suites de sa demande.

Dans le Chapitre précédent, nous avons vu que Rémi manifeste une très faible légitimité pour solliciter Antoine[33], il annonce venir le tenir au courant de la progression administrative de son départ en retraite, puis lui demande de lui indiquer les suites de la procédure. Tandis qu'il reste debout face à lui, un bras appuyé sur le dos d'une chaise, Antoine s'assied autour de la table, lui fait part de son inexpérience et donc de son ignorance concernant cette procédure, mais montre qu'il s'est renseigné pour lui auprès d'un pair de Rémi dans une situation similaire, dont il lui relate alors l'expérience.

Extrait 6 – Visite retraite (clôture, Corpus Manager)

01	Ant	donc eu ça s'rait j'pense intéressant d'prendre rendez-vous eu:
02	Ant	côté- à l'antenne retraite . comme ça ^t'aura:s
03	Rem	^hoche tête
04	Ant	t'auras un vrai interlocuteur [physique et pa:s
05	Rem	[bon
06	Rem	oké
07	Ant	pas du virtuel^ . de- demande à didier . pasque j'lui ai::
08	Rem	^hoche tête
09	Rem	°didier (nom) d'accord°
10	Ant	voilà . tu l'connais↑
11	Rem	j'le- ouai ^j'le voyais plus jeune moi × £
12	Rem	^se repositionne sur jambes, croise bras
		× Image 15
13	Tél	£££££££((sonnerie continue))
14	Ant	non non i::* il est en- i ^va même partir avant toi
15	Ant	*se lève
16	Rem	^prend doc, s'éloigne en regardant Ant
17	Rem	*tu: [c'est l'signal ^*quand tu *t'absentes de: ah non^
18	Ant	[okè↑ ×
19	Ant	*se tourne vers Rem *reg.tél *prend tél
		× Image 16
20	Rem	^pointe tél ^se tourne vers couloir, sort
21	Ant	hh ha ha ha* ^£non non
22	Ant	*geste tête
23	Rem	^reg. Ant depuis couloir
24	Tél	£££££££££££££ ((fin de la sonnerie))
25	Rem	des caméras^
26	Rem	^reg. dans couloir, part
27	Ant	oké
28	Rem	merci
29	Ant	décroche
30	Ant	oui allô↑

[33] Voir Chapitre 3 les Extraits 5 et 15 « Visite Retraite ».

Image 15 : Rémi croise les bras en passant d'une activité à une autre.

Image 16 : Antoine se tourne vers Rémi après une pré-clôture.

Antoine donne une directive marquée comme conclusive (« Donc euh… ça s'rait j'pense intéressant d'prendre rendez-vous euh… côté- à l'antenne retraite. Comme ça t'auras… T'auras un vrai interlocuteur physique et pas… pas du virtuel. », lignes 1 à 7). Tout en montrant qu'il ne peut pas répondre pleinement à la demande de Rémi, il le renvoie à un interlocuteur mieux à même de lui indiquer l'étape suivante de sa démarche, accomplissant ici une certaine étape de la procédure et projetant la suivante. Il réitère sa directive à l'impératif, réaffirmant qu'il a rempli ses obligations et accélérant par là travail de clôture (« De-demande à Didier, pasque j'lui ai… », ligne 7). Rémi traite dès le début ces instructions comme une progression vers les clôtures, il s'y conforme en hochant de la tête et par des marqueurs qui accomplissent en même temps une forme de pré-clôture (« Bon, OK », lignes 5 et 6), puis répète le nom indiqué par Antoine en ratifiant (« Didier (nom), d'accord », ligne 9). Antoine ratifie en troisième position puis vérifie que Rémi peut identifier l'interlocuteur autrement que par son nom, se montrant éventuellement redevable de lui fournir davantage d'éléments : « Voilà. Tu l'connais ? » (ligne 10). Rémi confirme puis recycle le tour qu'il vient d'interrompre d'une manière qui reconfigure l'activité en cours : « J'le- Ouais, je le voyais plus jeune, moi » (ligne 11, image 15). Tout en repliant les bras sur son torse et se repositionnant sur ses jambes d'une manière qui suggère l'initiation d'une conversation informelle, il évoque en effet ce collaborateur sous un angle personnel. Mais alors qu'Antoine commence à lui répondre en poursuivant cette sortie du travail de clôture, son téléphone sonne. Il se lève et marche vers son téléphone d'une manière qui empiète sur son élocution : « Non non, il… Il est en… Il va même partir avant toi » (ligne 14). Rémi traite

immédiatement la sommation comme un motif de clôture imminente[34] : il reprend son document sur la table et commence à se diriger vers la porte. En position intermédiaire entre son bureau et Rémi, Antoine se retourne vers lui et sur une prosodie montante s'assure que la visite peut se terminer sur ce point de complétion : « OK ? » (ligne 18, image 16). Rémi, également en torque vers la porte et vers Antoine, ne traite pas cette demande de ratification mais poursuit en chevauchement sa formulation humoristique de la sommation et confirme par là que l'interaction est arrivée à son terme : « Tu… C'est l'signal quand tu t'absentes de… ah non. Des caméras. » (ligne 17 et 25). Il disparaît après qu'Antoine a ri audiblement, s'est orienté vers son téléphone et a de nouveau ratifié la clôture (« OK », ligne 27) avant de répondre.

Ici les collaborateurs s'orientent vers l'appel téléphonique comme un événement justifiant la clôture de la visite au moment où celle-ci évolue vers une conversation informelle, avant laquelle en effet a été ratifié le fait que l'essentiel du travail a été accompli pour cette visite et la requête du visiteur. Antoine a contribué à l'accomplissement de la procédure de départ en retraite en le renvoyant à un autre interlocuteur. C'est en s'orientant tous deux vers l'autorité épistémique d'Antoine, le fait qu'il doive connaître la procédure et donner des instructions à Rémi, que les collaborateurs établissent les termes d'un accord indispensable aux clôtures. L'organisation apparaît comme un réseau de collaborateurs sous la direction d'Antoine, ou appartenant à d'autres unités entre lesquels il fait lien en faisant émerger une procédure, exerçant l'autorité également déontique du *manager* disant ce que l'organisation doit être.

Autorités épistémique et déontique sont donc peu dissociées dans les prérogatives associées à la catégorie organisationnelle de *manager* : tandis que les requêtes de ses visiteurs sont régulièrement configurées pour obtenir de l'information quant à la démarche à suivre, le *manager* peut formuler son ignorance tout en se montrant dans l'obligation de proposer une procédure, qu'il contribue ainsi à engendrer. Les attentes quant à l'étendue de cette autorité s'élaborent donc dans l'interaction, et en procédant aux clôtures plus ou moins progressivement, en laissant plus ou moins émerger conjointement le moment où cette interaction est parvenue à un point suffisant, les collaborateurs peuvent négocier de manière plus visible que dans l'extrait précédent leurs droits et obligations réciproques. Dans le chapitre précédent, nous avons vu que le document que tient Yvan contribue largement à

[34] Concernant l'orientation vers une occurrence sonore comme événement pertinent pour l'interaction en cours, voir le Chapitre 5 : « Les appels téléphoniques ».

l'élaboration de la raison de la visite[35] : en tant que responsable intermédiaire, il vient présenter le formulaire de demande de temps partiel d'une collaboratrice et demande à Antoine à qui il doit s'adresser (« Euh du coup je sais pas jusqu'à qui faut faire remonter ça », non reproduit). Antoine limite son autorité épistémique et amène ainsi Yvan à revoir ses attentes envers lui pour cette interaction (« Alors euh, pfff, déjà il faut que je dise oui quelque part il me semble », non reproduit). Installé à son bureau, il signe et Yvan debout à côté de lui vient de lui indiquer la date du jour.

Extrait 7 – Temps partiel (clôture, Corpus Manager)

```
01  Ant  *sept . hh après i faut^ balancer ça* eu:^ ×
02  Ant  *reg.doc, écrit                    *se tourne vers Yvan
03  Yva                        ^reg. Ant        ^hausse sourcils
04       (3.0)  ((Antoine s'adosse dans siège, soulève doc du bureau))
                                                  × Image 17
05  Ant  demande eu demande à (nom 1) ou p't-être (nom 2)*
06  Ant                                                *tend papier à Yvan
07  Ant  j'pense que c'est [vers eu ^(nom 3) qu'i faut l'envoyer mai:s ×
08  Yva                              ^prend papier
09  Yva                   [ouai↑
                                                                    ×Image 18
10  Ant  pose-leur la question
11  Yva  j'doi- eu- ^ça doit pas r'monter jusqu'à eu: (nom 4) ou: non↑
12  Yva              ^pas en arrière
13  Yva  non ça suffit . ^oké    ^
14  Yva                    ^reg doc ^secoue tête
15  Ant  ben non eu^ si i faut que quelqu'un signe
16  Yva             ^reg.Ant
17  Ant  je: je sais- j'connais *pas l'circuit
18  Ant                         *lâche bras sur accoudoir
19  Yva  ^oh j'vais d'mander à (nom 1)* alors^
20  Yva  ^amorce ½ tour                    ^ ½ tour vers porte, marche
21  Ant                               *se tourne vers bureau, se redresse
22  Ant  °oké°
23  Yva  ^mer[ci
24  Yva  ^tourne brièvement la tête vers Ant
25  Ant      [merci↑ ×
                   × Images 19 & 20
26  Yva  sort
```

[35] Voir dans le Chapitre 3 les Extraits 14 et 24 « Temps partiel ».

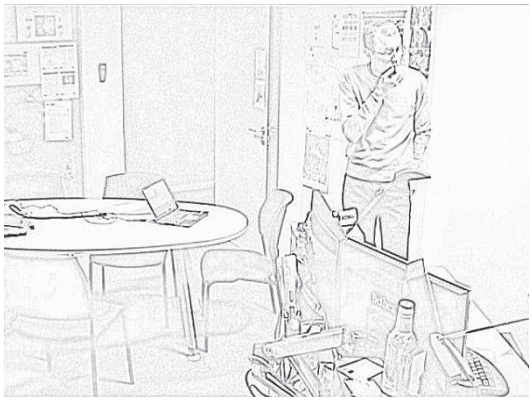


Image 17 : Yvan hausse les sourcils lorsqu'Antoine se tourne vers lui.

Image 18 : Yvan reste face à Antoine après avoir repris le document signé.

Images 19 & 20 : Antoine s'est réorienté vers son écran pendant la séquence de remerciements et avant qu'Yvan soit sorti du bureau.

Pendant qu'il signe, Antoine projette la suite de la procédure : « Après il faut balancer ça euh… » (ligne 1). Il pose son stylo, se penche en arrière et se tourne vers Yvan, lui renvoyant démontrablement la charge de compléter l'élément manquant de ce tour configuré comme l'annonce d'une procédure existante mais inconnue du locuteur. Yvan hausse les sourcils (image 17) et regarde Antoine qui prend le document en main et le remet en forme, s'orientant vers la fin de sa contribution. Un silence de trois secondes s'installe : ils montrent tous deux qu'il est attendu d'Antoine qu'il ne lui remette pas sèchement le document après avoir aposé sa signature mais qu'il lui fournisse quelque élément de réponse. Il initie alors un tour prolongé citant plusieurs noms successivement, montrant qu'il s'efforce d'émettre une proposition malgré l'incertitude : « Demande euh, demande à (nom 1) ou peut-être (nom 2), j'pense que c'est vers euh (nom 3) qu'i faut l'envoyer mais… Pose-leur la question » (lignes 5 à 10, image 18). Le document passe doucement de main en main, accompagnant les hésitations auxquelles la directive « Pose-leur la question » met un terme. Yvan après avoir ratifié par « Ouais ? » (ligne 9) sur une prosodie montante alignée sur la modalité

conditionnelle de ces propositions, et tout en progressant vers les clôtures avec un pas en arrière, se montre dubitatif : « J'doi- Ça doit pas r'monter jusqu'à euh… (nom 4) ou… Non ? Non ça suffit. OK. » (lignes 11 et 13). Le début tronqué montre que c'est bien une directive qui est attendue mais l'interro-négative suggère de s'adresser directement au directeur de l'unité, tout en reconnaissant l'autorité déontique d'Antoine et donc du tour précédent. Mais il traite le silence d'Antoine comme une confirmation de la directive, il s'auto-corrige pour s'y conformer, s'engager à s'adresser à ces interlocuteurs en montrant qu'ils se trouvent à un niveau hiérarchique moindre mais suffisant pour cette procédure. Antoine répare en confirmant que ces interlocuteurs ne sont pas ceux prévus par la procédure mais peuvent renseigner Yvan, autrement dit qu'il s'agit d'une procédure possible : « Ben non euh, si il faut que quelqu'un signe, je… je sais- Je connais pas le circuit » (lignes 15 et 17). Il confirme qu'Yvan devra ensuite s'adresser à d'autres interlocuteurs ayant le pouvoir de valider cette démarche, mais explicite son ignorance, laissant tomber son bras sur l'accoudoir, et renvoie ainsi à Yvan la responsabilité d'élaborer cette démarche organisationnelle avec les éléments qu'il lui a fournis. Yvan s'y engage et montre ainsi qu'Antoine a rempli ses obligations (« Oh je vais demander à (nom 1) alors », ligne 19). Pendant qu'il sort, Antoine ratifie, se réoriente vers son écran et retourne les remerciements d'Yvan (images 19 & 20).

Dès l'ouverture, Antoine montre qu'il ne peut pas répondre à la totalité de la demande d'Yvan, mais l'ensemble de l'interaction est orientée vers son obligation non seulement d'apposer sa signature mais également de lui fournir une directive pour la suite, ce qu'il fait en l'orientant vers d'autres interlocuteurs. La lente passation du document incarne l'élaboration conjointe et progressive d'une directive suffisante pour cette interaction, produisant une nouvelle fois leurs droits et obligations réciproques. Une procédure organisationnelle est donc avant tout un accomplissement pratique situé, *ad hoc*, actualisant l'organisation comme réseau de collaborateurs aux statuts complémentaires et pouvoirs successifs, que les participants assemblent ici et maintenant en un collectif organisé à même de faire aboutir une procédure.

Nous avons vu que les clôtures ne peuvent progresser qu'une fois que les collaborateurs ont d'abord ratifié qu'une étape du processus pertinent pour la visite a été accomplie, puis établi un projet pour la suite. Tandis que le *manager* renvoie ses visiteurs venus pour une procédure à d'autres interlocuteurs, les collègues tendent à établir les termes d'une contribution symétrique au processus, maintenant et pour la suite. Dans le cadre de tels rapports, la progression vers les clôtures peut faire émerger quelques tensions avant la

ratification d'un accord, à l'instar des incompatibilités entre les priorités respectives de Tom et Annie, alors même que cet accord ne les engage à rien de plus qu'à être au rendez-vous. Or dans un environnement organisationnel, il est souvent attendu en outre que les participants s'engagent à produire quelque chose entre cette visite et leur prochaine rencontre, l'accord auquel ils parviennent au cours des clôtures ayant donc d'importantes conséquences pratiques pour chacun. Après avoir mis l'accent sur l'obligation récurrente du *manager* d'orienter son visiteur vers d'autres interlocuteurs pour la suite de sa démarche, nous allons voir que l'autorité en tant que pouvoir de demander de faire quelque chose est constitutive d'un autre type de rapport hiérarchique, qui se manifeste de façon récurrente dans le bureau du responsable d'équipe opérationnelle de la même organisation distribuée qu'Antoine.

Dans l'extrait suivant, alors que Fred a rendu visite à Tom pour une requête d'information et une fois cette séquence terminée, Tom préface une mauvaise nouvelle [Maynard, 1996] et lui annonce : « (Nom du supérieur) il veut qu'on fasse une présentation du projet DNS, à lui, toi et moi, mais surtout toi » (non reproduit). Autrement dit il demande à Fred au nom de leur responsable – un échelon au-dessus de Tom et deux échelons au-dessus de Fred – de préparer une présentation.

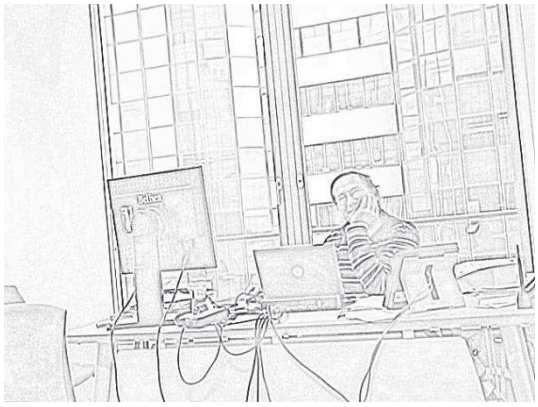
Extrait 8 – Prévoir une présentation (clôture, Corpus Responsable Informatique)

```
01  Tom  alors par contre . une bonne nouvelle
02  Tom  i m'a pas donné d'date mais faut pa:s
03  Fre  ouai faut pas qu'on traîne hein
04  Tom  voilà . donc eu: on voit comment on travaille ensemble↑
05  Fre  oui ben ^j'f'rai un truc et puis j'te l'soumettrai↑
06  Fre         ^pas de côte
07  Fre  et puis tu verras? quoi^
08  Fre                      ^reg.Tom
09  Tom  d'accord . *ça marche . voilà t'e:s* bien content qu'tu sois v'nu
10  Tom             *sourit              *tape dans les mains
11  Fre  ^t'es en vacances quand
12  Fre  ^revient progressivement devant Tom
13  Tom  *j'ai r't- j'ai r'poussé un peu hein donc j'suis eu:*
14  Tom  *reg.bureau                                    *prend calendrier
15  Tom  j'suis en vacances que la dernière semaine
16  Tom  la s'maine cinquante eu neuf cinquante deux
17  Fre  [(ah d'accord)
18  Tom  [j'suis présent la s'maine prochaine*
19  Tom                                    *reg.Fre
20  Fre  ben j'vois la s'maine prochaine si on a un créneau^
21  Fre                                              ^se tourne vers gauche
22  Tom  *j'fai:s à la rigueur ce qui s'rait bien↑^
23  Tom  *reg.calendrier
24  Fre                                         ^s'arrête, tourne vers Tom
```

25 Tom c'e:st tu m'donnes une date *quand est-ce que tu penses que:
26 Tom *reg.Fre
27 Tom × on pourrait la présenter
× Image 21
28 (0.5)
29 Tom tu vois c'que j'veux dire tu sens l'truc
30 Fre ba:h la ^s'maine ×prochaine ça f'rait un peu juste non
31 Fre ^reg.porte
× Image 22
32 Tom * (0.3) c'toi qui m'le dis
33 Tom *hausse épaules
34 Fre fin moi j-
35 Tom tu m'le dis . *tu me dis . j'te: j'te me:ts *
36 Tom *met main ouverte en avant *geste horizontal
37 Tom j'te mets pas la pression . pas qu'un peu haha
38 Tom tu m'dis eu: si c'est possible
39 Tom si c'est pas possible tu m'dis puis (j'lui dirai)
40 Tom si tu sens que: j'ai d'aut'choses à faire c'est pa:s
41 Tom j'suis pa:s j'suis pas trop bien j'préfère janvier si tu veux
42 Tom tu m'dis
43 Fre oké ^
44 Fre ^tourne tête vers porte
45 Tom faut qu'j'lui: dise une réponse à ce niveau-là
46 Tom *[voilà
47 Tom *reg.bas
48 Fre [ça marche^
49 Fre ^marche vers porte
50 Fre ben j'te dis ça dans la journée
51 Tom oké ça m- superbe
52 Fre tourne tête vers Tom en marchant
53 Tom bien u: *bien content qu'tu sois passé
54 Tom *reg.Fre
55 Fre ^hmm hmmm ×[hmmm((rires))
56 Fre ^se retourne depuis couloir
57 Tom [hin hin hin
× Images 23 & 24

Image 21 : Attention conjointe vers le calendrier pendant les arrangements.

Image 22 : Fred regarde vers la porte pendant sa proposition dispréférée.



Images 23 & 24 : Fred est dans le couloir lorsqu'ils échangent un dernier regard en riant.

Après avoir transmis la directive hiérarchique, Tom nuance : « Alors par contre une bonne nouvelle, i m'a pas donné d'date mais faut pas… » (lignes 1 et 2), la préface suggérant que l'absence de date imposée joue en leur faveur. Fred anticipe l'objection projetée par la partie du tour tronquée : « Ouais faut pas qu'on traîne hein » (ligne 3). Tom ratifie et engage le travail de clôture : « Voilà. Donc euh… on voit comment on travaille ensemble ? » (ligne 4). D'un côté le marqueur de conclusion montre que la procédure en cours a atteint un point suffisant pour cette interaction, d'un autre côté il projette les suites de la procédure tout en invitant fortement Fred à s'engager à en prendre en charge une partie : le travail de clôture est engagé mais quelque chose reste manifestement à accomplir. Fred quitte alors sa position stable face à Tom, commence à se déplacer vers la sortie tout en répondant conformément : « Oui ben je ferai un truc et puis je te le soumettrai, et puis tu verras quoi. » (lignes 2 à 4). Il s'engage à produire quelque chose à une échéance non spécifiée, Tom ratifie et apprécie très positivement, avec un large sourire et en tapant des mains il confirme que l'engagement précédent suffit pour cette visite et continue à progresser vers la clôture : « D'accord, ça marche, voilà t'es… Bien content que tu sois venu. » (ligne 9). Mais Fred revient vers Tom en montrant qu'ils peuvent s'avancer davantage, ici et maintenant : « T'es en vacances quand ? » (ligne 11). Tom traite la requête de Fred comme une invitation à proposer une échéance, lui répond par plusieurs tours puis annonce « Je suis présent la semaine prochaine » (ligne 18), avant de le regarder d'une manière qui sollicite un engagement. Fred s'engage en effet, de manière peu contraignante (« Ben je vois la semaine prochaine si on a un créneau » ligne 20)[36] et commence à partir. Mais Tom le retient avec une directive formulée comme une suggestion : « J'fais… A la rigueur ce qui s'rait bien c'est… tu m'donnes une date quand est-

[36] Il fait référence aux calendriers partagés sur le système de messagerie qui leur permet de fixer des réunions en ayant connaissance des disponibilités les uns des autres.

ce que tu penses que… on pourrait la présenter » (lignes 22 à 27, image 21). Autrement dit ce qui peut être accompli ici et maintenant s'étend de manière incrémentale au cours de la façon dont les collaborateurs s'orientent vers la clôture, en repoussant à chaque fois l'accord final : après que Fred a évoqué le calendrier, c'est Tom qui le retient en l'invitant à proposer une date.

Mais Fred montre de plusieurs façons qu'il s'est suffisamment engagé ici et maintenant – il reste en position intermédiaire entre Tom et la porte, se retourne vers la porte au milieu d'une réponse par laquelle il évite de s'engager – et rapporte sa réticence à une norme présentée comme partagée (« Bah… la semaine prochaine ça fera un peu juste, non ? », ligne 30, image 22). Il amène ainsi Tom à lui attribuer davantage d'agentivité, et à atténuer sa propre autorité déontique (« Tu vois ce que je veux dire tu sens le truc », ligne 29, « C'est toi qui m'le dis », ligne 32), puis l'échange s'épuise sur un tour prolongé pendant lequel il met la main paume ouverte et vers le bas en avant, sanctionnant par l'humour son recours à des arguments d'autorité : « Tu me le dis, tu me dis, je te… je te mets… Je te mets pas la pression, pas qu'un peu, ha ha » (ligne 35 à 37). Il élabore de nouveau (lignes 39 à 42), évoque ses propres contraintes hiérarchiques (« Faut qu'je lui… dise une réponse à ce niveau-là, voilà » (lignes 45 et 46), Fred ratifie à plusieurs reprises et s'engage à lui donner une réponse dans la journée (lignes 48 et 50). Tom produit successivement deux évaluations très positives de ce qui vient d'être accompli, similaires à celle par laquelle il a initié les clôtures : « OK ça m- superbe » (ligne 51), « Bien u… Bien content que tu sois passé » (ligne 53). Ils échangent un regard et un rire lorsque Fred se retourne depuis le couloir avant de partir (images 23 & 24).

Alors que l'objectif de fixer une date pour une réunion peut déjà faire émerger une asymétrie entre des collaborateurs dont les contraintes de l'un peuvent prendre le dessus sur celles de l'autre, ici non seulement la procédure en question émerge d'un travail très incrémental au cours duquel Fred s'engage à accomplir une tâche, mais la progression vers les clôtures favorise la concurrence entre la façon dont Fred peut faire valoir les limites de ses obligations, montrant que cette interaction a accompli quelque chose de suffisant, et la façon dont Tom mobilise ses propres contraintes hiérarchiques pour solliciter de sa part davantage d'engagement ici et maintenant. Ils produisent les droits et obligations associés à leur rapport de collaboration en travaillant à leurs limites déontiques en s'orientant vers un processus à réaliser, et vers une norme de la quantité de travail à laquelle il est raisonnable d'attendre qu'un collaborateur s'engage. Les évaluations positives et le rire au moment où ils se séparent

suggèrent qu'ils s'orientent tous deux vers une progression considérable de cette procédure au cours de cette interaction, plus-value inattendue de son émergence opportune.

L'organisation comme chaîne de délégation

Il est apparu à deux reprises comment les directives d'un supérieur hiérarchique absent peuvent contribuer à la formulation d'engagements au cours des clôtures. D'abord, Betty rapporte à sa collègue dans l'Extrait 4 une directive de leur supérieur autour de laquelle elles s'affilient, leur rapport collégial et leurs compétences interactionnelles en tant que collègues sachant projeter leur prochaine rencontre pendant des clôtures produisant l'organisation en tant que chaîne d'instructions et d'exécutions. Dans un autre registre, Tom invite Fred à s'engager à accomplir une tâche en tant que son supérieur hiérarchique essentiellement, puis à s'engager quant à l'échéance en faisant valoir sa propre contrainte hiérarchique (« Faut que j'lui dise une réponse à c'niveau-là ») : il montre également qu'il a épuisé son propre droit sur Fred en faisant appel à une autorité supérieure. Autrement dit un acteur qui mobilise la parole d'un tiers absent peut aussi bien actualiser son pouvoir en situation en solidarisant les coprésents autour de l'exécution d'une directive, que renforcer sa propre autorité déontique en se produisant comme intermédiaire entre le tiers absent et l'interlocuteur [Cooren, 2010]. Dans la suite de ce qui a été montré à propos de la fonction de *manager*, l'obligation d'orienter vers les bonnes personnes et de savoir qui sait quoi faire ou à qui s'adresser, puis à propos de la fonction d'encadrant d'équipe à même d'obtenir un engagement au nom d'une directive supérieure, les extraits qui suivent montrent plus précisément comment s'exerce le pouvoir de faire faire constitutif des fonctions de dirigeants.

La visite de Sally à Antoine a été convenue dans les heures qui précèdent : comme nous l'avons vu, une telle entente préalable favorise en général un accord rapide autour d'un objectif atteint pour la visite, au cours de laquelle les collaborateurs devront en outre s'entendre quant aux étapes ultérieures de la procédure. Ils se saluent et s'assoient autour de la table, puis Antoine invite Sally à développer sa requête : elle a été sollicitée par plusieurs collaborateurs pour obtenir des précisions suite au mail d'Antoine demandant une cartographie exhaustive de chaque projet. A l'instar de Tom dans l'extrait précédent, elle se produit comme intermédiaire entre l'émetteur d'une directive et son ou ses exécutants, au nom desquels elle demande à Antoine des précisions quant à la tâche demandée : faut-il inclure dans la cartographie les prestataires extérieurs à l'organisation ? Antoine le lui confirme puis justifie la demande en lui relatant comment s'est passée son astreinte de fin de semaine précédente, passée à rechercher un collaborateur compétent pour intervenir sur un

système défaillant[37]. Il lui explique ensuite ce qu'il pourra faire à partir de la cartographie demandée, et Sally manifeste à plusieurs reprises d'une part qu'elle comprend ses explications, d'autre part qu'elle se conforme à sa directive et s'en fera le relais. L'interaction dure depuis un peu plus de trois minutes, elle fait part de ce qu'elle a déjà commencé à faire et Antoine lui conseille de produire une cartographie réduite à titre d'exemple.

Extrait 9 – Cartographie des projets (clôture, Corpus Manager)

```
01   Sal    j'ai mis tous ceux qui travaillent d'sus
02   Ant    ouai be:n [prends un exemple eu:
03   Sal              [voilà
04   Ant    [prends un exem-
05   Sal    [donc j'vais mettre mini-doc
06   Ant    prends un exemple chez nous↑^
07   Sal                                ^hoche tête
08   (0.5)
09   Sal    et puis °voilà° (0.5) et puis j'leur dirai °de r'faire la carto°
10   Ant    et si eu si eu jeudi j'ai un tableau avec eu: la liste eu
11   Ant    des sections ce que: et l'état eu répondu pas répondu
12   Sal    d'accord
13   Ant    ou eu[: répondu et boulot fait partiell'ment ça m'va
14   Sal         [ouai
15   Sal    ^oké^* × . ^d'accord . *^merci
16   Sal    ^hoche ^geste genou
17   Ant        *hoche et déplie jambes en même temps
18   Sal            ^déplie jambes, se lève, tourne dos
19   Ant                       * se lève, pose mains sur table, reg. ordi
                  ×Image 25
20   Ant    c'est moi ×
                     × Image 26
21   Sal    replace chaise, sort
```

Image 25 : Antoine commence à déplier la jambe après la ratification de Sally.

Image 26 : Ils ont rompu leur orientation mutuelle en moins d'une seconde

[37] Voir également dans le Chapitre 3 l'Extrait 41, et dans le Chapitre 6 l'Extrait 18.

Sally montre que son action s'inscrit déjà dans la perspective explicitée par Antoine et projette de poursuivre (« J'ai mis tous ceux qui travaillaient d'sus », ligne 1, « donc j'vais prendre mini-doc », ligne 5) en chevauchement avec la directive d'Antoine configurée comme une recommandation avec sa prosodie ascendante : « Prends un exemple chez nous » (ligne 6). Elle ratifie de différentes manières, montrant qu'elle se conforme sans réserve à des directives manifestement anticipées dans l'intention de la visite. Après un bref silence, elle descend dans la chaîne d'exécution en s'engageant à transmettre la directive : « Et puis °voilà° (0.5) et puis j'leur dirai °de r'faire la carto° » (ligne 9). Les silences qui émergent confirment progressivement que ce qui a été accompli au cours de cette interaction est suffisant, puis Antoine projette les étapes suivantes de la procédure, spécifiant sa directive : « Et si euh si euh jeudi j'ai un tableau avec euh… la liste euh des sections, ce que… et l'état euh répondu pas répondu, ou euh… répondu et boulot fait partiellement ça m'va. » (lignes 10, 11 et 13). Sally se conforme en montrant une forte affiliation. La clôture est ensuite accomplie en un très court instant, pas à pas mais très rapidement, pendant le tour de Sally qui concentre acceptation, marque de conformité, compréhension et remerciements : « Oké, d'accord, merci » (ligne 15, image 25). C'est à travers un travail corporel progressif mais très rapide qu'il ouvrent les clôtures en tant que telles et se séparent sur un retour de remerciements de la part d'Antoine (image 25, et « C'est moi », ligne 20, image 26)

Ici non seulement les collaborateurs ratifient à plusieurs reprises que la visite a permis d'accomplir entre eux une étape de la procédure ainsi stabilisée et d'en projeter la suite, mais l'explicitation de la directive est indissociable d'un travail d'intéressement dont dépendent ses effets ultérieurs. En montrant qu'il est important que Sally l'ait comprise, Antoine montre qu'il lui doit non seulement des explications à elle mais que ces explications doivent lui permettre de les rendre à son tour intelligibles aux personnes auprès de qui elle portera cette directive. Cet environnement fortement marqué par les instructions contribue à produire la position intermédiaire de Sally, et il est d'autant plus nécessaire que l'interaction se termine sur une forte affiliation autour de la directive qu'une part importante de son efficience dépend du processus de délégation en train de se faire. Précédant l'extrait reproduit, les longues explications d'Antoine quant à l'activité organisationnelle plus large dont participe la tâche demandée contribuent au travail d'intéressement [Latour, Callon & Akrich, 1988] au cœur de l'activité d'encadrant qui délègue son autorité, répartie sur les étapes successives du processus, l'efficacité de cette dernière en bout de chaîne dépendant étroitement de l'adhésion de ses collaborateurs directs. L'organisation apparaît comme une chaîne de délégation, un

processus de faire et de faire-faire indissociable du travail et des compétences interactionnels quotidiens et particulièrement réflexifs au cours des clôtures.

Le processus de délégation en train de se faire peut apparaître sous un autre angle au cours des clôtures, lorsque la projection des étapes suivantes d'un processus à un stade précoce implique d'autres contributeurs que les collaborateurs coprésents. Dans l'extrait suivant, Guy représente une autre unité de l'organisation dont l'équipe de Tom aura besoin pour accomplir une tâche dans le cadre d'un vaste processus alors en phase initiale. Rendez-vous a été pris pour établir les termes du contrat et l'objectif à atteindre, ils s'installent à la table autour d'un document. Au bout de dix minutes, les clôtures sont déjà amorcées lorsque Tom précise sa dernière instruction : que Guy spécifie dans le document préparatoire (*check list*) l'entité pressentie pour prendre en charge les différentes tâches.

Extrait 10 – Suivre le projet (clôtures, Corpus Responsable Informatique)

```
01  Tom   puis après on mettra: une fois qu'on aura mis les acteurs
02  Tom   on mettra p't-être des noms . [de responsables on verra hein
03  Guy                                 [d'accord ×
                                                  ×Image 27
04  Tom   okè merci
05  Guy   bon
06  Tom   [eu::
07  Guy   [bon d'toute ^manière si o:n ^i nous manque des billes
08  Guy                ^passe porte   ^½ tour vers Tom depuis couloir
09  Guy   après on r'vient t'voir hein
10  Tom   ouai mais j'vais- là j'ai une réunion à neuf heures
11  Tom   à ce sujet e::t eu:: j'vais mettre un responsable de chez moi
12  Guy   [ouai:
13  Tom   [à mon avis ça va êt' annie^ ×
14  Guy                              ^s'appuie contre cadre
                                       ×Image 28
15  Guy   ouai ben très bien écoute . quelqu'un qui puisse répondre
16  Guy   =aux p'tites questions [techniques
17  Tom                          [ben qui suit l'projet
18  Guy   voilà
19  Tom   pasque si tu veux aujourd'hui eu j'ai annie j'ai michel
20  Tom   et j'ai mis aussi clément^
21  Guy                           ^se redresse, se tourne vers sa gauche
22  Guy   ^salut jean-michel
23  Guy   ^se retourne vers sa droite, poignée de mains
24  Guy   ouai mais j'préfère annie . hahaha allez^
25  Guy                                             ^disparaît
```

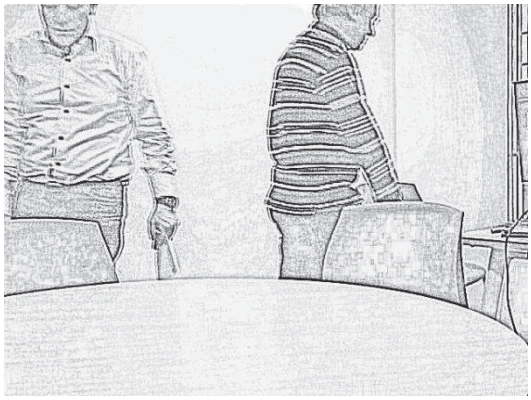


Image 27 : Tom retourne vers son bureau, Guy va vers la porte.

Image 28 : Pendant l'expansion de Tom, Guy s'appuie contre le cadre.

Au cours des clôtures, généralement plus lentes dans le cas des réunions programmées, Tom projette l'étape ultérieure à celle qu'il vient de confier à Guy (« Puis après on mettra… Une fois qu'on aura mis les acteurs on mettra p't-êt' des noms, de responsables on verra hein. », lignes 1 et 2, image 27), puis il s'oriente vers une clôture en répétant qu'ils ont atteint l'objectif pour cette réunion : « Oké, merci » (ligne 4). Après une forme de pré-clôture, Guy produit depuis le couloir un arrangement sous la forme d'une demande de confirmation : « Bon d'toute manière si i nous manque des billes après on r'vient t'voir hein » (lignes 7 et 9). Tout en s'alignant sur l'appréciation de Tom, il montre que la collaboration qu'ils viennent d'initier implique des étapes ultérieures pour lesquelles lui et son équipe devront solliciter Tom. Cette requête actualise une question d'organisation, Tom mitige sa confirmation puis annonce qu'il va déléguer : « Ouais mais j'vais- là j'ai une réunion à neuf heures à ce sujet et… euh… j'vais mettre un responsable de chez moi » (lignes 10 et 11). Autrement dit c'est lorsque Guy montre que son équipe aura besoin d'un interlocuteur pour la suite que Tom envisage et effectue déjà en partie une délégation de cette responsabilité au sein de sa propre équipe, à un des chefs de projet dont il est le supérieur. Guy ratifie et apprécie la suggestion d'un membre en particulier (« A mon avis ça va êt' Annie », ligne 13, image 28) puis spécifie ce qu'il en attend : « Ouais ben très bien écoute. Quelqu'un qui puisse répondre aux p'tites questions techniques » (lignes 15 et 16), ce que Tom complète (« Ben qui suit le projet », ligne 17). Il justifie ensuite de son choix parmi les membres impliqués dans le projet (« Pasque si tu veux aujourd'hui euh j'ai Annie, j'ai Michel, et j'ai mis aussi Clément », lignes 19 et 20), montrant qu'il est le décideur essentiel dans ce processus de redistribution du travail. Ceci suggère que le travail de délégation fait partie des missions du responsable d'équipe, qui le rend redevable envers l'organisation puisqu'il s'agit de choisir le bon

collaborateur : suggérant qu'Annie est favorite, la justification produit et hiérarchise en même temps les compétences professionnelles de ses collaborateurs, et en même temps ses propres compétences d'encadrant. Guy s'affilie et repart sur une boutade en riant.

Le rapport entre l'unité de Tom, maîtrise d'ouvrage pour ce projet, et celle de Guy qui répond à une demande, est incarné tout au long de la réunion dans la façon dont Guy est à l'écoute de directives et travaille à s'y conformer. Mais la projection des suites de la procédure pendant les clôtures favorise l'actualisation d'un réseau organisationnel de délégation et de faire-faire : Guy est orienté vers un tiers absent dont Tom se produit en supérieur en lui déléguant une tâche à long terme. Autrement dit les arrangements font émerger le réseau de collaborateurs en le reconfigurant : Tom apparaît en tant que représentant d'une équipe dont l'autorité déontique lui permet de définir ce qui sera, et par-là même en tant que supérieur hiérarchique de personnes à qui il peut faire faire des choses. Il se rend *accountable* des missions de son équipe en déléguant ici et maintenant à un tiers absent, et en se justifiant de son choix, produit l'organisation interne de son équipe pour ce projet. Le processus de délégation en train de se faire actualise l'organisation en tant que chaîne d'agentivité, produisant 1) la collaboration entre l'équipe de Guy et celle de Tom pour la suite de la procédure ; 2) la fonction d'encadrant de Tom dans sa propre équipe ; et 3) un ordonnancement interne entre les membres de l'équipe de Tom.

Nous avons vu qu'une directive hiérarchique peut être mobilisée à différents niveaux d'un processus descendant de délégation : Tom fait appel à l'autorité de leur supérieur commun auprès de Fred, Sally se produit comme intermédiaire pour transmettre la directive d'Antoine auprès de son personnel, enfin Tom se produit comme encadrant distribuant les responsabilités, à l'interface avec une autre unité de l'organisation. La délégation apparaît donc comme un travail performatif qui produit en retour l'autorité du supérieur. Mais le pouvoir de faire faire est un intéressement réciproque : la chaîne d'agentivité est équivoque et peut être alimentée aux niveaux exécutants, à même d'accomplir d'autres processus structurants. Dans le chapitre précédent, nous avons vu Ari présenter la raison de sa visite et construire ici et maintenant son droit à demander l'accès à une base de données à travers une succession de pré-requêtes et en traversant le bureau jusqu'à Tom[38]. Ce dernier mentionne un interlocuteur à même de connaître la procédure, cherche à le joindre par téléphone, et, combiné à l'oreille, suggère d'élargir l'initiative d'Ari à l'ensemble de l'équipe dont il se

[38] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 25 « Accès aux données ».

produit par là en encadrant. Autrement dit la raison de la visite progresse de telle manière qu'un nouveau projet émerge pour toute l'équipe. Mais Tom ne parvient pas à joindre l'interlocuteur indispensable pour progresser ici et maintenant comme il vient de le suggérer.

Extrait 11 – Accès aux données (clôture, Corpus Responsable Informatique)

```
01  Tom   ça répond pas* . eu[::
02  Tom                *raccroche tél, reg. tél
03  Ari                       [je- ^j'appelle samba ×
                                                  × Image 29
04  Ari                           ^pas en arrière
05  Ari   puis j'leur demande un numéro d'dossier
06  Ari   puis a[près
07  Tom         [voilà *c'est ça on fait ça déjà^
08  Tom                *tourne tête droite
09  Ari                                        ^marche vers porte
10  Tom   tu d'mandes un dossier pour eu[::
11  Ari                                  [et pis je:
12  Tom   pour la création d'un compte service center
13  (0.3)
14  Tom   [°i vont t'renvoyer-°*
15  Tom                       *reg. Ari
16  Ari   [^est-ce que j'peux remplir un dossier pour toute l'équipe
17  Ari    ^se retourne progressivement vers Tom
18  Ari   ^ou faut × qu'chacun remplisse un dossier
                  × Image 30
19  Ari   ^s'arrête avant pas de la porte
20  Tom   demande un dossier service center
21  Ari   [^d'accord
22  Ari    ^s'oriente vers porte
23  Tom   [à ^mon avis eu: ^on verra comment^ elle est la [fiche
24  Ari      ^retourne tête^s'arrête       ^se retourne, marche
25  Ari                                                  [d'accord
26  Ari   ça marche . ^mer[ci
27  Ari               ^tourne tête vers Tom depuis couloir
28  Tom                    [quitte à ^l'envoyer à à:: à ex-
29  Ari                             ^demi-tour, reg. Tom
30  Tom   à exposer not'problème à (nom)
31  Ari   d'accord^  .  ^merci
32  Ari          ^marche ^tourne tête vers couloir
```

Image 29 : Tom vient de raccrocher, Ari recule puis recycle sa proposition.

Image 30 : En chemin vers la porte, Ari se retourne pour formuler une requête.

Après qu'il a raccroché, Tom annonce « Ça répond pas » (ligne 1), montrant qu'il ne peut pas accomplir ici et maintenant ce qu'il a proposé pour la suite de la procédure, puis montre avec une hésitation prolongée qu'il cherche une autre solution, dont il se produit ainsi comme redevable envers Ari. Ce dernier l'interrompt et propose de lui-même d'accomplir une action suivante, prenant en charge ce que Tom n'est pas parvenu à accomplir : « Je- j'appelle samba, puis je leur demande un numéro de dossier, puis après… » (lignes 3, 5 et 6, image 29). Il montre que cette première démarche peut faire progresser une procédure émergente et ainsi en constituer une étape suffisante ici et maintenant pour cette visite, et initie les clôtures en se dirigeant lentement vers la porte. Tom ratifie et s'aligne avec un tour conclusif : « Voilà c'est ça on fait ça déjà » (ligne 7), dont le marqueur temporel « déjà » marque le caractère temporaire de la résolution, reporte les étapes ultérieures et amoindrit la portée de la visite par rapport à l'ensemble du processus engagé. Alors qu'Ari projette une suite à deux reprises (« Puis après… », ligne 6, « Et pis je », ligne 11), Tom l'interrompt et complète la formulation de la démarche à suivre en la reconfigurant en directive personnellement adressée à Ari, à la différence du « on » précédent : « Tu demandes un dossier pour euh… pour la création d'un compte service center » (lignes 10 et 12). L'action reportée par l'échec de l'appel téléphonique est ici déléguée à Ari et inscrite dans une autre temporalité : la procédure organisationnelle prend forme à travers la distribution du travail entre Tom et Ari, et le pouvoir de Tom de lui faire faire quelque chose. Arrivant près de la porte, Ari se retourne et l'interrompt alors qu'il formule les suites anticipées de leur démarche (« I vont t'renvoyer- », ligne 14) pour demander une précision quant à la directive : « Est-ce que j'peux remplir un dossier pour toute l'équipe ou faut qu'chacun remplisse un dossier ? » (lignes 16 et 18, image 30). Tom réaffirme son autorité déontique en limitant celle d'Ari, montrant qu'ils aviseront

ensemble des suites une fois cette étape accomplie : « Demande un dossier service center. A mon avis euh… on verra comment elle est la fiche » (lignes 20 et 23). Ari se conforme en ratifiant à plusieurs reprises, produit des pré-clôtures, sort et remercie depuis le couloir (« D'accord, ça marche. Merci. », lignes 25 et 26). Tom l'y retient en projetant les suites de la procédure : « Quitte à l'envoyer à… à ex- à exposer notre problème à (nom) » (lignes 28 et 30), évoquant un de ses pairs comme interlocuteur susceptible de mieux la connaître que lui-même.

Alors que l'élaboration émergente de la procédure organisationnelle est entravée par l'impossibilité d'actualiser ici et maintenant le réseau de collaborateurs compétents, c'est ici l'exécutant en bout de chaîne qui, en initiant les clôtures, favorise la stabilisation d'un accord et d'un projet comme étape suffisante pour cette visite ici et maintenant. Asymétries épistémiques et déontiques sont indissociablement travaillées de bout en bout : il est attendu de Tom qu'il indique la procédure à suivre ou les collaborateurs qui la connaissent. Si Ari peut initier les clôtures en s'engageant à effectuer la démarche administrative suivante, Tom restreint son périmètre d'action en l'invitant à revenir vers lui pour la suite de la procédure. Tom reconfigure la proposition d'Ari en directive et réaffirme son autorité déontique en restreignant la portée de la solution établie ici et maintenant, dont il justifie le caractère peu satisfaisant et temporaire. Les étapes ultérieures du processus sont projetées comme échappant au pouvoir d'Ari et au savoir de Tom, mais relevant bien du pouvoir de ce dernier lorsqu'il actualise son réseau d'interlocuteurs : il est attendu d'un encadrant qu'il connaisse les procédures organisationnelles dont l'activation relève de son périmètre, ou à défaut qu'il sache qui est susceptible de savoir, autrement dit qu'il dicte une procédure. Le rapport hiérarchique entre ces collaborateurs fait émerger l'organisation en tant que chaîne de délégation, entre initiatives, instructions et restrictions. Avec son expansion une fois qu'Ari est sorti du bureau, Tom garde la main en montrant que ce sera à lui de contacter un tiers le cas échéant, un de ses pairs, et par conséquent qu'une procédure organisationnelle n'est pas seulement une succession de tâches particulières mais bien le déroulement de ces tâches suivant des positions personnalisées dans un organigramme hiérarchisé.

Une série d'extraits a permis de spécifier le rôle d'encadrant, responsable d'équipe ou dirigeant, qu'il s'agisse du *manager* ou du responsable opérationnel : il est attendu de lui qu'il connaisse les procédures, qu'il oriente vers les bons interlocuteurs, qu'il contacte parfois les interlocuteurs auxquels le personnel qu'il encadre n'a pas accès, qu'il justifie en termes organisationnels son autorité pour demander qu'un travail soit accompli, qu'il rende

compréhensibles ses directives auprès de cadres intermédiaires à qui il les délègue, qu'il se rende redevable auprès d'autres unités en montrant qu'il délègue au sein de sa propre équipe, enfin qu'il encadre les initiatives en montrant à quelles étapes de la procédure son intervention est nécessaire. Ces attentes spécifiques sont autant de façon situées, pratiques et indissociables des contingences à travers lesquelles s'effectue le travail d'intéressement essentiel à l'organisation en tant que réseau de collaborateurs formant une chaîne de faire et de faire faire. Dans la partie qui suit, nous verrons que les visites dans les bureaux sont l'occasion pour eux d'exprimer des difficultés, apparemment fréquentes, rencontrées dans le travail. Or la prise en charge et le devenir de la plainte posent un problème particulier au cours des clôtures, un moment décisif car fixateur du rapport de collaboration et d'une certaine version de l'organisation.

2) Clore une séquence marquée par la plainte

Dans les organisations, les collaborateurs peuvent rendre visite pour se plaindre, ou se plaindre au cours d'une visite, en attribuant la responsabilité de leurs difficultés à des collaborateurs ou à des processus résistants. L'expression d'une plainte met l'interlocuteur dans une position délicate : contraint de s'affilier ou de se désaffilier, il peut difficilement rester neutre. A qui peut-on se plaindre et de quoi peut-on se plaindre, comment l'interlocuteur s'affilie-t-il ou non, sont autant de questions qui montrent les processus organisationnels à l'œuvre à travers la plainte [Heinemann & Traverso, 2009].

Nous avons vu précédemment qu'alors qu'Annie passe devant le bureau de Tom, il l'interpelle, lui demande confirmation qu'elle ne lui a pas remis son compte-rendu d'activité d'une manière qui pointe un manquement de sa part (« Tu les as- tu les as pas faites, tes astreintes, là ? ») puis lui demande d'effectuer immédiatement cette tâche (« Tu peux les faire tout d'suite ? »)[39]. Annie se montre d'emblée en faute, anticipe les justifications de Tom et après être venue jusqu'à lui regarder ce qu'il lui montre à l'écran, elle se conforme à la requête en demandant un délai supplémentaire.

[39] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 28 « Annie et les astreintes ».

Extrait 12 – Annie et les astreintes (clôture, Corpus Responsable Informatique)

```
01  Ani    j'peux t'les faire à: ^onze heures↑ ×
02  Ani                          ^reg. Tom, reg.écran
                                          ×Image 31
03  (0.8)
04  Tom    ouai . ça marche
05  Ani    ^pasque j'ai u:n y'a une réunion là × sur [eu:
06  Ani    ^amorce départ
                                          ×Image 32
07  Tom                                        [t'en as t'en as combien
08  Ani    j'en ai trois^ ×
09  Ani                 ^s'arrête, reg. Tom et grimace
10  (0.8)  ((Tom grimace))
                         × Images 33 & 34
11  Ani    j'ai j'ai rien fait ouai
12  Tom    ben ça *m'rassure pa- ^*par rapport *aux autres
13  Tom           *reg. Ani      *pointe   *soulève épaules, rit, reg. écran
14  Ani                          ^s'arrête dans cadre, ½ tour, reg. Tom, sourit
15  Ani    ben c'est pour ça ^j'me: j'me plains pas hein
16  Ani                      ^lève main
17  Ani    ^pasque je sais qu'j'les ai pas faites
18  Ani    ^reg. et marche dans couloir
19  Ani    ^[eu ::
20  Ani    ^se retourne vers Tom depuis couloir
21  Tom     [pasque *j'voulai:s j'ai- j'veux f- faire
22  Tom             *reg. Ani, écarte les bras
23  Tom    pasque c't après-midi on a une réunion
24  Tom    j'voulais tous les faire signer par [eu*
25  Tom                                          *reg. écran
26  Ani                                         [ouai
27  Ani    ben j'les fais à onze heures *pasque là on a un point sur eu
28  Tom                                 *reg. Ani
29  Ani    le grand quizz . tu veux y assister toi ou pas
30  Tom    non j'ai pas l'temps [là
31  Ani                         [non↑^
32  Ani                              ^se tourne vers couloir
33  Tom    pasque c'est pas nécessaire que ^j'sois présent pour l'truc ×
34  Ani                                   ^se retourne vers Tom
35  Ani    non ben ^là on va parler d'l'architecture de 2012 donc ^eu
36  Tom           ^fait un pas vers Tom                          ^recule
37  Tom    *d'accord okè^
38  Tom    *reg. écran
39  Ani                ^regarde ses documents
40  Ani    oké
41  Tom    ^okè c'est bon . ça marche
42  Ani    ^s'en va
```

Image 31 : Annie attend que Tom accepte sa proposition.

Image 32 : Elle s'éloigne une fois qu'il a accepté.

Images 33 & 34 : Tom sollicite une réponse, Annie en chemin vers la porte se retourne.

La proposition d'Annie « J'peux t'les faire à onze heures ? » (ligne 1) n'est pas tout à fait conforme à la directive de Tom puisqu'elle reporte l'exécution de la tâche [Parry, 2013]. Elle jette un regard vers lui et ne bouge pas (image 31) pendant le bref silence qui précède son acceptation (« Ouais. Ça marche », ligne 4), et projette les clôtures sitôt cet accord formulé en repartant, montrant que l'essentiel a été accompli pour cette rencontre opportune. Elle justifie ensuite sa réponse non conforme en annonçant une contrainte immédiate : « Parce que là j'ai un… Y'a une réunion sur euh… » (ligne 5, image 32), mais Tom l'interrompt en élaborant à propos du travail qu'il lui a demandé : « T'en as combien ? » (ligne 7). Cette requête initie une séquence au cours de laquelle ils se répartissent les responsabilités quant à l'état d'avancement des dossiers des différents collaborateurs, à partir de ce qu'Annie vient de reconnaître n'avoir pas effectué. Après sa réponse conforme « J'en ai trois » (ligne 8), ils se regardent en faisant tous deux une moue qui apprécie négativement cette réponse (images 33 & 34). Avec une formulation de cas extrême [Pomerantz, 1986] en troisième tour, Annie insiste sur sa culpabilité et coupe court à toute revendication supplémentaire de la part de Tom : « J'ai, j'ai rien fait ouais » (ligne 11). Ce dernier confirme en dégageant sa propre

responsabilité d'un traitement inégal du reste des membres de l'équipe : « Ben ça m'rassure pa- par rapport aux autres » (ligne 12), suivi d'Annie qui s'affilie et justifie être seule responsable : « Ben c'est pour ça, j'me… J'me plains pas, hein, parce que je sais que j'les ai pas faites » (lignes 15 et 17). A partir de ce moment s'ouvre une expansion pour laquelle elle se trouve au niveau de la porte : elle projette un autre sujet de conversation avec une hésitation prolongée (ligne 19), mais Tom l'interrompt en chevauchement et justifie sa directive à partir de l'agenda organisationnel : « Pasque j'voulais… j'ai- j'veux f- faire. Pasque c't'après-midi on a une réunion j'voulais tous les faire signer par euh… » (lignes 21 à 24). Annie montre qu'il n'est pas tenu de se justifier ainsi, elle l'interrompt, reformule son engagement et se justifie de nouveau du report en précisant cette fois sa contrainte immédiate : « Ben je les fais à onze heures parce que là on a un point sur euh… le grand quizz » (lignes 27 et 28), précision qu'elle justifie ensuite par une proposition : « Tu veux y assister toi ou pas ? » (ligne 28). L'évocation de la réunion à laquelle Annie rend plus ou moins pertinente la participation éventuelle de Tom, mentionnable non mentionné, repousse les clôtures alors que la plainte à l'origine de l'interaction a été neutralisée. Mais aussi bien la requête, dont la particule finale (*tag*) projette une réponse négative, que la réponse de Tom (« Non j'ai pas l'temps là », ligne 30) montrent l'ambivalence à cet égard de son statut organisationnel d'encadrant, concerné mais occupé par ailleurs d'une manière qui lui permet de se reposer sur les collaborateurs à qui il a délégué ces tâches opérationnelles. Il s'oriente tout de même vers le caractère *recipient-design* de la requête (« Parce que c'est pas nécessaire que je sois présent pour le truc », ligne 33) et Annie confirme en spécifiant l'objectif de la réunion (« Non ben là on va parler de l'architecture de 2012 donc euh… », ligne 35). Tom initie les clôtures verbales qui sont rapidement accomplies.

Donner des instructions aux membres de son équipe et attendre que les tâches ordonnées soient accomplies sont parmi les droits du responsable d'équipe opérationnelle. Ici, sa plainte dès l'interro-négative en ouverture (« Tu les as pas faites tes astreintes ? ») pointe un manquement et précède une directive dont les participants montrent non seulement qu'elle est légitime, mais plus encore qu'Annie se sait en devoir d'accomplir cette tâche administrative routinière. Annie montre sans réserve qu'elle est en faute, mais alors que le travail de clôture est engagé, ils procèdent à un travail de normalisation de la situation problématique en justifiant l'un sa directive, l'autre sa réponse non conforme, en explicitant les processus organisationnels parallèles dans lesquels ils sont engagés et qui les engagent. Ils rendent commensurables leurs projets respectifs et élaborent au cours des clôtures une résolution du problème pratique engendré par le manquement d'Annie et le traitement inégal

des membres de son équipe par Tom : les multiples marques de reconnaissance de sa propre faute par Annie et d'effort pour se conformer à la directive, auquel l'expansion n'est pas étrangère, contribuent à neutraliser la plainte et normaliser la situation.

Un encadrant peut donc se plaindre auprès d'un membre de son équipe qu'il n'a pas rempli ses obligations. Mais il est fréquent que l'attribution des responsabilités, voire la reconnaissance partagée de faute, n'émergent pas aussi aisément que dans l'extrait précédent. Dans ce cas, la plainte face à la personne incriminée est pour le moins socialement délicate, voire impossible, il est par conséquent plus fréquent qu'une plainte porte sur un tiers absent. Dans le Chapitre 3, Corinne montre d'emblée que la raison de sa visite à Antoine comporte une plainte (« On a fait un point avec euh… Tom a vu qu'y'avait des soucis »), et Antoine se montre intéressé en tant qu'encadrant du projet en question[40]. Debout appuyée contre le dossier d'une chaise, elle énumère les problèmes apparus dans la chaîne d'opérations et ils en attribuent les responsabilités, pendant un peu plus d'une minute.

Extrait 13 – Visite soucis (clôture, Corpus Manager)

```
01   Cor    mais c'est pas très clair sur le:s l'usage des outils
02   Cor    sur le wisti sur service center eu ça a pas été fait correctement
03   Cor    Tom était pas en copie des échanges eu
04   Cor    d'leur côté faut qu'i: faut qu'i r'gardent aussi quoi
05   Ant    *faut qu'i s'professionnalisent un peu dans leur
06   Ant    *tourne tête gauche
07   Ant    dans leur (mesh) industriel qui est pa:s
08   Cor    mm . et qui est p- qui est pa:s qui est pas ^forcément pratique
09   Cor                                    ^se repositionne, rassemble mains
10   Ant    mm
11   (1.5)
12   Ant    bon↑
13   Cor    voilà^
14   Cor         ^reg. bas, se dégage
15   Ant    main- [main- main- maintiens l'effort de *communication × eu:
16   Ant                                          *reg. éc
17   Cor           [bon^
18   Cor               ^marche vers sortie
                                                          ×Images 35 & 36
19   Ant    [°et de°
20   Cor    [ouai ouai ben on ^*continue les points eu: quotidiens^ ×
21   Cor                    ^tête vers Ant                    ^se retourne
22   Ant                      *tourne tête vers Cor, rit
                                                          ×Images 37 & 38
23   Ant    c'est quoi ton boulot↑ moi *j'suis ^burette d'huile
```

[40] Voir dans le Chapitre 3 les Extraits 17 et 38 « Visite soucis ».

```
24   Ant                                *se redresse, se tourne vers écran
25   Cor                                        ^reg. Ant depuis couloir
26   Ant     *ss [hhh hh *hhh
27   Ant     *reg Cor   *reg.écran
28   Cor         [hmm mmm ^mm mm
29   Cor                  ^reg couloir, disparaît
30    ((rire))
```

Images 35 & 36 : Corinne se retourne très lentement vers la porte pendant la directive d'Antoine qui se tourne vers son écran à la fin de son tour.

Images 37 & 38 : Corinne se tourne à la fin de son tour et avant de passer la porte, Antoine rit en la regardant.

Corinne clôt sa séquence d'explication détaillée en reformulant les problèmes d'une manière qui les amplifie : « Mais c'est pas très clair sur les… l'usage des outils, sur le wisti sur service center euh ça a pas été fait correctement, Tom était pas en copie des échanges, euh… D'leur côté faut qu'i… Faut qu'i r'gardent aussi, quoi » (lignes 1 à 4). Sans jamais nommer ceux que désigne la troisième personne du singulier, elle attribue au personnel d'une autre unité la responsabilité des problèmes qu'ils rencontrent dans le cadre d'un processus commun, et lorsqu'Antoine s'affilie (« Faut qu'ils se professionnalisent un peu dans leur (mesh) industriel qui est pas… », lignes 5 et 7), il attribue à ces collaborateurs la responsabilité d'une mauvaise organisation du travail. Corinne traite la réorientation

corporelle d'Antoine comme une progression vers les clôtures : elle ratifie et s'affilie sans alimenter la conversation (« Mm. Et qui est p- Et qui est pas… Qui est pas forcément pratique », ligne 8). Après qu'elle s'est préparée corporellement à partir, ils échangent des pré-clôtures verbales, sur une prosodie ascendante pour Antoine et descendante pour Corinne : elle confirme que l'essentiel a été rapporté tandis qu'il montre qu'il a entendu sa plainte. Il produit une directive, dont les répétitions au début traitent le fait qu'elle est déjà en train de partir et qu'il sollicite son attention prolongée : « Main- main- main- maintiens l'effort de communication euh » (ligne 15, images 35 & 36). D'une part ce tour vient clore la séquence de plainte en reconfigurant la description de Corinne comme inhérente à la collaboration et incompressible, autrement dit il se produit en encadrant qui à la fois peut entendre que les difficultés rencontrées rendent une plainte légitime, et demander d'y faire face et de continuer à s'investir dans le processus ; d'autre part il produit une version essentiellement communicationnelle de leur travail, il associe les problèmes à des processus organisationnels et aux membres qui les accomplissent sans évoquer le moindre aspect technique, en l'occurrence informatique. Tout en se dirigeant vers la porte, Corinne se retourne brièvement vers lui pour répondre, montrant non seulement qu'elle se conforme à cette directive mais qu'elle s'affilie *a priori* à la version produite par Antoine de l'organisation et de sa fonction, développant son caractère laborieux et répétitif : « Ouais ouais ben on continue les points euh quotidiens » (ligne 20). Elle se retourne de tout son buste à la fin du tour, ils s'affilient autour de cette appréciation en échangeant un regard et un sourire (images 37 & 38). Pendant qu'elle passe le cadre de la porte et tout en se réorientant vers son poste, Antoine produit une expression figurative en troisième position qui vient résumer la séquence précédente et permet à l'interaction de se clore sur un rire partagé : « C'est quoi ton boulot ? Moi j'suis burette d'huile » (ligne 20). Les expressions figuratives étant connues pour confirmer la légitimité d'une plainte tout en la clôturant [Drew & Holt, 1988], le fait qu'elle soit ici formulée par l'interlocuteur de celle qui est à l'origine de la plainte montre qu'ils se produisent bien comme étant du même bord et s'affiliant dans la critique d'un tiers absent.

Pour clore cette visite essentiellement destinée à rendre compte d'un processus organisationnel problématique, les collaborateurs multiplient les marques d'affiliation en attribuant les responsabilités à une autre unité de l'organisation, et non à des dysfonctionnements techniques ou processuels, remettant en cause les compétences de leur collaborateurs. L'expression figurative apparaît comme un procédé de gestion de la plainte

par l'affiliation et l'encouragement mutuel, actualisant le travail comme affaire d'organisation essentiellement, communicationnel et humain davantage que technique.

Une responsable d'équipe intermédiaire peut donc, à l'occasion d'une visite pour rendre compte de l'avancée d'un projet, se plaindre de l'incompétence d'une autre équipe auprès de son supérieur, et celui-ci s'affilier en montrant leur cohésion dans le travail organisationnel. Mais il arrive que la plainte soit plus générale, survienne après qu'une série de motifs de mécontentements s'est accumulée au cours de l'interaction sans qu'une faute soit attribuée à un ou des collaborateurs en particulier. Dans une autre séquence entre les mêmes collaborateurs, Antoine initie une conversation professionnelle à partir d'une directive de leur supérieur, le directeur de l'unité, suite à quoi Corinne explique comment elle compte répondre à cette directive en montrant qu'elle aura beaucoup à faire (« une vraie galère », non reproduit). Elle est dans le bureau depuis deux minutes, bras croisés et à faible distance d'Antoine.

Extrait 14 – Priorité forte (clôture, Corpus Manager)

```
01  Cor   ouai [donc faudra qu'j'avance pour la semaine prochaine
02  Ant        [puisqu'y'a les-            les médailles
03  Cor   faut aussi avancer sur l'reporting hh
04  Cor   et les [mises en prod se passent [pas bien
05  Ant          [al-                      [llle reporti-
06  Cor   °donc ° ^pff
07  Cor           ^secoue tête
08  Ant   le reporting c'est c'est ^c'est nous qui donnons *l'timing hein
09  Cor                            ^s'appuie contre le mur, reg. Ant
10  Ant                                                  *reg. Cor
11  Cor   ouai
12  Ant   donc eu on peut décaler l'reporting
13  Ant   moi j'lui avais dit on peut d'ici quinze [jours
14  Cor                                            [ouai
15  Ant   si c'est dans trois s'maines c'est pas grave hein
16  Cor   d'accord
17  Ant   *et comme y'a un com'dir à lyon eu la s'maine prochaine
18  Ant   *reg. écran
19  Ant   éventuellement si y'a un exemple de signa[ture on *peut leur eu:
20  Cor                                           [ouai d'accord
21  Ant                                                    * reg.Cor
22  Cor   oui ben [j'relooke et puis j'peux montrer     ]la page wiki eu
23  Ant           [si i faut intervenir cinq minutes o:n]
24  Ant   mm
25  Cor   si j'ai fait déjà un ou deux tutos eu
26  Ant   ouai
27  Cor   oké^ ×. °bon° . [°on fait comme ça°
```

```
28  Cor       ^reg. bas, se redresse, fait deux pas
                × Image 39
29  Ant                  *[ça d'vrait permettre de rattraper le:
30  Ant                  *reg. éc.
31  Cor    j'fais passer ça *en priorité eu^ ×priorité forte *hh
32  Ant                     *reg. Cor, sourit               *détourne regard
33  Cor                                  ^s'arrête, s'appuie sur chaise, reg. Ant
                                           × Image 40
34  Ant    *et [hop ×
35  Ant    *geste jonglage
                  × Image 41
36  Cor        [ouai . ^*et j'vais voir eu: à *l'intégration
37  Cor           ^½ tour, marche vers porte
38  Ant                *se redresse          *reg. Cor
39  Cor    =pasque c'est pas la ×joie* (ça en plus)^
40  Ant                               *s'oriente vers éc.
                                 × Image 42
41  Cor                                                ^sort
42  Ant    o:ké . ça roule
```

Image 39 : Après l'affiliation d'Antoine, Corinne se redresse.

Image 40 : Au moment de commenter, elle s'arrête et se tourne vers Antoine.

Image 41 : Antoine fait le geste de jongler, Corinne sourit.

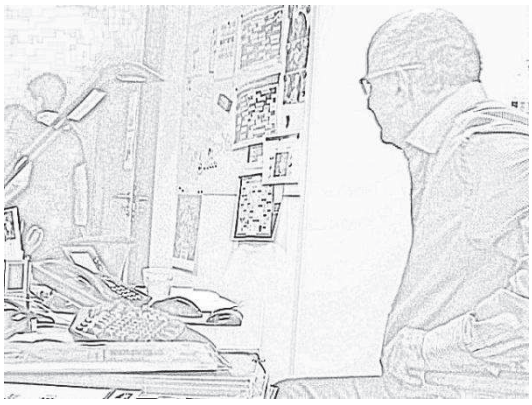


Image 42 : Il reste orienté vers elle pendant qu'elle se plaint en sortant.

Corinne s'engage à accomplir une tâche dans les délais (« Ouais donc faudra qu'j'avance pour la s'maine prochaine », ligne 1) puis se plaint d'une accumulation excessive de travail : « Faut aussi avancer sur l'reporting, hhh, et les mises en prod se passent pas bien, °donc° pfff » (lignes 3 à 6), secouant la tête et fermant les yeux. Antoine ne la regarde pas, tente d'interrompre cette séquence de plainte (« Al- Le reporti- », ligne 5) puis travaille à la désamorcer en partie en allégeant la contrainte organisationnelle : « Le reporting c'est, c'est, c'est nous qui donnons l'timing, hein. Donc on peut décaler l'reporting. Moi j'lui avais dit on peut d'ici quinze jours, si c'est dans trois s'maines c'est pas grave hein. » (ligne 8). Corinne ratifie à plusieurs reprises. Le format du tour suivant est typique de ces directives qui font progresser l'interaction vers les clôtures, comme nous l'avons vu dans la partie précédente : « Et comme y'a un com-dir à Lyon la s'maine prochaine, éventuellement si y'a un exemple de signature on peut leur euh… » (lignes 17 et 19), à laquelle Corinne se conforme immédiatement (« Ouais d'accord », ligne 20) puis en reformulant les propositions émises plus tôt (« Oui ben je relooke et puis je peux montrer la page wiki euh… Si j'ai déjà fait un ou deux tutos euh… », lignes 22 et 25). Antoine ratifie en troisième position, montrant qu'ils sont parvenus à un accord pour la suite de la procédure, et ainsi que la visite arrive à un point de complétion. Corinne reprend appui sur ses deux jambes, décroise les bras et produit des pré-clôtures ratifiant l'accord : « OK. Bon. On fait comme ça. » (ligne 27, image 39). Tandis qu'Antoine tourne la tête vers son écran elle s'éloigne, puis fait une halte, se tourne de nouveau vers lui et commente : « Je fais passer ça en priorité euh… priorité forte » (ligne 31, image 40). Autrement dit elle ramène la plainte au cœur de l'interaction, réitère sa plainte quant à une charge de travail excessive alors qu'ils viennent de parvenir à un accord en termes plus neutres. Mais cette fois Antoine la regarde, lui sourit puis agite les deux mains comme s'il jonglait : « Et hop ! » (ligne 34, image 41) : à l'instar de l'expression figurative dans l'extrait précédent, cette métaphore gestuelle reconfigure la plainte. Il montre que jongler entre plusieurs activités parallèles est constitutif de leur travail, ou que ces moments sont l'opportunité d'une démonstration d'adresse professionnelle particulière, en tous cas en propose une version plus positive : il s'affilie avec la plainte tout en clôturant la séquence. Corinne fait demi-tour après avoir ratifié (« Ouais », ligne 36), marche vers la porte et annonce son projet immédiat, toujours sur une tonalité négative : « Et je vais voir euh à l'intégration parce que c'est pas la joie (ça en plus) » (lignes 36 et 39, image 42), valence qu'Antoine ignore dans la prosodie chantante de son dernier tour : « OK. Ça roule » (ligne 42).

La progression vers les clôtures favorise le travail d'affiliation autour d'une version cohérente de l'activité qui fait converger les postures divergentes d'Antoine et de Corinne, directement indexée à leur rapport hiérarchique : tandis qu'elle se plaint à plusieurs reprises au cours de l'interaction, son encadrant travaille, avant de s'orienter démontrablement vers les clôtures, à désamorcer la plainte en atténuant ses motifs. Une fois le travail de clôture engagé, Corinne formule une nouvelle version pessisimiste, une expérience négative du travail tel qu'il doit être accompli à ce moment dans ce collectif, à laquelle Antoine parvient par une métaphore gestuelle à s'affilier tout en évitant de laisser sa collaboratrice quitter le bureau sur cette version. Autrement dit lorsqu'une cadre vient rendre compte à son *manager* des procédures en cours et solliciter des instructions pour la suite en exprimant une plainte, le travail de clôture peut progresset et ralentir suivant des marques d'affiliation et de désaffiliation qui marquent considérablement la suite de la procédure.

Au cours des trois extraits précédents, nous avons vu qu'un encadrant est en droit de faire remarquer à un membre de son personnel qu'il n'a pas accompli ses tâches courantes, et que cette plainte implicite entraîne des justifications et la projection d'une réparation imminente du manquement. Une subordonnée peut également faire part de difficultés dans un processus à son encadrant qui s'affilie et montre la légitimité de la plainte en s'accordant avec la plaignante pour attribuer l'origine des problèmes à l'incompétence organisationnelle de tiers absents et extérieurs à l'unité. Enfin lorsqu'un subordonné se plaint des conditions de travail à son encadrant, celui-ci doit en même temps montrer qu'il entend la plainte mais travaille d'autant plus à la désamorcer avant que son visiteur quitte le bureau qu'elle est imputée à l'organisation dont l'encadrant est ici et maintenant le garant, et non plus à des tiers absents. En somme les participants distinguent l'affiliation avec le plaignant, action sociale préférée, et l'affiliation au motif de la plainte : entre collaborateurs, une plainte peut être entendue par l'interlocuteur et ainsi allégée pour le plaignant, sans que l'interlocuteur légitimise complètement le motif de sa plainte, à l'instar de l'encadrant qui ne peut pas reconnaître avec sa subordonnée que la charge de travail est insupportable sans mettre en péril l'organisation. Dans l'ensemble, l'argumentation du plaignant peut entraîner l'affiliation complète ou seulement partielle, accompagnée d'une autre forme de résolution, telle une neutralisation du motif ou une version alternative des faits, et la progression vers les clôtures favorise un tel travail de réparation. Plus les participants montrent qu'ils n'ont pas prise sur les causes du problème, plus ils peinent à s'entendre sur une réparation possible, et plus les clôtures sont progressives. Nous allons maintenant voir quel type de plainte peut émerger

entre pairs hiérarchiques et comment ils s'arrangent des processus organisationnels en jeu pour parvenir à une affiliation minimale avant de procéder aux clôtures.

Nous avons vu que Nathalie rend visite à Sophie en projetant dès son apparition le partage d'une expérience désagréable[41]. Sophie montre que sa disponibilité est contingente et indexée à ce que cette apparition projette, elle écoute la plainte et multiplie les marques d'empathie : Nathalie sort d'une réunion téléphonique au cours de laquelle la façon dont ses interlocuteurs ont critiqué le Livre Blanc dont elle a participé à la rédaction montre qu'ils ne l'ont pas lu. Elle se plaint donc de la mauvaise foi de ses collaborateurs qui non seulement ont mal fait leur travail mais lui imposent à elle de retravailler un document alors qu'il respecte le cahier des charges. Au bout de deux minutes, Sophie se sert la tisane mentionnée pendant l'ouverture comme contingence favorable à cette interaction (« Tu tombes bien j'étais en train de faire une tisane »), et projette ainsi des clôtures imminentes au cours desquelles la plainte doit être résolue d'une manière qui amène Sophie à atténuer son affiliation en accomplissant un autre type d'action.

Extrait 15 – Livre Blanc (clôture, Corpus R&D)

```
01   Nat    des fois j'me dis mais c'est pas vrai
02   Nat    l'type il est arrivé à ^l'arrache
03   Nat                           ^prend bouilloire
04   Nat    il a rien lu i fait semblant^ ×
05   Nat                                  ^tourne tête, marche vers porte
                                            × Image 43
06   Sop    °ouai°
07   Nat    m'éne- . ^[et là su-
08   Nat             ^s'arrête dans le cadre de la porte
09   Sop               [et *finalement alors × qu'est-ce qu'i:
10   Sop                   *s'asseoit
                                                 × Image 44
11   Sop    ^il est bon mais avec révision↑
12   Nat    ^tourne sur elle même
13   Nat    eu^ . oui mais les révisions ^j'suis désolée moi je:
14   Nat      ^regarde derrière, reg.Sop  ^entre, marche vers Sop
15   Nat    *j'accepte pas les révisions dont i ^parle
16   Sop    *se rapproche de son bureau
17   Nat                                          ^pose la bouilloire
18   Nat    i dit vous parlez pas des key players
19   ((collègue entre dans le bureau, s'adresse à Betty))
20   Nat    nom de dieu on n'a parlé que d'eux y'avait trente pages dessus
21   Nat    j'ai dit à david raccourcis raccourcis raccourcis
```

[41] Voir dans le Chapitre 3 les Extraits 6, 12 et 40 : « Livre Blanc ».

22 Nat mets-les en annexe ça veut dire ( )
23 Nat donc david l'a dit super gentiment et tout* ×
24 Sop *prend casque
× Image 45
25 Nat ^on doit juste le shortener *eu montrer les autres eu key players eu:
26 Nat ^reg. bas, reg. droite
27 Sop *met casque
28 Nat du style quels sont les aut z'opérateurs qui brassent . oh
29 Nat *on est en Pologne y'en a pas cinquante hein des aut'opérateurs^
30 Sop *sourit, rit
31 Nat ^tape bras
32 Nat tu vois t'as envie d'faire ce genre de réflexions
33 Nat ça mm'énerve^ . mais bon ×
34 Nat ^prend bouilloire, fait ½ tour, marche vers porte
× Image 46
35 Sop °bon°
36 Nat j'vais ^[m'faire un thé tu veux pas-^
37 Nat ^passe porte ^s'arrête, se retourne
38 Sop [ouai *l'important c'est qu'i passe
39 Sop *manipule casque, l'enlève
40 Sop après il a l'habitude d'êt' comme ça donc
41 Sop c'est tout l'temps comme ça [l'consensus
42 Nat [non mais eh-
43 Nat *attends j'suis désolée y'a des fois où il a pas lu
44 Sop *remet son casque
45 Nat tu viens fumer une- tu- ah non pas d'clope
46 Sop non non ^ j'entame une conf là*
47 Nat ^clin d'oeil, se retourne, part
48 Sop *se tourne vers écran

Image 43 : Nathalie amorce son départ après une expression figurative.

Image 44 : Sophie reconfigure la plainte avant que Nathalie sorte.

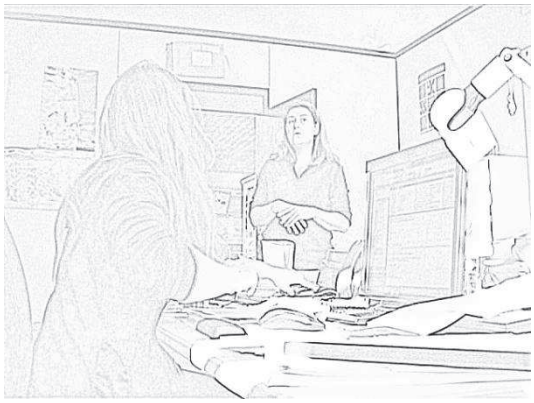


Image 45 : Nathalie est revenue pour élaborer, Sophie prend son casque.

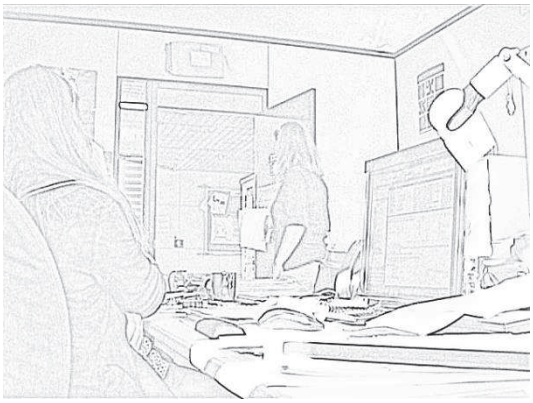


Image 46 : Nathalie repart après un tour conclusif.

Nathalie rend sa plainte incontestable avec une forme d'expression figurative et progresse d'autant plus vers les clôtures qu'elle prend la bouilloire : « Des fois j'me dis mais c'est pas vrai, l'type il est arrivé à l'arrache, il a rien lu i fait semblant » (lignes 1 à 4, image 43). Sophie ratifie de façon minimale (« °Ouais° », ligne 6), et Nathalie interrompt successivement deux tours (« M'éne- Et là su », ligne 8), le second en s'arrêtant dans le cadre de la porte lorsque Sophie la retient en chevauchement : « Et finalement alors qu'est-ce qui… Il est bon mais avec révision ? » (lignes 9 et 11, image 44). Elle reconfigure la plainte en remettant au premier plan ce en quoi le processus peut être considéré comme ayant tout de même progressé.

Nathalie revient dans le bureau, confirme les éléments supposés par Sophie mais renverse la hiérarchie de ce qui importe, elle argumente à nouveau pour sa plainte : « Euh- Oui mais les révisions, j'suis désolée moi je… j'accepte pas les révisions dont il parle » (lignes 13 et 15), et reprend son récit (lignes 18 à 23). Sophie projetant des clôtures imminentes en prenant le casque de son téléphone (image 45), Nathalie change l'orientation de son regard et sa fréquence d'élocution et répond finalement à la requête en précisant l'issue de la réunion en termes organisationnels : « On doit juste le *shortener*, euh, montrer les autres *key players*, euh… » (ligne 25). Elle reprend brièvement sa plainte sur un ton plus modéré (« Du style quels sont les autres opérateurs qui brassent, oh ! On est en Pologne, y'en n'a pas cinquante, hein, des autres opérateurs ! », lignes 28 et 31) et termine en faisant retomber bruyamment ses bras sur ses cuisses, avant de généraliser et de s'adresser pronominalement à Sophie d'une manière qui sollicite l'affiliation : « Tu vois, t'as envie de faire ce genre de réflexions, ça mmm'énerve ! Mais bon. » (lignes 32 et 33, image 46). Sophie retourne une pré-clôture sans s'affilier davantage (« °Bon° », ligne 35) puis interrompt l'invitation à

poursuivre leur conversation ailleurs (« Je vais me faire un thé tu veux pas- », ligne 36) et retient Nathalie comme à la ligne 11 pour atténuer sa plainte en mettant au premier plan l'avancement du processus : « Ouais l'important c'est qu'il passe, après il a l'habitude d'être comme ça donc, c'est tout le temps comme ça l'consensus. » (lignes 38 à 41). Avec cette montée en généralité, elle neutralise donc le motif de plainte en reconfigurant l'expérience que Nathalie s'est attachée à décrire comme exceptionnellement désagréable, elle en fait l'expérience banale et courante constitutive du consensus, en évitant en outre de citer le collaborateur accusé qu'elle a identifié au cours de la conversation. Dans le même temps, elle projette une clôture imminente en manipulant son casque, en dépit de quoi Nathalie produit tout de même un espace pour réitérer sa version (« Non mais eh- attends, je suis désolée, y'a des fois où il a pas lu. », lignes 42 et 43) : elle s'oppose à ce que sa plainte soit rabattue sur une montée en généralité à propos du consensus. Sans marquer de rupture dans l'élocution, elle réitère sa proposition de poursuivre ailleurs et s'auto-répare (« Tu viens fumer une- tu- ah non pas de clope », lignes 43 à 46), et Sophie refusant l'invitation (« Non non j'entame une conf' là », ligne 46) Nathalie part.

Ici Nathalie s'appuie sur leur expérience partagée du travail quotidien et des mêmes collaborateurs pour faire reconnaître la légitimité de sa plainte à une collègue. Mais après s'être affiliée sans réserve, celle-ci retient Nathalie à deux reprises au cours des clôtures pour neutraliser la plainte et y substituer la progression d'un processus au cours de la réunion rapportée, mettant au second plan les frustrations personnelles. Nathalie repousse en retour les clôtures pour maintenir sa plainte en tant que raison de sa visite : l'orientation vers la neutralisation de la plainte au cours des clôtures fait émerger deux versions compatibles et complémentaires de l'organisation, la seconde plus positive que la première, modifiant substantiellement la première version nettement partagée au cours de l'ouverture.

Mais la plainte à propos de la conduite d'un tiers absent peut émerger de manière beaucoup plus voilée, et le plaignant montrer qu'il ne peut pas solliciter explicitement une affiliation à laquelle son interlocuteur résiste manifestement. Le travail interactionnel de clôture devient alors une ressource pour montrer une désaffiliation implicite. Les jours précédant cet extrait, Nicolas et Sophie ont été en contact par courriel, suite à des échanges de courriels collectifs entre deux *managers* et Nicolas qui peine à obtenir des réponses à une enquête en interne dont il est responsable. Sophie l'a invité à ce qu'ils se retrouvent dans son bureau pour en parler, ils s'assoient côte-à-côte devant son poste, mais Nicolas résiste à l'argumentation selon laquelle l'absence de réponse est dûe à une surcharge de travail, et par

conséquent à mettre en œuvre la solution défendue et par les *managers* et par Sophie : relancer les enquêtés par téléphone. Ayant remarqué la caméra en ouverture et précisé qu'il ferait attention à ce qu'il dirait[42], la plainte reste implicite mais transpire tout au long de l'interaction quant au manque d'engagement de certaines personnes. Sophie ne s'oriente pas vers cette version des faits mais s'en tient à argumenter de l'adéquation de la méthode de la relance par téléphone.

Extrait 16 – Conseils relance (clôture, Corpus R&D)

```
01  Sop   c'est pas d'la: du harcèl'ment c'est juste de la relance
02  Sop   pour leur dire eu (bon voilà)
03  Nic   ouai ouai . bien . oké^
04  Nic                          ^se lève, marche vers porte
05  Sop   voilà . et puis si vraiment t'e:s t'es sous l'eau^ ×
06  Nic                                                  ^½ tour
                                                           ×Image 47
07  Sop   et que t'as besoin d'soutien ^tu: tu l'dis quoi
08  Nic                                  ^deux pas vers Sop
09  Sop   si t'arrives pas à les avoir eu mais commence par e- essayer de: (0.5)
10  Sop   d'faire une première relance et puis × voilà
                                              ×Image 48
11  Nic   ^anhan
12  Nic   ^reg. bas, balance vers porte, marche tête de biais
13  Sop   °hein↑°
14  Nic   non mais j'ai relanc- ^ t'sais j'avais relan- ×
15  Nic                          ^tourne tête vers Sop, ½ tour
                                                      × Image 49
16  Nic   comme j't'expliquais dans mon mail j'avais relancé
17  Nic   j'avais envoyé un mail avec un doodle
18  Nic   avec des créneaux tout ça où i peuvent choisir
19  Nic   mai:s i so:nt i sont même pa:s
20  Nic   i sont même pas allés chercher quoi
21  Sop   mm . pasque est-ce qu'i z'ont déjà ouvert le mail^ hh
22  Nic                                                  ^reg.Sop
23  Nic   ^non
24  Nic   ^secoue tête
25  (2.5)
26  Nic   ^ouai-
27  Nic   ^reg. bas
28  Sop   *non mais c'est pour ^ça l'coup d'fil au moins ^c'e:st
29  Sop   *tourne tête
30  Nic                        ^reg.Sop                ^pivote vers porte
31  Sop   c'est [direct eu
32  Nic          [on verra × bien^
                          × Image 50
```

[42] Voir dans le Chapitre 6 l'Extrait 8 « Conseils relance ».

```
33   Nic                          ^passe cadre porte
34   Sop     ça s'noie pas ^dans le:s *°dans les messages°
35   Nic                   ^s'arrête dans cadre porte, de profil
36   Sop                             *rend rebord bureau
37   Nic     ^oké   ^
38   Nic     ^hoche ^part
39   Sop     *merci nicolas*
40   Sop     *reg.porte    *reg. écran
```

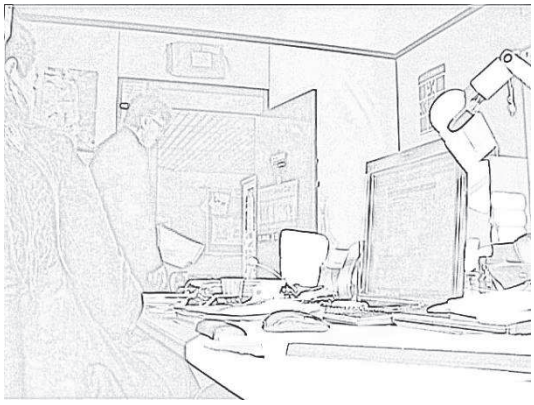


Image 47 : Nicolas est près de sortir lorsque Sophie parle de nouveau.

Image 48 : Il est revenu dans le bureau pour cette expansion.

Image 49 : Projetant de partir, il revient en arrière pour contredire Sophie.

Image 50 : Il lui tourne le dos avant qu'elle ait terminé son tour.

Sophie reconfigure la crainte initiale de Nicolas à l'aune de son argument : « C'est pas de la… du harcèlement c'est juste de la relance, pour leur dire euh (bon voilà) » (lignes 1 et 2), avant de conclure en lui offrant son appui pour la suite de la tâche, dont il reste de toute façon responsable : « Voilà. Et puis si vraiment t'es… T'es sous l'eau et que t'as besoin d'soutien, tu… Tu le dis, quoi, si t'arrives pas à les avoir. Mais commence par e- essayer de… d'faire une première relance et puis voilà » (lignes 5 à 10, image 48). Alors qu'il a ratifié de façon minimale, initié les clôtures (« Ouais ouais, bien, OK », ligne 3, « anhan », ligne 11) et s'est dirigé vers la porte (image 47), il repousse les clôtures, montre que le conseil de Sophie

ne résoud pas ses difficultés puisqu'il y a déjà procédé : « Non mais j'ai relanc- t'sais j'avais relancé, comme je t'expliquais dans mon mail j'avais relancé, j'avais envoyé un mail avec un Doodle, avec des créneaux tout ça où ils peuvent choisir, mais… Ils sont… Ils sont même pas allés chercher quoi. » (lignes 14 à 20, image 49). Il contredit ainsi l'ensemble de l'argumentation de Sophie et finit par accuser à demi-mot les collaborateurs de manquer d'engagement dans leur travail. Elle montre qu'elle s'affilie sans réserve à sa plainte avec des hochements de tête continus, et conclut avec un tour configuré comme s'il annulait le motif de plainte, alors qu'il l'inscrit dans un autre registre et peut tout aussi bien argumenter en faveur de la version de Nicolas : « Mm. Pasque est-ce qu'ils ont déjà ouvert le mail, hh » (ligne 21). Nicolas répond conformément, il confirme qu'ils n'ont sans doute pas lu le message (« Non », ligne 23) mais en restant dans la pièce pendant un long silence, il montre que l'affiliation autour de ce constat ne contredit pas le motif de sa plainte. Il ratifie finalement (« Ouais », ligne 23) et Sophie reformule son argument : « Non mais c'est pour ça l'coup d'fil au moins c'est… C'est direct, euh, ça s'noie pas dans les… °dans les messages° » (lignes 28 à 34). Mais Nicolas après avoir de nouveau projeté son départ, montre clairement sa désaffiliation : pendant cette recommandation il lui tourne démontrablement le dos et verbalise son scepticisme (« On verra bien », ligne 32, image 50). Il reste de profil par rapport à elle sans la regarder pendant qu'elle murmure les derniers mots, puis s'en va avec « OK » (ligne 37) sans autre signe corporel vers elle, si bien qu'il s'est déjà éloigné lorsqu'elle le remercie (« Merci Nicolas », ligne 39).

Sophie résiste à la version du collectif qu'implique la plainte de Nicolas pour des raisons morales évidentes : critique voilée de la conduite des collaborateurs, elle remet non seulement en cause leur engagement dans l'organisation, mais également la tâche de Nicolas et l'ensemble du processus dont elle participe, en privant les collaborateurs ici et maintenant de toute prise et de toute possibilité de projet. En rapportant les difficultés à une surcharge de travail, Sophie produit une autre version du collectif et travaille à neutraliser la plainte en rendant possible la suite de la procédure avec un projet d'action concret : la relance par téléphone. Après avoir accepté sans grande affiliation cette solution, Nicolas repousse les clôtures pour faire valoir la légitimité de sa plainte à l'instar de Nathalie dans l'extrait précédent, mais alors que Sophie reformule une dernière fois sa version, il montre qu'elle est incompatible avec la sienne en y résistant et en quittant le bureau sur une marque de forte désaffiliation [Llewellyn & Butler, 2011]. Quoique la suite de la procédure soit assurée, la forme inhabituelle des derniers tours des clôtures montre que les participants ne sont ici pas

parvenus à une version intersubjectivement ratifiée, cohérente et unifiée du processus en cours et de l'organisation.

La continuité d'un processus malgré les difficultés que ses porteurs expriment parfois peut donc reposer sur le travail minutieux de collaborateurs reconfigurant leurs projections négatives, au cours d'interactions dont le statut informel laisse souvent sous silence ce travail d'intéressement pourtant conséquent pour l'organisation. En tant que récipiendaire de la plainte, Sophie cherche à la neutraliser pour favoriser la poursuite apaisée du processus. Mais le travail d'intéressement peut s'opérer dans l'autre sens lorsque le plaignant sollicite, davantage que l'affiliation, une participation active à sa plainte. Nous avons vu qu'après avoir commenté les caméras et demandé des nouvelles à Betty, Roz rapporte une action collective menée par les représentants du personnel suite aux récentes nominations de cadres[43]. Sa plainte, une critique des procédés de la direction, produit une version clivée de l'organisation entre les salariés, ceux qui n'ont pas accès aux informations importantes, et les membres de la direction, ceux qui cachent ces mêmes informations. Mais Sophie et Betty y résistent, produisant une version des récents événements plus compréhensive des contraintes de la direction, et ce différentiel prend de plus en plus la forme menaçante d'une désaffiliation au fur et à mesure que les clôtures approchent. La transcription commence après un peu plus de trois minutes, entre temps Sophie s'est extraite pour une conversation téléphonique, et Roz argumente quant aux conditions de nomination du nouveau directeur de laboratoire.

Extrait 17 – Nouvelles nominations (clôture, Corpus R&D)

```
01   Roz    et en plus il est toujours eu RH par intérim
02   Roz    lui eu: (directeur de lab) [fin il est-
03   Bet                               [ah non non non
04   Bet    depuis l'premier octobre il e:st
05   Roz    a:lors alors ben l'autre alors elle aurait dû mal le prendre
06   Bet    ouai
07   (2.0)
08   Roz    non mais- j'veux dire (nom) savait qu'on était
09   Roz    en attente de l'in[fo × etcetera et que-
                              × Image 51
10   Bet                     [oui mais j'pense que
11   Bet    i pouvait pas l'dire officiell'ment$ ×
12   Roz                                       $se détourne
                                                 × Image 52
13   Bet    ça pour quelle raison↑
```

[43] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 42 « Les Nouvelles Nominations ».

14 Roz $°bon . 'fin c'est pas très° . c'est pas très grave
15 Roz $se retourne vers Bet
16 Roz mais c'qu'y a c'est que: ×ça continue quoi
× Image 53
17 Roz le [manque de considération et ça c'est désagréable quand même eu
18 Bet [ouai:
19 Bet ouai: ouai: c'est sûr qu'on nous prend un peu pour des enfants
20 Roz exactement* . bon*
21 Roz *pivote *reg.dehors, marche
22 Bet hhhhh
23 Roz nt*. comme ça* ×
24 Roz *hausse épaules*se retourne, reg.Bet
× Image 54
25 Bet bon ben bonne gym alors
26 Roz ouai be::n tant pis pour toi hein
27 Bet ouai^
28 Bet ^se tourne vers écran

Image 51 : Roz est proche de la porte et de profil à Betty.

Image 52 : Après le tour désaffiliatif de Betty, elle fait demi-tour vers la porte.

Image 53 : elle reste dans le bureau et face à Betty.

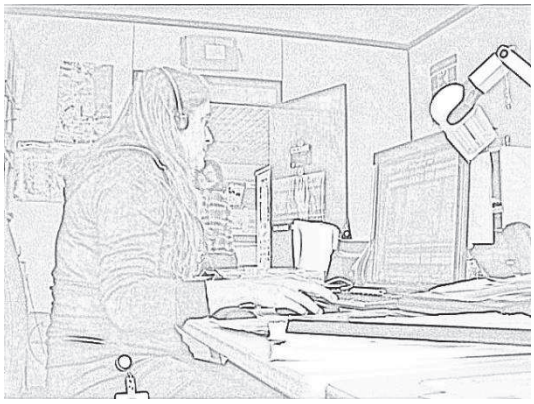


Image 54 : En partant, elle se tourne vers Betty en souriant.

Roz poursuit sa critique en argumentant que la direction fait cumuler les postes à ses cadres : « Et en plus il est toujours, euh, RH par intérim, lui euh (nom), enfin il est- » (lignes 1 à 2), mais Betty l'interrompt en chevauchement : « Ah non non non, depuis le premier octobre

il est… » (lignes 3 à 5). Le désaccord est de plus en plus explicite mais Roz poursuit en déplaçant son argument : « Alors alors ben l'autre alors elle aurait dû mal le prendre » (ligne 5), signifiant par là que la nouvelle DRH devrait sentir son statut fragilisé par le fait que le changement de fonction de son prédécesseur n'a pas été annoncé. La ratification de Betty est minimale (« Ouais », ligne 6), et après un silence conséquent, Roz reformule son argument pour monter en généralité, elle sollicite l'affiliation de Betty non plus sur le détail des procédés mais bien sur la conduite générale de la direction : « Non mais, je veux dire (nom) savait qu'on était en attente de l'info etcaetera, et que- » (lignes 8 et 9, image 51). Betty résiste en l'interrompant de nouveau en chevauchement, elle lui concède cette fois les faits mais y oppose un processus organisationnel dont elle postule que les membres incriminés ne le maîtrisent pas davantage : « Oui mais je pense que i pouvait pas l'dire officiellement. » (lignes 10 et 11). A ce moment Roz lève la tête, tourne le dos à Betty (image 52) et s'éloigne de quelques pas : elle traite ce tour comme une désaffiliation frontale qui compromet la poursuite de la conversation. Betty reste tournée vers elle et fait une concession pour la retenir, montrant que ces processus échappent en effet aux salariés, et qu'elle n'est pas en meilleure position que Roz pour comprendre : « Ça pour quelles raisons ? » (ligne 13). Plus près de la porte, celle-ci se retourne et reprend progressivement la parole en modérant sa plainte, faisant à son tour une concession en direction de Betty : « °Bon enfin c'est pas très°… c'est pas très grave mais ce qu'il y a c'est que… ça continue, quoi, le manque de considération, et ça c'est désagréable quand même euh » (lignes 14 à 17, image 53). Dans le même temps, elle continue à monter en généralité en présentant ces pratiques comme un « manque de considération » récurrent, puis sollicite une confirmation de Betty d'une critique très édulcorée par rapport à sa version initiale. Après avoir approuvé déjà en chevauchement en faisant une moue empathique, Betty s'affilie et, avec une expression figurative, progresse vers la clôture de la séquence de plainte : « Ouais, ouais... C'est sûr qu'on nous prend un peu pour des enfants » (ligne 19). A partir de cette affiliation que Roz apprécie très positivement en troisième tour (« Exactement. Bon. Nt. Comme ça », lignes 2à et 23), elle part et se retourne en souriant depuis l'extérieur du bureau (image 54). Notons que les sollicitudes de Betty (« Bon ben bonne gym alors », ligne 27) inscrivent ce projet d'activité sportive comme raison de la visite : les collaboratrices n'en retiendront pas avant tout la critique de la direction et la tentative d'enrôlement dans l'action collective.

Alors que l'interaction est cadrée comme une interruption brève et que des signes d'épuisement du sujet de conversation apparaissent à plusieurs reprises, les collaboratrices évitent de procéder aux clôtures à chaque fois que leurs postures divergentes se confrontent.

Après avoir tourné le dos à Betty d'une manière qui montre à la fois que l'interaction va se clore et qu'elle est en désaccord avec elle, Roz reformule sa critique, produit ainsi une version de moins en moins conflictuelle de l'organisation, et Betty s'affilie immédiatement à celle-ci, permettant cette fois de progresser vers les clôtures. Sa résistance tout au long de l'interaction fait évoluer pas à pas la critique de Roz qui obtient ainsi une forme d'affiliation, quoique minimale. Elle se plaint des méthodes de communication de la direction à ses pairs qu'elle produit comme telles en sollicitant de manière insistante leur affiliation : en portant cette plainte avec insistance, Roz tente d'enrôler des salariées dans un travail politique de critique syndicale, en produisant une version conflictuelle de l'organisation qu'elle s'efforce d'argumenter. En tournant le dos à Betty après que celle-ci persiste à résister à sa critique, elle retourne la menace d'une désaffiliation et mobilise en quelque sorte cette action reconnaissable comme un départ unilatéral pour montrer qu'elle attend une affiliation plus marquée de Betty.

La plupart des méthodes utilisées dans la recherche sur la mobilisation collective passent à côté de ces tentatives d'enrôlement qui ne prennent pas, qui entretiennent toutefois un terreau de contestation dormante. Les moments extraordinaires de contestation sociale ne sont que la partie émergée de pratiques quotidiennes de discussion, débat et commentaire en interne des processus organisationnels, au cours desquels se jouent pourtant des épisodes décisifs : dans cet extrait, chaque collaboratrice fait preuve d'une certaine persévérance pour tenir sa position, montrant le versant résolument politique du travail d'organisation : il constitue une forme d'engagement en soi, et la possibilité d'une collaboration neutre reste à démontrer. C'est donc l'intention politique de la plaignante qui pousse les collaboratrices loin dans la désaffiliation avant qu'elles élaborent une forme d'accord minimal pour clore.

Pour terminer, nous allons voir que les collaborateurs peuvent s'affilier autour d'une critique acerbe d'un processus organisationnel en particulier. Bien qu'elle ne menace pas le collectif dans son ensemble ni n'instaure un clivage entre des sous-groupes, et bien que la forte affiliation autour de la critique fédère les collaborateurs ici et maintenant, l'imminence des clôtures fait émerger leur réticence à se quitter sur une projection pessimiste de la suite du processus en question. Au cours de cette réunion, les membres du service de ressources humaines et Don, consultant missionné, formulent une critique virulente du futur système Intranet qu'il est venu leur présenter[44]. Au bout d'environ une heure, durée programmée de la

[44] Cette critique omniprésente dans la réunion apparaît dans la plupart des phénomènes qui nous intéressent et donc dans la plupart des chapitres.

réunion, Don énumère pendant plusieurs minutes ses défauts, en particulier ici le fait que le travail engendré par les pertes prévisibles des mots de passe personnels n'est pas pris en compte dans le projet en son état actuel.

Extrait 18 – Réunion Intranet (clôture, Corpus RH)

```
01   Don     pasque euheu i vont pas faire que ça les mecs hein
02   Don     réinitialiser aha ah non non c'est prévu ce s'ra chez nous
03   Don     ah bon ben si c'est chez vous c'est bien
04   Don     embauchez du monde et là vous allez en avoir besoin
05   Don     *hhin hhin hin ×
06   Don     *se lève, réajuste sa tenue
                          ×Image 55
07   Ric     ah ouai c'est sûr ouai
08   Don     [enfin bref
09   Lis     [bon ben Don merci↑ . ^pour cette eu: fantastique démo↑^
10   Lis                           ^reg.Don                          ^reg.bureau
11    ((rire général))
12   Don     hah ben écoute [c'é-
13   Emi                     [j'aime l'enthousiasme [de: Lis
14   Don                                            [$c'était
15   Ric                                             $se lève
16   Don     [c'était avec plaisir↑
17   Ric     [ouai ouai [non mai:s
18   Emi                [bon be:n merci ×
                                      ×Image 56
19   Don     ce fut avec plaisir
20   Lis     [bon ben écoute eu:
21   Ric     [bon be:n on va s'remettre à bosser
22   Don     y'a plus qu'à . y'a plus qu'à
23   Don     [donc  je  r'passe  demain ] c'est fini
24   Ric     [on n'est pas disponible a-]
25   Ric     on n'est pas disponible avant 2015 eu:
26   Don     hahahaha oui en fait oui c'est vrai qu'j'ai pas précisé l'année
27   Don     [donc eu ce s'ra bien 2012 [hein hh hhin
28   Lis     [ouais                     [ouais
29   Ric     ah ben [(   )
30   Lis            [bon ben tu dis à [(prestataire) °de nous joindre°
31   Ric                              [notre planning est complet
32   Don     ouais . na:n mais bon
33   Lis                 [puis on va essayer d'trouver eu:
34   Don     vous a- vous allez voir que le travail à faire . il est eu
35   Don     plus rébarbatif qu'aut'chose? que compliqué j'veux dire
36   Don     pasqu'une fois que qu'on a bien compris comment ça s'passait
37   Don     je suppose que vot'site est bien à jour
38   Don     y'a [pas trop à-
39   Lis         [ah ba moi il est à jour là
40   Don     voilà donc y'a pas trop à s'poser des questions
41   Don     quand y'a des questions à s'poser concernant le cont'nu:
```

42 Don est-ce qu'i faut l'reprendre ou pa:s est-ce qu'i faut modifier↑
43 Don bon ça c'est un peu plus compliqué↓
44 Don bon si: si si si le site est bien à jour ça s'passe plutôt bien
45 Lis ouais
46 Don pas d'question↑
47 Lis pas d'autre question
48 Emi [pour le moment
49 Don [bie:n hhh hhh bon ben c'est bien déjà
50 Lis ben merci:
51 Don a- amusez-vous à vous balader↑ donc vous avez donc eu:
52 Don l'adresse du site . n'hésitez pas à à: à m'envoyer des ptits
53 Don des mails eu: fi:n si vous avez des questio:ns↑ ou si:
54 Don vous vous interrogez [sur le mode de fonctionnement
55 Meg [j'ai fini les lettres
56 Don (inspiration) ou si: vous râlez hhhhh hin hin hin hin hin hin
57 Emi hh hhh no::n
58 Don ^mais si vous râlez vous l'mettez dans le: da:ns dans l'objet↑
59 Don ^repose cartable
60 Emi c'est pas not' genre
61 Don pasque j'vais faire une boîte ex[près pour ça ×
62 Lis [jamais o:n
×Image 57
63 Lis on râle
64 Don j'vais faire une règle eu tu sais
65 Ric elle v- mais [t'es sûr qu'elle va être a-
66 Don ^[si râler là
67 Don ^prend son cartable
68 Ric elle va être assez grande ta boîte↑ hhhh
69 Don ah oui hi hi ah oui j'ai d'mandé plusieurs gigas là ahaha
70 Don ^allez × [. bonne fin d- [bonne fin d'journée
71 Don ^salue main
× Image 58
72 Ric [bonne soirée
73 Lis [salut Don merci
74 Emi [bon . bonne soirée
75 Don ^allez à [plus hein^
76 Don ^retourne tête ^geste tête
77 Emi [merci
78 Ric °ouai°

Image 55 : Don se lève après une remarque ironique.

Image 56 : Le cercle des participants se dissout progressivement.

Image 57 : Don fait le geste de trier en grand nombre.

Image 58 : Don lève le bras en saluant verbalement.

Don conclut un élément de la critique qui en résume l'ensemble autour duquel les participants se sont déjà affiliés, selon lequel le produit est mal conçu et que des difficultés sont d'ores et déjà prévisibles (« Pasque euh ils vont pas faire que ça les mecs, hein, réinitialiser, aha. Ah non non c'est prévu ce s'ra chez nous, ah bon ben si c'est chez vous c'est bien embauchez du monde et là vous allez en avoir besoin », lignes 1 à 5). Il se lève et amorce ainsi le travail de clôture (image 55) avant de produire des pré-clôtures verbales. Richard s'affilie puis Lis après des pré-clôtures ironise avec une évaluation en opposition avec l'ensemble de la séquence (« Bon ben Don merci, pour cette euh… fantastique démo », ligne 9), entraînant un rire général et la poursuite d'un propos ironique (« Bon ben on va s'remettre à bosser. On n'est pas disponible avant 2015. », lignes 21 à 25 ; « Y'a plus qu'à. Y'a plus qu'à. Donc je r'passe demain c'est fini. », lignes 22 et 23 ; « Ha ha ha ha oui en fait oui c'est vrai qu'j'ai pas précisé l'année, donc euh ce s'ra bien 2012 hein. », lignes 26 et 27), pendant que le cercle de la réunion se dissout progressivement (image 56).

Lis fait progresser les clôtures en procédant aux arrangements (« Bon ben tu dis à (prestataire) de nous joindre », ligne 32), et bien que Richard parle plus fort en chevauchement, son tour est traité par Don qui clôt la séquence ironique et reprend l'activité officielle en projetant les suites : « Ouais. Non mais bon vous a- vous allez voir que l'travail à faire, il est euh… plus rébarbatif qu'aut'chose. Que compliqué, j'veux dire, pasqu'une fois que, qu'on a bien compris comment ça s'passait, je suppose que vot'site est bien à jour » (lignes 32 à 37). Il admet le surcroît de travail à venir mais neutralise l'élément de la critique quant à la complexité, mettant davantage en valeur la réalisabilité de ce changement

organisationnel, jusqu'à conclure sur une appréciation positive qui sollicite la confirmation de Lis : « Bon si… si, si, si le site est bien à jour ça s'passe plutôt bien. » (ligne 44). Après qu'Emi a répondu par la négative à la requête « Pas d'question ? » (ligne 46), récurrente au cours des clôtures de réunions formelles, il apprécie positivement ce qui a été accompli au cours de la réunion, reconfigurant sa tonalité d'ensemble : « Bien… hhh hhh bon ben c'est bien, déjà » (ligne 49). Une série de recommandations et l'invitation à le contacter par la suite l'amènent à revenir à l'activité de plainte, mais pour en faire une opportunité d'affiliation par le biais de l'humour : « Ou si… vous râlez hhhhh hin hin hin hin hin hin, mais si vous râlez vous l'mettez dans le… l'objet, pasque j'vais faire une boîte exprès pour ça » (lignes 56 à 61, image 57). Lui et Richard échangent plusieurs tours sur cette tonalité jusqu'à son départ (« Allez, bonne fin d- bonne fin d'journée », ligne 70, image 58).

Alors que le changement organisationnel est souvent traité sous l'angle de la résistance des exécutants face à la direction, ou au contraire de l'adhésion immédiate et unilatérale, cette séquence montre qu'un tel changement peut évoluer à partir de premières réactions parfois hostiles vers une implémentation en douceur, progressive, à travers un travail d'intéressement minutieux dans des moments d'interaction plus ou moins ordinaires. Le chargé de mission qui rend visite à des petits groupes accomplit ici un travail essentiel indissociable de sa position dans l'organisation : intermédiaire entre la direction et les salariés, il est porteur du projet de la première tout en étant au quotidien plus proche des seconds. Pendant la réunion, il s'est longuement affilié à leur critique, mais officiellement missionné pour promouvoir le système, il ne peut pas quitter ses collègues sur une version aussi critique et travaille à se montrer cohérent, à ne pas donner l'image d'une personne clivée entre une posture personnelle très négative et une fonction qui exige un engagement et une certaine croyance dans ce que l'on promeut, et qui tendrait en l'occurrence à le désaffilier de ses pairs. En annulant une partie de la critique juste avant de quitter le bureau, il réconcilie deux postures et appartenances concurrentes en s'affiliant d'une manière subtile tout à la fois au projet organisationnel et à la critique de ses pairs. Lis, destinataire essentielle de la réunion d'information, en ne participant que modérément à l'expansion ironique, montre qu'elle adhère au changement organisationnel en cours malgré la tonalité critique, ce qui ne devient démontrable qu'au moment des clôtures.

Après une première partie centrée sur les différentes façons dont les collaborateurs peuvent parvenir à un accord pour la suite de leur collaboration au cours des clôtures, d'abord dans le cadre de rapport horizontaux, puis davantage hiérarchiques et actualisant

l'organisation comme une chaîne de délégation, nous avons traité dans la deuxième partie les différents procédés par lesquels les collaborateurs s'attachent à neutraliser les plaintes récurrentes, associées à l'engagement en personne qu'exige le travail d'organisation. La partie qui suit traite de la dimension matérielle et corporelle du travail de clôture, imbriquée dans les thèmes qui précèdent et en contrepoint de notre premier volet du chapitre précédent.

3) Mobilité, spatialité, matérialité

Dans leur article "*Environment and the spatial arrangement of conversational encounters*" [Kendon & Ciolek, 1980], Kendon et Ciolek s'intéressent à la façon dont des participants en F-formation, c'est-à-dire engagés dans une interaction focalisée, s'orientent vers l'espace environnant leur rassemblement. Ils montrent d'abord que la proximité entre les participants, leur orientation corporelle l'un vers l'autre et leurs déplacements au cours de l'interaction sont d'autant plus resserrés que l'environnement est matériellement ouvert et animé : ils sécurisent d'autant moins corporellement les frontières de leur interaction qu'elles le sont déjà matériellement et que les intrusions sont peu probables. Pour comprendre ensuite de façon dynamique comment les mouvements environnants sont traités par rapport à l'interaction en cours, des frontières symboliques apparaissent formant des cercles concentriques successifs autour des participants à la F-formation, au sein desquels ce qui se passe les concerne démontrablement de moins en moins avec l'éloignement. La F-formation est elle-même formée de trois espaces : le "*o-space*", ce qui est directement disponible dans l'espace transactionnel partagé par les participants, le "*p-space*", un cercle élargi aux éventuels objets disposés autour, enfin le "*r-space*" qui s'étend derrière le dos des participants et tout ce qui y entre concerne directement les participants. Au-delà de ce cercle se trouve l'espace public ("*b-space*") qui ne concerne plus la F-formation, mais entre ces deux zones on peut distinguer un "*c-space*", une zone transitionnelle librement accessible à quiconque mais envers laquelle les participants à la F-formation se montrent sensibles, attentifs à ce qui s'y déroule. Ils ont tendance à regarder ce qui y pénètre, et une personne y pénétrant sans intention envers ces participants à tendance à le marquer, en évitant les regards ou accélérant sa démarche par exemple. En somme ce cadre conceptuel va nous permettre dans la partie qui suit d'éclairer la façon dont les déplacements, orientations corporelles et repères matériels contribuent, avec la conversation verbale, à l'accomplissement de clôtures organisationnellement signifiantes.

Dans l'ensemble des visites dans les bureaux apparaît une forme non marquée de clôtures linéaires, c'est-à-dire progressant continuellement : l'interaction a lieu dans une zone que l'on peut associer au "*o-space*" ou au "*p-space*", le rapport entre les participants et l'agencement mobilier et spatial donnant lieu à un éventail progressif de possibilités. Après que les participants ont montré que l'essentiel a été accompli, le visiteur commence à s'éloigner et dans cette zone ("*r-space*") est réitéré le projet essentiel de l'interaction : souvent les arrangements, instructions, conformation aux instructions, plainte. Pendant la progression du visiteur dans le "*c-space*", soit qu'un troisième tour de ratification soit produit ; soit que les participants restent silencieux, ils montrent en tous cas que c'est maintenant que peuvent encore émerger des mentionnables non mentionnés, avant qu'enfin le visiteur marque qu'il sort de cette zone en tournant une dernière fois la tête vers l'intérieur du bureau ou en baissant la tête par exemple, après quoi l'interaction n'est plus pertinente. En somme les collaborateurs marquent deux étapes essentielles : l'entrée dans les clôtures avec le début de l'éloignement d'abord, la rupture de la co-présence et le retour des collaborateurs à leurs cours d'activité respectifs ensuite. Plus la progression vers un objectif pour cette interaction est linéaire, moins les différents espaces sont marqués. A l'inverse, plus les clôtures sont progressives, plus il y a de chance que les étapes dans l'espace et orientations corporelles successives fassent émerger des frontières : nous verrons dans une première partie ce qui peut amener les participants à rythmer ainsi leur éloignement et comment cette progression contribue en retour de manière spécifique à la production d'un *setting* organisationnel. Dans une seconde partie, nous verrons que des formes marquées apparaissent, des clôtures non linéaires où les participants reviennent en arrière vers un positionnement mutuel antérieur de l'interaction pour en réviser une étape et influer autrement la suite de la procédure.

a) Eloignement linéaire, clôtures non marquées

Sortie rapide. Plusieurs facteurs peuvent faciliter le déplacement rapide et univoque du visiteur jusqu'à la sortie, le principal étant la clarté de l'objectif à atteindre au cours de l'interaction : les clôtures peuvent s'accomplir rapidement dès lors que les participants ont ratifié que l'interaction a accompli une étape de la procédure. Plus une visite est formelle plus cet accord coïncide avec la fin de la situation de co-présence : comme nous l'avons vu lorsque la nouvelle DRH vient se présenter ou lorsqu'une chef de projet attend des explications de son *manager* après qu'ils en ont convenu par courriels[45], les participants rompent rapidement leur orientation mutuelle, le visiteur tournant le dos et sortant d'une traite. Lors de certaines visites, les collaborateurs élaborent rapidement une raison de la visite et l'ensemble de droits et obligations que celle-ci active entre eux. Dans l'extrait suivant[46], Muriel vient rendre compte à Antoine de la progression d'un projet et sollicite son autorisation pour reporter une date. Elle produit ici une seconde information relative à ce projet.

Extrait 19 – Toujours pas de dérogation (clôture, Corpus Manager)

```
01   Mur    donc si elle n'arrive pas i pourront pas faire
02   Mur    quoi qu'il en soit ×
                              ×Image 59
03   Ant    b[:en . ça laisse plus de temps pour qu'elle arrive
04   Mur     [voilà . ^donc i m'ont d'mandé e:t
05   Mur             ^recule
06   Ant    donc eu: j'f- j'fai:s × j'fais [la r'lance ouai
                                ×Image 60
07   Mur                                   [tu fais l'nécessaire↑^
08   Mur                                                    ^½ tour
09   Ant    j'fais la r'lance
10   Mur    oké^ . merci ×
11   Mur       ^se retourne, marche
                        ×Image 61
12   Ant    j't'en prie↑ ×
                         ×Image 62
```

[45] Voir plus tôt les Extraits 1 « Visite DRH » et 9 « Cartographie des projets ».
[46] Qui a lieu le lendemain de l'Extrait 23 et 26 du Chapitre 3, « La mise en prod ».

Image 59 : Muriel est proche d'Antoine lorsqu'elle conclut.

Image 60 : Pendant qu'Antoine répond, elle recule et conclut d'un geste.

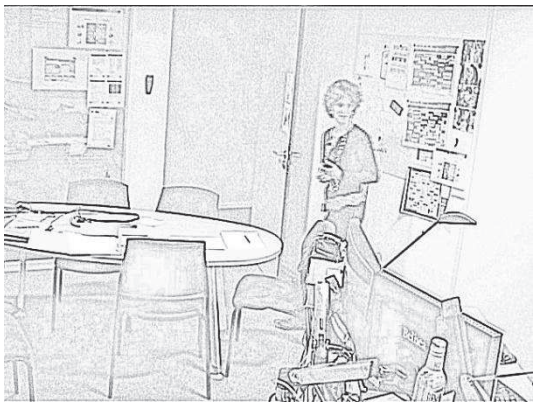


Image 61 : En se déplaçant vers la porte, elle se retourne pour remercier.

Image 62 : Elle sort sans se retourner, ne marque pas le dernier tour d'Antoine.

Muriel se trouve toujours dans un cercle concentrique proche d'Antoine lorsqu'elle conclut (« Donc si elle n'arrive pas i pourront pas faire quoi qu'il en soit. Voilà. Donc i m'ont d'mandé, et… », lignes 1 à 4, image 59). Suite à cette conclusion et pendant qu'Antoine s'affilie (« Ben… ça laisse plus de temps pour qu'elle arrive », ligne 3), elle recule, marquant l'ouverture des clôtures avec l'entrée dans la zone des arrangements ("*p-space*"). Elle projette également une action en retour d'Antoine qui s'engage alors à contacter une autre unité, prérogative de sa fonction et étape suivante de la procédure (« Donc euh… j'f- j'fais… J'fais la r'lance, ouais. », ligne 6, image 60). Elle ratifie et traite cet engagement comme conforme en hochant la tête avec une demande de confirmation (« Tu fais l'nécessaire ? », ligne 7). L'essentiel se passe dans le "*p-space*" : cet engagement ratifié, elle se retourne vers la porte et entre dans le "*r-space*" et fait donc face à la porte pendant qu'il confirme (« J'fais l'nécessaire », ligne 9). Elle ne tourne la tête vers lui tout en marchant vers la porte que pour ratifier en troisième tour avec des remerciements qui stabilisent l'accord (« Oké, merci. », ligne 10, image 61), sortant du "*r-space*". Elle sort sans se retourner (image 62) et sans

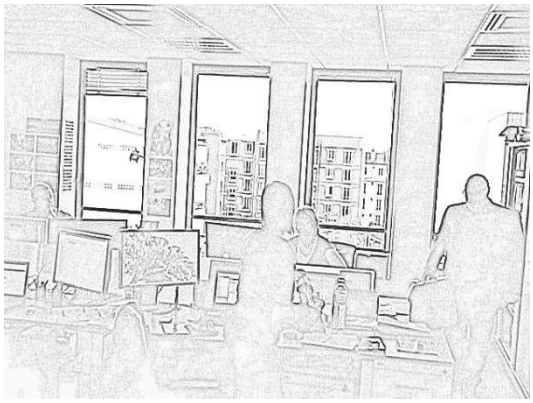
marquer la zone transitionnelle dans laquelle pourraient émerger des mentionnables non mentionnés. La dernière orientation corporelle marque la fin de la coprésence : l'interaction est complète avec la coïncidence entre le type de visite projeté dès l'ouverture et l'accord non problématique ratifié avec l'engagement d'Antoine.

Sortie linéaire lente. Une sortie linéaire et continue, c'est-à-dire sans arrêt, peut par ailleurs être plus lente : une réunion programmée est un type d'interaction bien différent avec un objectif prédéfini mais plus large que le point pour lequel Muriel vient voir Antoine. Reprenons l'extrait 18[47] ci-avant dans ce même bureau sous un autre angle : nous avons vu que malgré la plainte collective envers le projet de changement organisationnel, le travail de Don en particulier amène les collaborateurs à clore sur une moindre posture de résistance, plutôt d'adhésion relative au changement. Du point de vue de l'occupation de l'espace et des déplacements, ces clôtures effectivement linéaires n'en sont pas moins très lentes car, outre le caractère formel de la réunion, la disposition des collaborateurs derrière le poste de Lis implique un réagencement complet dans l'espace.

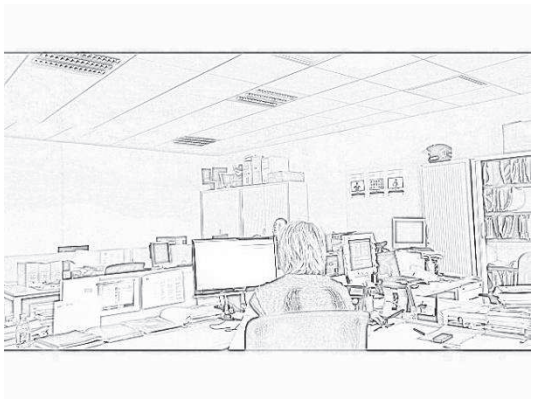
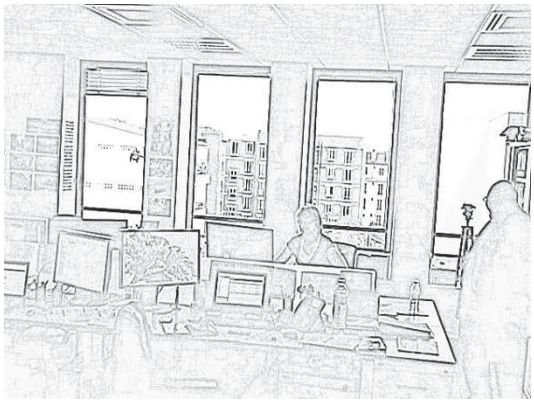
Extrait 20 – Réunion Intranet (clôture, Corpus RH)

```
55   Don    vous vous interrogez [sur le mode de fonctionnement
56   Meg                         [j'ai fini les lettres
57   Don    (inspiration) ou si: vous râlez × hhhhh hin hin hin hin hin hin
                                            ×Images 63 & 64
58   Emi    hh hhh no::n
59   Don    ^mais si vous râlez vous l'mettez dans le: da:ns dans l'objet↑
60   Don    ^repose cartable
61   Emi    c'est pas not' genre
62   Don    pasque j'vais faire une boîte ex[près pour ça ×
63   Lis                                    [jamais o:n
64   Lis    on râle
65   Don    j'vais faire une règle eu tu sais
66   Ric    elle v- mais [t'es sûr qu'elle va être a-
67   Don               ^[si râler là
68   Don               ^prend son cartable
69   Ric    elle va être assez grande ta boîte↑ hhhh ×
                                                  ×Images 65 & 66
70   Don    ah oui hi hi ah oui j'ai d'mandé plusieurs gigas là ahaha
```

[47] Nous ne reproduisons ici qu'une partie restreinte de la transcription, nous invitons le lecteur à se reporter à l'Extrait mentionné pour l'ensemble de la transcription, comme pour les extraits suivants.



Images 63 & 64 : Richard regarde Don en reculant, projetant de rejoindre Meg, Don s'éloigne en initiant une séquence de plaisanterie qui clôt les arrangements.

Images 65 & 66 : Richard lève une dernière fois la tête vers Don à la fin de sa plaisanterie, Don a repris son cartable sur le bureau et s'éloigne en riant.

Don initie d'abord les clôtures en se levant pour rassembler ses affaires, suite à quoi Emi et lui-même rapportent leurs sièges à leur place originelle, et Richard et Emi sont retournés à leurs postes respectifs. Ensuite Don produit un "*p-space*" entre le bureau de Lis et celui d'Emi et procède aux arrangements officiels en parlant fort (« Amusez-vous à vous balader, donc vous avez l'adresse du site, n'hésitez pas à m'envoyer des p'tits mails », lignes 51 à 56). Pendant cette phase constitutive de l'interaction elle-même, puisque les collaborateurs continuent à participer activement à la conversation verbale bien qu'ils reprennent progressivement leur activité à l'écran, Meg sollicite Richard : « J'ai fini les lettres » (ligne 55). Il la regarde rapidement avant de montrer de nouveau à Don sa réceptivité pendant le travail de clôture en cours. Lorsqu'il recule ensuite son siège et projette ainsi de rejoindre Meg pour travailler avec elle, Don traite cette reprise progressive de l'activité par les occupants du bureau en inspirant audiblement et en se tournant vers la porte. Il sort du "*p-space*" (images 63 & 64) en initiant une séquence humoristique à partir de la plainte qui a émergé tout au long de la réunion (« Ou si vous râlez, hhh hin hin hin », lignes 56). Pendant

cette plaisanterie, Richard se déplace jusqu'à Meg et s'assoit très progressivement à côté d'elle. Une fois qu'il est assis, la plaisanterie se termine (lignes 69 et 70, images 65 & 66), Don marque sa sortie du "*r-space*" en saluant une première fois en produisant salutations et sollicitudes en entrant dans le "*c-space*" (lignes 70 à 75), enfin il salue une dernière fois avant de quitter l'espace où l'interaction reste virtuelle puis entre dans l'espace public ou "*b-space*" (ligne 75).

Les phases successives des clôtures sont accomplies suivant le déplacement de Richard d'un côté, de Don de l'autre, produisant des frontières symboliques indexées sur l'ensemble de l'espace pertinent pour l'interaction, qui n'est plus celui de la F-formation dès lors que Richard et Emi se sont réinstallés à leurs postes respectifs. La reprise progressive de l'activité de Richard, en particulier la collaboration avec sa stagiaire, contribue à faire progresser les clôtures de même que pour y procéder il se déplace dans l'espace et s'oriente progressivement de moins en moins vers Don, lui permettant en retour de s'éloigner et de rompre son orientation vers lui et Lis, qui sauf pour saluer reste orientée vers son écran. Autrement dit un espace ouvert, s'il laisse pour ressource essentielle aux participants leur orientation corporelle et déplacements dans l'espace, rend également les frontières symboliques modulables au gré de statuts participatifs différentiels et progressifs, évoluant avec l'activité en cours et permettant de l'accomplir. Une approche dématérialisée ne permet pas d'entrevoir par exemple la place de la séquence humoristique au cours de ces clôtures, à travers laquelle Richard peut rendre de plus en plus manifeste son projet de passer à une autre activité sans se soustraire soudain de l'interaction avec Don, et qui permet également à ce dernier de rester à disposition des participants et de s'éloigner progressivement en terminant sur un rire affiliatif. Mais la progressivité de ces clôtures indexe surtout la nature de l'activité à clore : Don vient ici représenter et contribuer à un changement organisationnel, il porte une responsabilité et doit s'assurer avant de partir que l'essentiel a été dit, de la bonne manière et au bon moment. La lenteur des clôtures est indissociable de la formalité de la réunion. Or en retournant progressivement à leur travail pendant que Don mène le travail de clôture, les occupants du bureau lui confirment qu'il a accompli l'essentiel de sa mission et le libèrent. Le travail interactionnel de clôture est ainsi réparti : c'est en reprenant le cours normal de leur activité que Richard, Lis et Emi prennent à leur charge d'acquitter Don de sa mission officielle.

Les collaborateurs semblent donc prendre davantage le temps de clore une séquence formelle, s'assurant qu'ils marquent la procédure en question d'une adhésion qui se joue

finement à travers des phénomènes d'affiliation, aboutissant à une version positive de l'organisation. Une interaction informelle et émergente peut aussi se clore lentement après qu'un accord a été ratifié : là où Muriel et Antoine dans l'extrait ci-dessus procèdent rapidement aux arrangements pendant que Muriel s'éloigne, les arrangements peuvent au contraire déstabiliser l'accord, et les participants incorporer une incertitude. Avant l'extrait suivant, Max est venu dans le bureau des ressources humaines pour utiliser la machine à café, Lis initie une conversation informelle et Max lui propose de lui faire une présentation à une date ultérieure. Lis initie les arrangements au début de la transcription.

Extrait 21 – Prévoir une démo (clôture, Corpus RH)

```
01   Lis    en juin ×. en juin c'est possible↑
                    ×Image 67
02   Max    ^ben t'façon ouai moi c'est quand vous voulez hein
03   Max    ^recule
04   Max    moi j'ai mmm^
05   Max                ^se stabilise à 2m, reg.Lis
06   Lis    pasque jj *j'te dis ça pasque moi je: ×
07   Lis              *reg.bureau, se penche progressivement
08   Lis    enfin ou alors faut l'faire avec mes collègues
09   Lis    mais sans moi . *je pars du seize mai au premier juin
10   Lis                    *tourne tête vers Max, torque
11   Max    d'accord
12   Lis    *donc eu si: *si y'a pas de: voilà↑ tu
13   Lis    *reg.Max     *reg.bas
14   Max    après moi c'es:t
15   Lis    *i va nous montrer c'qu'il a fait en reprise de cont'nu
16   Lis    *reg.Emi, pointe Max du pouce
17   Emi    aah oui
18   Lis    pour son site à lui
19   Max    ouai . ba ça doit- *fin moi la démo è'dure eu: dix minutes↑
20   Lis                        *reg.Max
21   Lis    ouai
22   Max    j'ai une vidéo d'cin minutes que la com m'a: . m'a donnée↑
23   Lis    ouai↑ ×
                   ×Image 68
24   Max    j'reviens un peu sur le:s les concepts pour réexpliquer
25   Max    [c'qui: c'qui a été présenté↑
26   Lis    [*°ouais ouais°
27   Lis     *prend agenda à droite et reste orientée vers agenda
28   Max    et derrière eu je: je montre eu c'que:
29   Max    c'que j'ai fait comme reprise de cont'nu . puis voilà↑
30   (0.5)
31   Lis    ben on verra la première semaine de juin on peut s'faire ça↓
32   (0.5)
33   Lis    ce s'rait bien
```

```
34   Max     ^du coup voilà fin . ^quand vous voulez hein. vous m'dites
35   Max     ^change d'appuis     ^se tourne vers porte, marche pas à pas
36   Lis     ben j'te r'mercie ouai ça m'intéresse × (4.0) ×
                                                   × Image 69 × Image 70
```

Image 67 : Lis initie les arrangements en levant la tête vers Max.

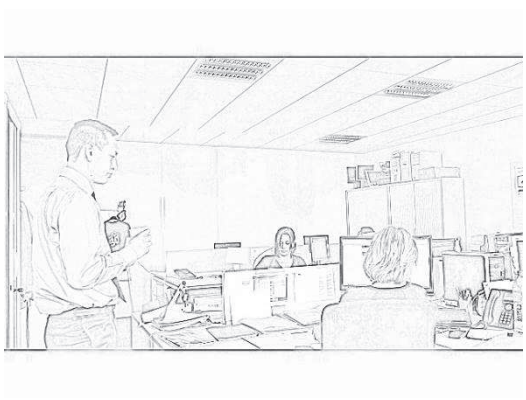


Image 68 : Pendant les arrangements.

Image 69 : Il se tourne après les remerciements de Lis.

Image 70 : Il se tourne une dernière fois avant de sortir.

Max se tient tout près de Lis pendant qu'ils conviennent d'un projet, et lorsque Lis initie les arrangements (« En juin. En juin c'est possible ? », ligne 1, image 67), Max recule d'un pas tout en annulant la pertinence de la proposition de Lis : « Ben t'façon moi c'est quand vous voulez hein », ligne 2). Il se trouve donc dans un second cercle concentrique ("*p-space*") pendant cette première étape des clôtures où Lis expose ses possibilités (ligne 6 à 9), fait part à Emi de ce dont ils sont en train de convenir (« I va nous montrer c'qu'il a fait en reprise de cont'nu », ligne 15), et où Max explique le contenu et la durée de sa présentation (ligne 19 à 29, image 68) : après avoir spécifié qu'il n'était pas nécessaire de fixer un rendez-vous, il informe Lis des modalités de sa présentation pour qu'elle envisage une date en fonction de ses propres contraintes. Pendant ses explications, Lis se détourne progressivement de lui, reste finalement tête baissée vers son agenda et conclut : « Ben on verra la première

s'maine de juin on peut s'faire ça. Ce s'rait bien. » (lignes 31 et 33). Max commence à se tourner vers la sortie et entre dans un troisième cercle concentrique ("*r-space*") en reformulant sa proposition d'une manière qui conclut les arrangements de façon ambigüe : « Du coup voilà, fin… Quand vous voulez, hein, vous m'dites » (ligne 34). Pendant qu'il avance, Lis le remercie en montrant cependant que quelque chose de suffisant a été accompli au cours de cette interaction : « Ben j'te r'mercie ouais, ça m'intéresse » (ligne 36), et Max se retourne, marquant la fin de la phase des arrangements (image 69). Il progresse vers la porte ("*c-space*") et quatre secondes plus tard, à quelques mètres de la porte, se retourne une dernière fois (image 70), s'orientant rétrospectivement vers une zone transitionnelle dans laquelle auraient pu émerger des mentionnables non mentionnés. Cette dernière orientation corporelle marque la fin de la coprésence, il entre ensuite dans l'espace organisationnel indifférencié.

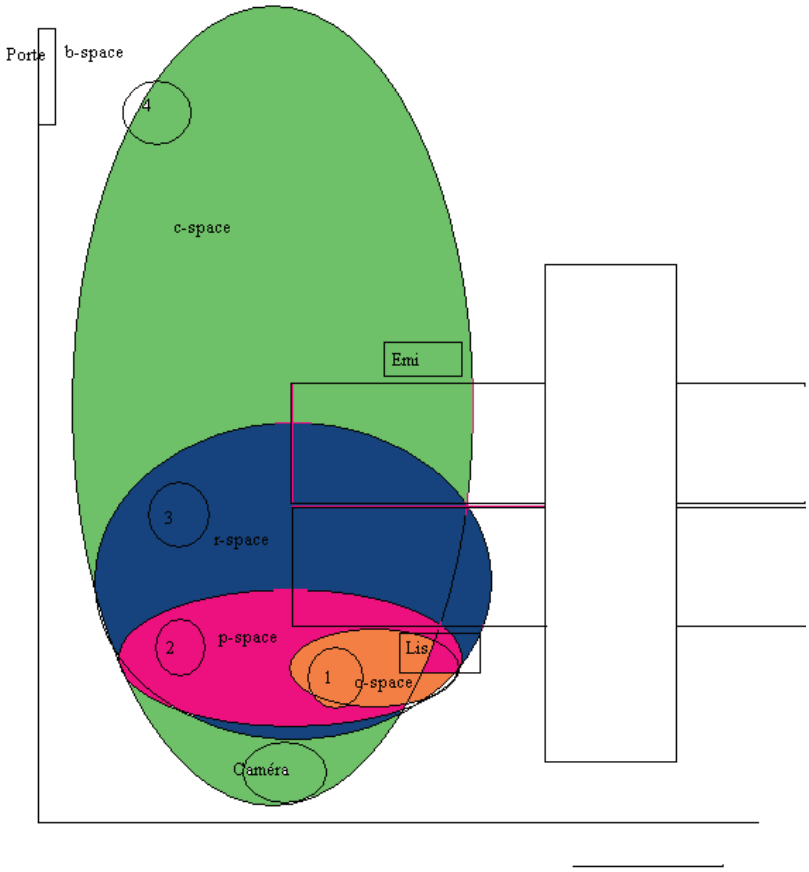


Figure 1 : le *setting* tel qu'il apparaît au cours des clôtures entre Max et Lis.

Max marche très lentement vers la sortie car entre les arrangements tels qu'ils ont été initiés par Lis en suggérant une prise de rendez-vous et la fin de l'interaction, Max a montré qu'il n'était pas nécessaire qu'ils fixent un accord stable. Mais cette proposition n'a pas été ratifiée et c'est essentiellement en restant tête baissée vers son agenda que Lis suggère que cette interaction a accompli quelque chose de suffisant. Ces arrangements incomplets amènent Max à partir très lentement : en montrant que leur interaction reste pertinente jusqu'à un point

très éloigné de l'espace, marquant une zone transitionnelle étendue, il s'oriente vers la possibilité que leur accord progresse encore au cours de cette visite.

Ainsi après que les participants ont initié le travail de clôture, un bref espace émerge dans lequel il est attendu qu'un arrangement soit ratifié, qui coïncide avec le déplacement du visiteur dans un deuxième cercle concentrique. Les arrangements peuvent être ratifiés de manière à permettre une sortie rapide, ou plus incertains et ainsi entraîner une sortie plus lente. Il arrive aussi, comme dans l'extrait suivant, que le visiteur revienne sur l'accord convenu dans le premier cercle concentrique pendant qu'il s'éloigne. Le traitement accordé à ce tour suggère que le placement dans l'espace physique en même temps que séquentiel lui confère un statut secondaire. Nous avons vu plus haut qu'Annie et Tom cherchent longuement un horaire qui leur convienne à tous deux pour une réunion[48], Tom insistant pour un horaire auquel Annie se montre résistante. Après avoir finalement accepté (« Ouais OK jeudi neuf heures ouais. », ligne 12) et commencé à s'éloigner de lui (dans le "*p-space*"), elle émet une réserve avec une annonce qui éclaire rétrospectivement sa résistance : « Neuf dix heures » (ligne 14, image). Bien qu'elle annonce par là qu'elle ne sera pas à l'heure, Tom ne traite pas ce tour et Annie ne montre pas que cette absence de traitement est problématique : produite après avoir amorcé son départ et ainsi après avoir ratifié le rendez-vous, l'annonce ne les amène pas à revenir sur leur accord. L'accord obtenu dans le premier cercle concentrique conserve sa stabilité et Annie traverse d'une traite le bureau pendant qu'ils établissent que Tom se charge de prévenir leurs collaborateurs.

Or il est fréquent que tout en sortant et procédant au travail verbal de clôture, le visiteur marque des arrêts et réorientations corporelles qui configurent autrement sa participation et dessine une autre trajectoire pour les clôtures.

Sortie linéaire marquant des étapes. Nous avons vu que Tom se montre en droit de demander à Annie qu'elle effectue au plus rapidement une tâche administrative fondamentale[49] lors de l'ouverture d'une visite d'une part, et de se plaindre qu'elle ne l'a pas fait plus tôt en particulier au cours des clôtures d'autre part. Or elle est venue jusqu'à lui et amorce son départ après qu'il a accepté sa proposition : alors qu'elle s'engage effectivement à lui remettre ce travail, la façon dont il s'adresse de nouveau à elle pendant qu'elle marche vers

[48] Voir dans le présent Chapitre l'Extrait 2 « Prévoir un point ».
[49] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 28 et dans le présent Chapitre l'Extrait 12 « Annie et les astreintes ».

la sortie marque bien cette interaction comme étant motivée par un manquement et les difficultés qu'il entraîne, et non comme une simple directive émergente.

Extrait 22 – Annie et les astreintes (clôture, Corpus Responsable Informatique)

```
43   Ani    j'peux t'les faire à: ^onze heures↑
44   Ani                          ^reg. Tom, reg.écran
45   (0.8)
46   Tom    ouai . ça marche
47   Ani    ^pasque j'ai u:n y'a une réunion là sur [eu:
48   Ani    ^amorce départ
49   Tom                                            [t'en a:s ×t'en as combien
                                                              ×Image 71
50   Ani    j'en ai trois^
51   Ani                 ^s'arrête, reg. Tom, grimace, repart
52   (0.8)  ((Tom grimace))^
53   Ani                  ^repart
54   Ani    j'ai j'ai rien fait ouai
55   Tom    ben ça m'rassure pa- × par rapport aux autres
                                ×Image 72
56   Ani    ben c'est pour ça ^j'me: j'me plains pas hein
57   Ani                      ^lève main
58   Ani    pasque je sais qu'j'les ai pas faites
```

Image 71 : Tom retient Annie alors qu'elle s'est peu éloignée.

Image 72 : Il la retient de nouveau avant qu'elle passe la porte.

Annie justifie de ne pas pouvoir s'exécuter immédiatement (« Pasque là j'ai un… y'a une réunion là sur euh… », ligne 5) alors qu'elle se trouve toujours dans un premier cercle concentrique, lorsque Tom l'interrompt : « T'en as… t'en as combien ? » (ligne 7). La forme de sa requête, interrompue puis recyclée, marque non seulement le chevauchement mais également le fait qu'Annie lui tourne le dos tout en se trouvant encore à bonne distance pour poursuivre l'interaction. Il la retient donc avant qu'elle s'éloigne davantage pour lui demander de préciser la quantité d'astreintes en souffrance dont il va hériter plus tard (image 71). Elle

s'arrête effectivement, se retourne vers lui pour produire une réponse (lignes 8 et 9) dont elle accuse le traitement problématique en troisième tour : après que Tom a fait une moue, elle repart en confirmant la légitimité de sa plainte (« J'ai, j'ai rien fait ouais », ligne 12). Pendant qu'elle lui tourne le dos et peu avant qu'elle franchisse la porte, il la retient de nouveau : « Ben ça m'rassure, pa- par rapport aux autres » (ligne 13, image 72).

Alors que le premier mouvement d'Annie vers la sortie marque que leur accord pour la suite de la procédure constitue l'essentiel pour cette interaction, Tom la retient dans sa progression rapide vers la sortie : il marque cette interaction des conséquences du problème qui l'a motivée. La progression d'Annie vers la sortie est marquée de deux étapes, deux caractéristiques de la procédure en cours : 1) l'ampleur du manquement à ses obligations ; 2) l'inégalité de traitement entre elles et ses collègues dont Tom cherche à confirmer qu'il n'en est pas responsable. En retour, c'est en s'arrêtant pour traiter ces deux éléments successifs et en se retournant vers lui qu'Annie s'oriente vers la légitimité de sa plainte et confirme qu'elle a manqué à son devoir : si le placement de ces échanges successifs dans la conversation verbale leur confère un statut séquentiel incertain, en revanche leur stabilisation incorporée au fil du déplacement spatial d'Annie en font des éléments marquants de cette interaction et pour la suite de la procédure.

A l'inverse de la façon dont l'atténuation de l'engagement d'Annie, produite en s'éloignant, n'est pas traitée, le visiteur peut donner un statut à son tour et ainsi solliciter un certain type de réponse en s'arrêtant de façon marquée pendant sa progression vers la sortie. Cet arrêt met en jeu et fait émerger dans l'interaction les droits et obligations réciproques des participants pour la suite de la procédure, après qu'ils sont parvenu à un premier accord. Au cours de l'ouverture particulièrement progressive de sa visite[50], Ari s'oriente vers une asymétrie déontique entre lui et Tom concernant l'accès aux données de l'organisation en travaillant à élaborer, en retour, la légitimité de sa requête dans le cadre des procédures qu'il est amené à accomplir. Ainsi nous avons vu que les clôtures produisent et spécifient la complémentarité de leurs positions, un processus dont Ari maîtrise une composante : son déplacement vers la sortie est essentiel pour comprendre comment s'élaborent ces droits déontiques et attentes réciproques.

[50] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 25 et dans le présent Chapitre l'Extrait 11 « Accès aux données ».

Extrait 23 – Accès aux données (clôture, Corpus Responsable Informatique)

```
33   Tom    voilà c'est ça on fait ça déjà^
34   Ari                                  ^marche vers porte
35   Tom    tu d'mandes un dossier pour eu[::
36   Ari                                  [et pis je:
37   Tom    pour la création d'un compte service center
38   (0.3)
39   Tom    [°i vont t'renvoyer-°
40   Ari    [^est-ce que j'peux remplir un dossier pour toute l'équipe
41   Ari     ^se retourne progressivement vers Tom
42   Ari    ou faut qu'chacun remplisse un dossier ×
                                                  ×Image 73
43   Tom    demande un dossier service center
44   Ari    [^d'accord
45   Ari     ^s'oriente vers porte
46   Tom    [à ^mon avis eu: ^on verra comment^ elle est la [fiche
47   Ari       ^retourne tête^s'arrête       ^se retourne, marche
48   Ari                                                   [d'accord
49   Ari    ça marche . ^mer[ci
50   Ari                ^tourne tête vers Tom depuis couloir
51   Tom                    [quitte à ^l'envoyer à à:: ×
52   Ari                              ^½ tour, reg. Tom
                                                    ×Image 74
53   Tom    à ex- à exposer not'problème à (nom)
54   Ari    d'accord^ . ^merci
55   Ari          ^recommence à marcher,
56   Ari                ^tourne tête vers couloir
```

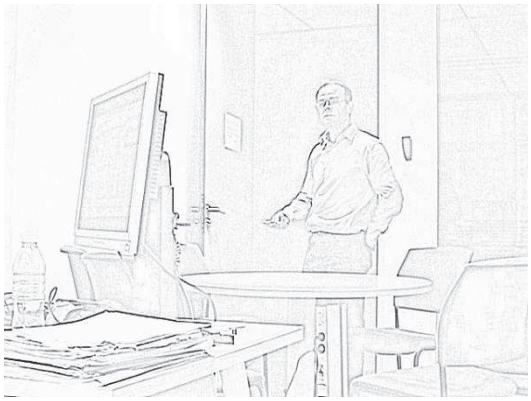


Image 73 : A la fin de sa requête, Ari est complètement orienté vers Tom.

Image 74 : Tom élabore son instruction et le retient ainsi dans le couloir.

Après qu'ils se sont accordés sur la proposition d'Ari, formulée en amorçant le départ, comme accomplissant une étape suffisante pour cette interaction, Tom spécifie son instruction pendant qu'Ari s'éloigne (lignes 3 à 7). A quelques mètres de la porte ("*r-space*") et en chevauchement sur le tour de Tom, Ari initie une requête en se retournant progressivement pour faire pleinement face à Tom au moment de solliciter une réponse : « Est-ce que j'peux

remplir un dossier pour toute l'équipe ou faut qu'chacun remplisse un dossier ? » (ligne 8 à10, image 73). C'est pendant qu'il se retourne que Tom s'interrompt et lève les yeux vers lui : il traite ce tour comme sollicitant une réponse d'un autre type que celle qu'il est en train de produire. Celle qu'il produit alors, comme nous l'avons vu plus haut, n'est pas conforme : il montre qu'il ne connaît pas la procédure et renvoie cette information à une étape ultérieure. Or dès le premier élément de réponse (« Demande un dossier service center », ligne 11), Ari repart vers la sortie et ratifie : il ne sollicite pas davantage et annule sa requête précédente. A ce stade de l'interaction, la progression vers les clôtures suggère donc que Tom a rempli ses obligations. Mais il élabore et retient Ari à deux reprises, avant qu'il franchisse le cadre de la porte puis depuis le couloir (image 74) : malgré ses nombreuses ratifications qui acquittent Tom en montrant qu'il a fourni une instruction suffisante, ce dernier montre qu'il n'a pas répondu de manière satisfaisante à une requête

Autrement dit, suite à l'accord à partir duquel il a amorcé son départ vers la sortie, Ari s'arrête dans une zone encore pertinente pour leur interaction pour solliciter une instruction visant à accomplir une étape supplémentaire : il revient substantiellement sur les termes de leur accord. Lorsque Tom montre qu'il n'est pas à même d'y répondre, Ari repart en annulant sa requête, mais Tom montre au contraire qu'il manque à ses obligations : il le retient pendant sa progression pour préciser au maximum son instruction avant que la coprésence soit rompue. La façon dont Ari se déplace et s'arrête contribue donc en grande partie à la façon dont émergent dans l'interaction les obligations de Tom en tant qu'encadrant et ce qu'Ari est en doit de lui demander.

La plainte est apparue comme un élément récurrent des visites impliquant un travail spécifique au cours des clôtures : si l'affiliation est inévitable en situation de face à face et si le visiteur cherche généralement à marquer l'interaction de sa plainte, l'interlocuteur cherche à la neutraliser en partie pour rendre possible un projet commun. Nous avons vu plus haut qu'Antoine essaie d'amener Corinne à relativiser sa surcharge de travail[51], or c'est par le placement séquentiel des différentes plaintes et ses déplacements et orientations corporelles que Corinne cherche en retour à marquer la visite de sa plainte ; auxquels Antoine ajuste finement sa contribution.

[51] Voir dans le présent Chapitre l'Extrait 14 « Priorité forte ».

Extrait 24 – Priorité forte (clôture, Corpus Manager)

```
43  Cor   oké^. °bon° . [°on fait comme ça°
44  Cor      ^reg. bas, se redresse, fait deux pas
45  Ant              *[ça d'vrait permettre de rattraper le:
46  Ant              *reg. éc.
47  Cor   j'fais passer ça *en priorité × eu^ priorité forte *hh ×
48  Ant                   *reg. Cor, sourit              *détourne regard
49  Cor                              ^s'arrête, s'appuie sur chaise, reg. Ant
                                     ×Image 75             ×Image 76
50  Ant   *et [hop
51  Ant   *geste jonglage
52  Cor       [ouai . ^*et j'vais voir eu: à *l'intégration
53  Cor             ^½ tour, marche vers porte
54  Ant              *se redresse          *reg. Cor
55  Cor   =pasque c'est pas la joie* (ça en plus)^
56  Ant                           *s'oriente vers éc.
57  Cor                                      ^sort
58  Ant   o:ké . ça roule
```

Image 75 : Suite à leur accord, Corinne s'oriente vers la sortie.

Image 76 : Elle s'est arrêtée et lui fait de nouveau face pour renouveler sa plainte.

Tout en sortant du premier cercle concentrique pour leur interaction ("*o-space*"), Corinne stabilise la ratification de leur accord (« OK. Bon. On fait comme ça. », ligne 1) puis réitère sa plainte avec le commentaire « J'fais passer ça en priorité euh… Priorité forte » (ligne 5). Toujours en mouvement au début de son commentaire (image 75), elle s'arrête et lève la tête pour produire la seconde partie, faisant face à Antoine au moment de terminer sur un rire soupiré (image 76) : cet arrêt au cours des clôtures marque la plainte et l'action qu'elle sollicite en retour, une forme d'affiliation. Mais dès qu'elle lève la tête vers Antoine, celui-ci sourit et baisse la tête, si bien qu'il ne la regarde pas pendant son rire et reconfigure immédiatement la plainte en faisant le geste de jongler avec les deux maints devant lui. Bien qu'elle accepte d'atténuer sa plainte en ratifiant cette expression métaphorique et réamorçant sa progression vers la sortie (dans le "*r-space*"), lorsqu'elle a le dos tourne elle réitère sa

plainte (« Et j'vais voir à l'intégration pasque c'est pas la joie ça en plus », lignes 10 à 13) en ne se retournant plus, autrement dit elle n'offre pas l'opportunité à Antoine de reconfigurer de nouveau cette plainte. Il reste tourné vers elle jusqu'à ce qu'elle disparaisse, et sa conclusion sur une prosodie chantante (« OK, ça roule », ligne 16) n'est pas traitée. Au cours de son déplacement progressif, Corinne marque d'abord un arrêt mais n'obtenant pas l'affiliation à sa plainte, elle la réitère sans s'orienter de nouveau vers Antoine. Le travail d'organisation qui se joue essentiellement dans l'élaboration conjointe de la plainte et d'une version plus neutre de l'organisation est indissociable du rythme imposé par le déplacement de Corinne jusqu'à la porte et des moments où les participants s'orientent corporellement l'un vers l'autre. S'ils évitent ici de se désaffilier, les collaborateurs se quittent en l'absence d'une orientation mutuelle ratifiant les clôtures verbales, autrement dit sur une forme minimale d'alignement.

Jusqu'à présent nous avons vu que les collaborateurs peuvent placer certains tours avant que les clôtures soient très avancées, le visiteur faisant une ou plusieurs haltes dans le bureau, et accorder ainsi à ces tours un traitement de plein droit dans l'interaction, ou chercher à faire valoir leur statut particulier. Lorsqu'un visiteur a déjà atteint la sortie et qu'il ne peut plus marquer de halte dans son déplacement, il peut en outre marquer matériellement qu'il repousse temporairement les clôtures. Dans l'extrait suivant, Mélanie s'éloigne progressivement de Sophie après une visite émergente de bout en bout : ayant échangé un regard, elle entre dans le bureau pour la saluer puis lui demande un service que Sophie ne peut pas lui rendre. Elle se trouve debout dans le cadre de la porte de profil à Sophie lorsqu'elle clôt le sujet, tandis que Sophie est visiblement occupée à ranger son bureau.

Extrait 25 – Sollicitudes (clôture, Corpus R&D)

```
01   Mel    oké . bon ça va passé un ^bon week-end↑ ×
02   Mel                              ^pose main sur cadre, pas vers cadre
                                                    ×Image 77
03   Sop    oui . oui oui . toujours trop court mai:s
04   Mel    oui oui . [(       ^            )
05   Sop              [j'commence à m'sentir en a- ×
06   Mel                         ^appuie buste sur cadre
                                                    ×Image 78
07   Sop    en week-end le dimanche soir moi*
08   Sop                                      *prend souris, reg.écran
09   Mel    hh ha ^ha ha
10   Mel          ^se redresse, reg. Bet, pas en arrière
11   Sop    j'te dis pas les lundis
12   Mel    ^ouai tu m'étonnes*
```

```
13   Mel     ^lâche cadre, pivote, s'éloigne
14   Sop                      *reg. Mel
15   Sop     hhin hhin
16   Mel     ^bon allez . [bon après-midi
17   Mel     ^reg. Sop, part
18   Sop                  *[à plus
19   Sop                  *hoche tête, reg. écran
```

Image 77 : Mélanie initie l'expansion en posant la main sur le cadre.

Image 78 : Elle s'appuie sur le cadre en écoutant la plainte de Sophie

Après avoir clôt le sujet de conversation précédent, Mélanie demande de ses nouvelles à Sophie (« Bon ça va passé un bon week-end ? », ligne 1), le placement de ces éléments en fin de séquence plutôt qu'au début reflétant le caractère particulièrement incrémental de la visite. Pendant ce tour cependant, elle fait un pas en avant et pose la main contre le cadre de la porte (image 77) : elle évite de configurer cette élément comme étant traité en passant. Après la réponse de Sophie et pendant son troisième tour, elle avance progressivement jusqu'à s'appuyer corporellement contre le cadre (image 78). Sophie produit ensuite une plainte (« J'commence à m'sentir en a- en week-end le dimanche soir moi », ligne 5 et 7) à la fin de laquelle elle prend sa souris et regarde vers son écran. Mélanie traite cette conduite comme une progression vers les clôtures : elle rit, repousse le cadre pour se redresser et fait un pas en arrière pendant la fin de la plainte de Sophie (« J'te dis pas les lundis », ligne 11). En somme Mélanie a presque quitté le bureau lorsqu'elle s'oriente vers un élément constitutif de la relation collégiale telle qu'elle et Sophie l'entretiennent, et c'est en prenant appui contre le cadre de la porte, et en prolongeant démontrablement la séquence, qu'elle fait de la demande de nouvelle un élément à part entière de cette interaction informelle. Alors que Mélanie prolonge son appui de tout son corps, la façon dont Sophie se réoriente progressivement vers son travail contribue en retour à faire que cette halte dans le cadre de la porte reste brève tandis que le rire final de Mélanie neutralise la plainte et permet ainsi son départ.

Le visiteur configure effectivement le statut intermédiaire de la séquence produite en s'appuyant contre le cadre de la porte, ni en-dehors de l'interaction, ni l'élément central. Lorsque le supérieur de Lis et Emi vient les voir pour leur demander de le rejoindre dans son bureau (« J'peux vous voir toutes les deux ? », non reproduit), les clôtures sont engagées dès la réponse obtenue et ainsi l'arrangement pour une interaction imminente. Tod s'éloigne donc d'elles très rapidement, mais pendant qu'il traverse l'espace partagé, Lis le retient avec une requête.

Extrait 26 – Rendez-vous dans le bureau de Tod (clôture, Corpus RH)

```
01   Lis     on ramène × quelque chose Tod ou pas ×
                       ×Image 79                    ×Image 80
02   Tod     oui des choses à *boire ×des choses comme *çahhhh
03   Tod                          *s'appuie sur cadre        *reg. caméra
                                        ×Image  81
04   ((rires))
05   Tod     *non vous apportez vot' cahier ( ) voilà c'est tout* ×
06   Tod     *fait signe d'écrire                                  *½ tour, disparaît
                                                                    ×Image 82
```

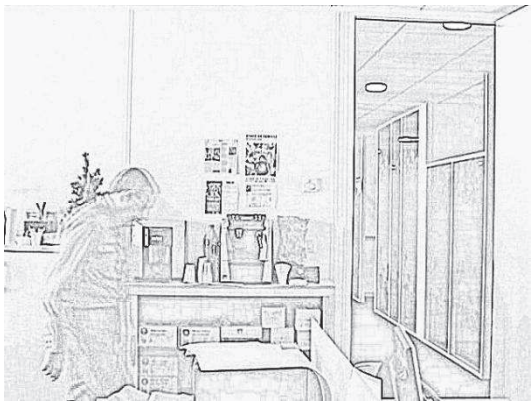


Image 79 : Pendant que Tod repart, Lis produit une requête.

Image 80 : Il fait demi-tour avant de passer le cadre de la porte.

Image 81 : Il s'appuie contre le cadre de la porte pour répondre.

Image 82 : Après avoir répondu il lâche le cadre de la porte et sort.

Alors que Tod se trouve à quelques mètres seulement, Lis sollicite des précisions suite à son instruction (« On ramène quelque chose Tod ou pas ? », ligne 1, image 79). Tod marchant vite, il ne fait demi-tour qu'arrivé au niveau du cadre de la porte (image 80) contre lequel il s'appuie avant de répondre (image 81) « Oui des choses boire, des choses comme ça » (ligne 2)[52]. En marquant cet appui, il traite le caractère *recipient-design* de la requête, se produit en tant que supérieur dont il est attendu une instruction complète d'une part ; offre l'espace pour un rire partagé suite à sa réponse humoristique d'autre part. Tout en riant il répare ensuite avec une réponse sérieuse, lâche le cadre de la porte, fait demi-tour et s'éloigne (image 82). En s'appuyant puis en se redressant, Tod s'oriente d'abord vers la légitimité de la requête de Lis bien qu'il se soit éloigné très rapidement vers la sortie, il rythme ensuite ses différentes réponses et la façon dont l'une puis l'autre l'acquittent plus ou moins de ses obligations avant de repartir sans autre coup annonciateur que le fait de lâcher le cadre.

Enfin toujours au cours d'une sortie linéaire, accomplissant des clôtures non marquées, des tours peuvent être échangés alors que le visiteur a déjà passé la frontière symbolique qu'est une porte ouverte. Ce placement en expansion montre qu'ils ajoutent quelque chose à la séquence sans la modifier substantiellement. Nous avons plus haut qu'entre une première projection des clôtures et la ratification d'un accord, Tom et Fred négocient l'étendue des droits déontiques de Tom et les obligations de Fred[53] : jusqu'à quel point de la procédure peuvent-ils parvenir ici et maintenant qui constitue une progression suffisante pour cette interaction et dans le cadre de leur collaboration ? Fred favorise

[52] Voir dans le Chapitre 6 l'Extrait 25 « Rendez-vous dans le bureau de Tod », y est notamment montré que ce tour est explicitement adressé à la caméra.
[53] Voir dans le présent Chapitre l'Extrait 8 « Prévoir une présentation ».

corporellement la progression vers son départ en faisant des allers et retours devant le bureau de Tom, et en particulier en se retournant vers la porte lorsqu'il cherche à s'engager de façon moins contraignante (« Bah… la s'maine prochaine ça f'rait un peu juste, non ? ») ; tandis que Tom repousse les clôtures en lui demandant de s'engager davantage.

Extrait 27 – Prévoir une présentation (clôture, Corpus Responsable Informatique)

```
58   Tom    faut qu'j'lui: dise une réponse à ce niveau-là
59   Tom    [voilà
60   Fre    [ça marche^
61   Fre             ^marche vers porte
62   Fre    ben j'te dis ça dans la journée
63   Tom    oké ça m- superbe
64   Fre    tourne tête vers Tom en marchant
65   Tom    bien u: *bien content × qu'tu sois passé
66   Tom           *reg.Fre
                                ×Image 83
67   Fre    ^hmm hmmm [hmmm((rires))
68   Fre    ^se retourne depuis couloir
69   Tom              [hin hin hin ×
                                    ×Image 84
```

Image 83 : Tom initie son appréciation avant que Fred passe la porte.

Image 84 : Ils échangent un rire après que Fred s'est retourné depuis le couloir.

Une fois qu'ils ont convenu que Fred lui donne une réponse précise dans l'après-midi même, celui-ci s'éloigne vers la sortie et se retourne une fois au milieu de la pièce après la ratification positive de Tom (« OK ça m- superbe », ligne 6). Il progresse alors dans la dernière zone pertinente pour l'interaction, et alors qu'il atteint la porte et que Tom est de nouveau orienté vers son écran, ce dernier initie dans la précipitation un nouveau tour qu'il interrompt pour réparer pendant que Fred franchit la porte, et tout en levant la tête vers lui : « Bien u… Bien content qu'tu sois passé. » (ligne 8, image 83). Une fois que Fred se trouve dans le couloir et dans la continuité de sa réorientation corporelle, il se tourne vers Tom et ils

échangent un rire sonore (image 84) : cette séquence d'affiliation s'inscrit certes dans une série d'appréciations positives, mais son placement lui permet d'accomplir quelque chose de plus. Elle contrebalance l'environnement de pression hiérarchique dans lequel une grande partie des clôtures s'est déroulée, au moment où une telle reconfiguration de l'ensemble de la séquence est encore possible.

Nous avons vu plus haut[54] que Vera sort du bureau de Sophie sans se retourner et en la remerciant, et se retourne vers elle depuis l'extérieur du bureau pour reformuler sa plaisanterie (« J'vais p't-êt' refaire une version, ouais ») et échanger un dernier rire. Dans un autre extrait, Rémi initie une plaisanterie alors qu'Antoine marche vers son téléphone dans une position de torque entre Rémi et le téléphone qui projette fortement qu'il va répondre.

Extrait 28 – Visite retraite (clôture, Corpus Manager)

31	Rem	tu: [c'est l'signal quand tu t'absentes de: ah non^
32	Ant	[okè↑
33	Ant	hh ha ha ha × ^non non
		×Image 85
34	Rem	^reg. Ant depuis couloir
35	Rem	des caméras × ^
		×Image 86
36	Rem	^reg. dans couloir, part
37	Ant	oké
38	Rem	merci
39	Ant	décroche
40	Ant	oui allô↑

Image 85: Rémi s'apprête à franchir la porte, Antoine rit à sa plaisanterie.

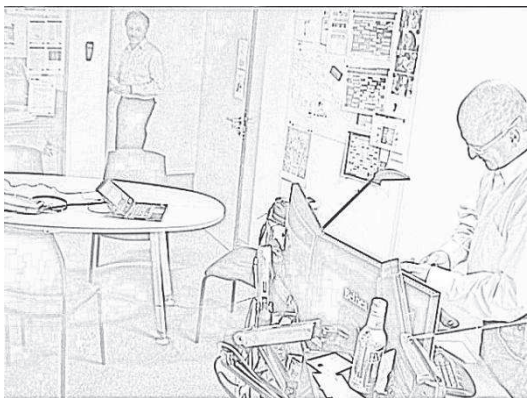


Image 86 : Rémi se retourne depuis le couloir pour compléter sa plaisanterie.

[54] Voir dans le présent Chapitre l'Extrait 3 « Conseils nouvelle version ».

Alors qu'ils s'éloignent l'un de l'autre, Rémi pointe la caméra du doigt et initie : « Tu… C'est l'signal quand tu t'absentes de…Ah non. » (ligne 1) et se retourne vers la sortie. Antoine traite immédiatement ce tour comme une plaisanterie, il rit et répond tout en manipulant son téléphone (image 85). Depuis le couloir, Rémi tourne brièvement la tête vers Antoine pour compléter sa plaisanterie (« des caméras », ligne 5, image 86), s'éloigne dans le couloir et ajoute « merci » alors qu'il n'est plus qu'à peine visible pour Antoine à travers la cloison vitrée. En somme l'appel téléphonique reconfigure l'espace pertinent au cours des clôtures : l'éloignement d'Antoine vers son téléphone précipite le départ du visiteur qui complète depuis le couloir un tour initié dans le bureau, puis adresse un dernier tour clôturant l'interaction alors qu'il s'est déjà éloigné, traitant tardivement la rupture effective de la coprésence physique. L'accomplissement verbal des clôtures suit, en somme, l'éloignement physique des participants qui est ici essentiellement une ressource interactionnelle pour l'occupant du bureau, et moins pour le visiteur comme dans la plupart des visites, qui projette ainsi fortement de répondre au téléphone.

Nous avons vu qu'au cours de clôtures linéaires, les collaborateurs peuvent se quitter rapidement lorsque le projet à accomplir au cours de l'interaction est circonscrit et préétabli, plus lentement lorsqu'il s'agit de clore une réunion formelle ou lorsque ce qui est à accomplir évolue au cours des arrangements. Une fois les clôtures initiées après ratification d'un accord, les visiteurs peuvent s'arrêter à certains points de l'espace et continuer ainsi à infléchir la suite de la procédure, la marquer d'une plainte, solliciter ou produire une instruction plus précise ou terminer sur une plaisanterie. Nous allons voir maintenant qu'en régressant dans les clôtures, le visiteur se rapprochant plus ou moins de son hôte, les participants se montrent insatisfaits de l'accord final et travaillent à réviser substantiellement ce qui a été accompli au cours de l'interaction.

b) Eloignement non linéaire, clôtures marquées

Il a été vu que les visiteurs mobilisent fréquemment le cadre de la porte pour marquer le statut d'une séquence échangée depuis ce point éloigné de leur hôte, qu'il s'agisse de répondre à une demande légitime d'instruction ou de marquer une demande de nouvelles à une collègue au cours d'une visite émergente. Le cadre de la porte peut aussi fournir un repère matériel pour marquer un retour vers l'interaction après qu'il a été franchi une première fois. Mickaël, membre d'une des équipes de Tom et n-2, vient lui proposer qu'il se joigne à eux

pour déjeuner (« Tu veux venir manger avec nous ? », non reproduit)[55]. Il pose la main contre le cadre de la porte et passe la tête mais n'entre pas davantage, projetant une interaction brève. Tom accepte et Mickaël reste en position, montrant qu'un tel accord ne suffit par pour qu'il reparte.

Extrait 29 – Départ déjeuner (clôture, Corpus Responsable Informatique)

07 Tom tu:: tu d'mandes à (prénom) ^eu: (nom) si
08 Mic ^recule
09 Tom si i veut y aller °ça c-° comme [ça ça m'évite
10 Mic [ouai^. d'accord
11 Mic ^reg. couloir
12 Tom ^j'ai un p'tit truc à faire ^e:t j'arrive hein
13 Mic ^commence à marcher ^recule et reg. Tom
14 Mic oké . ^tu nous re^joins↑
15 Mic ^s'éloigne ^se tourne vers couloir, disparaît
16 Tom vous ^partez tout d'suite là↑^ ×
17 Mic ^enlève main du cadre ^s'arrête, fait ½ tour
×Image 87
18 Mic ouai on y- ^on y va tout d'suite mais o:n ^
1. Mic ^réapparaît ^main sur cadre, se penche
19 Tom ah bah d'accord j'vous rejoins c'est bon ×
×Image 88
20 Mic ^tu nous rejoins↑
21 Mic ^hoche la tête, s'éloigne
22 Tom ouai ^j'vous r'joins
23 Mic ^s'éloigne main droite sur le cadre
24 Mic ^et j'dis à (prénom) de v'nir aussi↑
25 Mic ^recule corps penché vers Tom
26 Tom ba:h tu lui d'mandes si i veut y aller eu
27 Tom non mais c'est bon j'irai l'voir
28 Mic c'est bon↑ ^ [oké
29 Mic ^enlève main droite du cadre, disparaît
30 Tom [ouai ouai j'irai l'voir

[55] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 4 « Départ Déjeuner ».

Image 87 : Mickaël s'arrête loin dans le couloir après la requête de Tom.

Image 88 : Il est revenu contre le cadre lorsqu'ils parviennent à un accord.

L'instruction de Tom « Tu d'mandes à (nom) si i veut y aller comme ça ça m'évite » (lignes 1 et 3) favorise le départ de Mickaël, et avant qu'il disparaisse dans le couloir, Tom se justifie de les rejoindre plus tard (« J'ai un petit truc à faire et… j'arrive, hein », ligne 6). Mickaël revient alors en arrière, ratifie et tout en s'éloignant de nouveau, l'invite à se conformer au projet collectif (« OK. Tu nous rejoins ? », ligne 8). Mais Tom montre que ce projet est problématique pour lui : « Vous partez tout de suite, là ? » (ligne 10), amenant Mickaël à faire marche arrière et à répondre alors qu'il est déjà loin dans le couloir (image 87), recyclant et complétant son tour une fois qu'il s'est de nouveau appuyé contre le cadre : « Ouais on y- On y va tout d'suite mais on… » (ligne 12, image 88). Cette réponse dispréférée projette un compromis entre le projet collectif et celui de Tom, qui l'interrompt alors pour se conformer au projet de l'équipe : « Ah ben d'accord, je vous rejoins, c'est bon » (ligne 14, image). Mickaël ratifie sous la forme d'une demande de confirmation (« Tu nous rejoins ? », ligne 15) puis s'éloigne. Il revient en arrière pour demander si la première instruction est toujours valable (« Et je dis à (prénom) de venir aussi ? », ligne 18), dans une position intermédiaire, de biais dans le couloir et un bras pointé à l'autre bout, amenant une seconde fois Tom, après une hésitation, à annuler et à se conformer sans réserve au projet (« Bah tu lui demandes si il veut euh… Non mais c'est bon j'irai le voir » lignes 20 et 21). Après cette seconde expansion, Mickaël disparaît pendant qu'ils finalisent leur accord.

Ici la façon Tom s'adresse à Mickaël alors qu'il a considérablement progressé dans le couloir pour revenir sur leur accord, montre qu'il reposait sur un présupposé que la réponse de Mickaël (« Tu nous rejoins ? ») l'invite à revoir. La zone transitionnelle entre l'espace pertinent pour l'interaction et l'espace indifférencié de l'organisation s'étend au moins autant qu'ils sont partiellement visibles l'un pour l'autre. Mais lorsqu'il revient en arrière pour faire

de nouveau pleinement face à Tom, il montre un effort de concession sur lequel Tom s'aligne immédiatement en reprenant à sa charge de rejoindre l'équipe après avoir terminé son travail. En somme le cadre de la porte devient un repère matériel auquel est progressivement associé le statut d'une séquence au cours des clôtures : c'est à cet endroit que les termes de l'accord doivent être établis.

Comme l'ont montré les membres des ressources humaines et Don, les arrangements sont généralement prolongés à la fin d'une réunion afin de recouvrir l'ensemble des éléments pertinents pour le processus en question. Le cadre de la porte peut donc également être mobilisé pour marquer une régression dans le travail de clôture après que le visiteur est déjà sorti dans le couloir. Avant l'extrait suivant, Tom et Guy ont passé dix minutes en réunion autour de la table pour établir les objectifs du travail que l'unité de Guy accomplira pour celle de Tom[56]. Les premiers éléments de clôtures apparaissent très tôt dans la conversation, les clôtures accélèrent lorsque les participants se lèvent et se dirigent chacun vers un point opposé du bureau. Au début de la transcription qui suit, Tom est à côté de son bureau prêt à s'asseoir et Guy toujours près de la table lui tourne le dos, s'éloignant vers la porte.

Extrait 30 – Suivre le projet (clôtures, Corpus Responsable Informatique)

```
01  Tom   okè merci
02  Guy   bon . [bon d'toute ^manière si o:n ^i nous manque des billes
03  Guy              ^passe porte          ^½ tour depuis couloir
04  Tom         [eu::
05  Guy   =après on r'vient t'voir hein ×
                                        ×Image 89
06  Tom   ouai mais j'vais- là j'ai une réunion à neuf heures
07  Tom   à ce sujet e::t eu:: j'vais mettre un responsable de chez moi
08  Guy   [ouai:
09  Tom   [à mon avis ça va êt' annie^ ×
10  Guy                              ^s'appuie contre cadre
                                       ×Image 90
11  Guy   ouai ben très bien écoute . quelqu'un qui puisse répondre
12  Guy   =aux p'tites questions [techniques
13  Tom                          [ben qui suit l'projet
14  Guy   voilà
15  Tom   pasque si tu veux aujourd'hui eu j'ai annie j'ai michel
16  Tom   et j'ai mis aussi clément^
17  Guy                           ^se redresse, se tourne vers sa gauche
18  Guy   ^salut jean-michel
19  Guy   ^se retourne vers sa droite, poignée de mains
20  Guy   ^ouai mais j'préfère annie ^hahaha allez^
```

[56] Voir dans le présent Chapitre l'Extrait 10 « Suivre le projet ».

21 Guy ^reg. Tom, s'appuie sur cadre ^se redresse ^part

Image 89 : Guy se trouve dans le couloir pour produire sa requête.

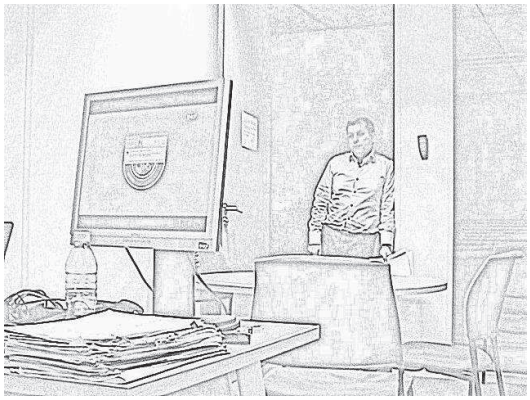


Image : Il revient s'appuyer contre le cadre pendant la réponse de Tom.

Après des arrangements prolongés, Tom clôt explicitement la réunion (« OK merci », ligne 1), Guy conclut également et ajoute tout en passant la porte et faisant demi-tour depuis le couloir : « Bon. Bon de toute manière si on… il nous manque des billes après on revient te voir, hein. » (lignes 2 à 5, image 89). En les initiant depuis cet endroit, Guy projette des arrangements non problématiques, ce que contredit la réponse de Tom après un marqueur d'opposition : « Ouais mais j'vais- Là j'ai une réunion à neuf heures à ce sujet et… euh… j'vais mettre un responsable de chez moi, à mon avis ça va être Annie » (lignes 6 à 9). A la fin de cette UCT prolongée, Guy a fait un pas en avant et s'est appuyé contre le cadre de la porte (image 90) : cette expansion modifie en effet substantiellement la suite de leur collaboration. Alors que la requête de Guy depuis le couloir suggérait que Tom serait l'interlocuteur de son équipe, ce dernier l'oriente vers un autre interlocuteur encore incertain. Après que Guy a apprécié (« Ouais ben très bien écoute, quelqu'un qui puisse répondre aux petites questions techniques », lignes 11 et 12), ils ratifient l'accord par plusieurs tours consécutifs. Guy se retire brièvement du cadre de la porte pour saluer un passant mais ne s'en relève pour partir qu'après avoir conclu leur réunion sur une plaisanterie. En somme après que le travail progressif de clôture a amené Guy jusque dans le couloir, son retour contre le cadre de la porte marque un retour pour une séquence au cours de laquelle ils s'accordent sur un élément essentiel des arrangements avant de se quitter plus rapidement.

Nous avons vu plus haut que Sophie et Nicolas se quittent sur une désaffiliation marquée, Nicolas ne parvenant pas à faire valoir sa version critique de la conduite des collaborateurs tandis que Sophie appuie une version de l'organisation compatible avec la

directive organisationnelle[57]. Pour faire entendre son scepticisme pour la suite de la procédure, il initie deux expansions successives dont nous revenons sur la seconde, après l'offre de soutien de Sophie (« Et puis si vraiment t'es sous l'eau et que t'as besoin d'soutien, tu… Tu l'dis, quoi si t'arrives pas à les avoir, euh, mais commence par e- essayer de… D'faire une première relance et puis voilà »).

Extrait 31 – Conseils relance (clôture, corpus R&D)

```
41   Nic    ^anhan
42   Nic    ^reg. bas, balance vers porte, marche tête de biais
43   Sop    °hein↑°
44   Nic    non mais j'ai relanc- × t'sais j'avais relan-
                                  ×Image 91
45   Nic    comme j't'expliquais dans mon mail j'avais relancé ×
                                                              ×Image 92
46   Nic    j'avais envoyé un mail avec un doodle
47   Nic    avec des créneaux tout ça où i peuvent choisir
48   Nic    mai:s i so:nt i sont même pa:s i sont même pas allés chercher quoi
```

Image 91 : Nicolas se retourne une deuxième fois avant la porte.

Image 92 : Il reste loin d'elle pour formuler sa version, implicite.

Nicolas se dirige vers la porte en ratifiant de façon minimale l'offre de soutien de Sophie qui clôt leur réunion. Mais après la demande de confirmation murmurée (« °Hein° ? », ligne 13), il fait demi-tour avant la porte (image 91), revient en arrière et reste loin de Sophie ("*r-space*") : cette position ambigüe caractérise les contraintes contradictoires pour Nicolas qui émergent au fil de l'interaction. En revenant en arrière, il évite de clore sur la version de Sophie mais une séquence produite depuis cet espace intermédiaire n'est pas configurée comme constitutive de l'interaction : ni comme une expansion, ni comme un retour vers le cœur de l'interaction, il configure sa répartie comme devant d'une certain manière marquer

[57] Voir dans le présent Chapitre l'Extrait 16.

l'interaction bien qu'elle ne puisse pas être entendue. Il formule une version alternative très progressivement, avec beaucoup d'hésitation et sans en tirer une conclusion explicite : « Non mais j'ai relan- T'sais j'avais relan- Comme j't'expliquais dans mon mail j'avais relancé, j'avais envoyé un mail avec un doodle avec des créneaux tout ça où i peuvent choisir, mais… I sont… I sont même pas… I sont même pas allés chercher, quoi. » (ligne 14 à 18, image 92), alors qu'il aurait pu montrer son intention de venir à bout de cette conversation sensible en revenant dans le premier cercle concentrique de la conversation.

Nous avons vu que les clôtures entre Betty et Léa ont déjà beaucoup progressé, Léa se trouvant dans une zone intermédiaire entre la porte et Betty ("*r-space*"), lorsque les arrangements font émerger un mentionnable non mentionné[58] : Léa évoquant leur réunion à venir, Betty lui transmet une directive de leur supérieur relative au processus associé à cette réunion. La directive est explicite dès le premier tour de Betty, et la façon dont Léa revient près d'elle mais reste plus loin que pour l'interaction ("*p-space*"), plus près cependant que Nicolas de Sophie dans l'extrait précédent, différencie cette séquence de ce qui précède tout en lui conférant un certain statut. Son positionnement dans l'espace marque qu'elle entend la directive et qu'elle s'y conforme.

Lorsque Nathalie vient partager son expérience désagréable avec Sophie et se plaindre de la conduite d'un collaborateur distant, elle clôt avec une expression figurative et va jusqu'à la porte[59]. Sophie la retient pour neutraliser la plainte en réorientant l'interaction vers ce que cette même expérience a pu accomplir positivement pour le processus organisationnel (« Et finalement alors qu'est-ce qu'i… Il est bon mais avec révisions ? »). Nathalie s'arrête dans le cadre de la porte, fait demi-tour, confirme la supposition de Sophie tout en infirmant la version qui vient se rabattre sur la plainte : « Euh oui mais j'suis désolée moi je… J'accepte pas les révisions dont il parle ». Pendant ce tour elle revient au même endroit que pour l'interaction qui précède, face à Sophie, pour initier un nouveau récit de sa réunion téléphonique d'une trentaine de secondes. En revenant à cet endroit, elle défait une partie du travail de Sophie, ce qui exige un travail verbal élaboré : elle ne peut que confirmer que la réunion en question a accompli une étape du processus organisationnel mais s'efforce tout de même de ne pas s'aligner sur la version positive.

[58] Voir dans le présent Chapitre l'Extrait 4 « Finir le pitch ».
[59] Voir dans le Chapitre 3 les extraits 6, 12 et 40, et dans le présent Chapitre l'Extrait 32 « Livre Blanc ».

Enfin ce qui amène précisément un visiteur à revenir en arrière jusqu'à sa position pendant l'interaction peut favoriser l'émergence à ce moment d'un nouvel objectif à accomplir pour cette interaction, et ainsi engendrer une séquence comparable à la précédente avant qu'il soit de nouveau procédé à un travail de clôture complet. Deux minutes avant les clôtures effective de la visite d'Annie à Tom[60], celle-ci évoque l'identité des participants à inviter à leur réunion et Tom fait une proposition.

Extrait 32 – Prévoir un point (clôtures avortées, Corpus Responsable Informatique)

```
17  Tom      on fait ça avec alain toi et moi*
18  Tom                                       *reg.Ani
19           (0.8)
20  Ani      oui [oui oui oui oui . pas avec vincent ( )]
21  Tom          [on est d'accord↑ . d'accord ça marche]
22  Tom      donc à la rigueur j'regarde le calendrier
23           (2.0)
24  Ani      ouai ben pasque pour l'instant eu:
25           (3.0)
26  Tom      *pour l'instant↑
27  Tom      *tourne tête vers Ani
28  Ani      ^oui oui ×. d'accord ouai ben- eu ou eu:
29  Ani      ^tourne tête, marche vers porte
                      ×Image 93
30  Ani      moi mercredi j'peux pas↑*
31  Tom                               *reg.écran
32  Ani      eu:: ^jeudi après-m' p't-être
33  Ani           ^tourne tête vers Tom
34  Ani      ^non jeudi après-m' × [j'peux pas
35  Ani      ^½ tour vers Tom
                                 ×Image 94
36  Tom                            [on- on- si tu veux eu:
37  Tom      attends deux z'condes on va r'garder l'calendrier
38  Tom      comme ça y'aura plus qu'à:
```

[60] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 37 et dans le présent Chapitre l'Extrait 2 « Prévoir un point ».

Image 93 : Annie commence à s'éloigner.

Image 94 : Elle fait demi-tour avant que Tom l'y invite.

Dès le premier signe d'accord d'Annie quant aux participants à convoquer à cette réunion (« On fait ça avec Alain, toi et moi », ligne 1 ; « Oui oui oui oui oui, pas avec Vincent », ligne 4), Tom demande confirmation puis ratifie l'accord à deux reprises (« On est d'accord ? D'accord, ça marche », ligne 5), marquant ainsi l'étape accomplie. Lorsqu'il projette des arrangements (« Donc à la rigueur j'regarde le calendrier », ligne 6), Annie reste à côté de lui silencieusement d'abord puis elle projette une justification (« Ouais ben pasque pour l'instant euh… », ligne 8) qu'elle ne termine pas. Au bout de trois secondes Tom l'invite à compléter en se tournant vers elle (« Pour l'instant ? », ligne 10), mais elle évite de répondre : elle se détourne de lui et commence à marcher vers la porte tout en répétant son accord antérieur : « Oui oui. D'accord ouais ben- euh ou euh… » (ligne 12, image 93). En progressant dans le bureau elle projette les arrangements d'abord en lui tournant le dos (« Moi mercredi j'peux pas », ligne 14), puis en tournant la tête vers lui (« euh… Jeudi après-m' p't-être », ligne 16), enfin elle se tourne complètement vers lui avant de revenir sur sa proposition précédente (« Non jeudi après-m' j'peux pas », ligne 18, image 94). Pendant ce tour elle fait une moue et bascule de nouveau de tout son corps vers Tom : les difficultés s'amoncellent qui l'amènent à faire demi-tour pour traiter comme un problème à part entière la recherche d'une date possible. Alors que Tom ne la regarde pas pendant sa progression, c'est au moment même où elle commence à revenir qu'il initie une proposition parfaitement coïncidente : « On- on- si tu veux euh… Attends deux s'condes, on va r'garder l'calendrier, comme ça y'aura plus qu'à… » (lignes 20 à 22). Elle revient jusqu'à Tom, reprend sa position précédente face à l'écran et ils prennent ainsi deux minutes supplémentaires pour parvenir à un accord.

Alors qu'elle a amorcé son départ après qu'ils se sont accordés sur le projet d'une réunion et l'identité des membres à réunir, Annie cherche à proposer au cours de son déplacement vers la sortie une date pour cette réunion, d'une manière qui projette la possibilité d'un accord le temps de sa sortie. D'un autre côté, dans la suite de leur accord quant aux participants Tom a initié des arrangements qui projettent déjà un tel type d'accord. Par conséquent, lorsqu'Annie constate une série de difficultés alors qu'elle est déjà éloignée de Tom ("*r-space*") d'un côté, et que Tom de l'autre côté a seulement ouvert sur son écran l'application qui permet de rechercher un rendez-vous, ils coïncident pour formuler cette fois le projet de parvenir à un rendez-vous précis au cours de cette interaction. Ce projet apparaît physiquement du côté d'Annie qui fait demi-tour et revient jusqu'à lui, tandis que Tom l'y invite sans avoir vu qu'elle s'orientait vers la même activité. La sortie des clôtures donne lieu ici à une seconde séquence à part entière, un renouvellement de leur projet ici et maintenait auquel contribue l'éloignement dans l'espace d'Annie : sa sortie imminente l'amène à s'orienter vers un retour à l'interaction comme seule façon de résoudre d'importantes difficultés, et amène Tom à formuler explicitement un objectif souhaitable pour cette visite.

Synthèse

Dans ce chapitre, nous nous sommes d'abord attachée à décliner les différentes façons dont les collaborateurs s'orientent avant tout, au cours des clôtures, à parvenir à un accord concernant la suite d'un processus organisationnel. Lorsqu'une nouvelle DRH vient se présenter formellement, elle peut solliciter la ratification de son personnel quant à la conformité du protocole qu'ils sont en train d'élaborer ; des collaborateurs proches peuvent faire valoir leurs contraintes respectives pour négocier un rendez-vous ; une collègue peut apprécier positivement des conseils après qu'elle a demandé de l'aide sur une tâche ; des collaboratrices ne se connaissant pas jusque là peuvent élaborer de manière plus progressive leurs droits et obligations réciproques en s'orientant vers la division formelle du travail et la priorité du processus organisationnel. Nous avons pu distinguer à partir de là que les clôtures dans le bureau du *manager* et dans celui du responsable d'équipe opérationnelle produisent une version élargie de l'organisation, et mettent à l'épreuve leur autorité épistémique et déontique. En effet le supérieur hiérarchique apparaissant en devoir de donner des instructions et d'orienter vers d'autres collaborateurs, parvenir à une progression suffisante du processus en question suppose en outre de fixer les limites de son autorité, qu'il s'agisse d'orienter un

collaborateur ou de l'amener à se conformer à une directive, dans quel cas il peut invoquer sa propre hiérarchie. Plusieurs épisodes ont mis au jour le travail d'intéressement assurant la continuité des processus, lorsque le supérieur délègue à un collaborateur absent, argumente sa directive pour des tiers absents par l'intermédiaire du visiteur.

Dans une deuxième partie, nous nous sommes particulièrement intéressée à la façon dont les collaborateurs s'arrangent d'une séquence de plainte : la version négative de l'organisation inhérente à de telles séquences favorise au moment des clôtures un travail de neutralisation, qui se conclut soit autour d'une version positive et partagée, soit avec le maintien de deux versions divergentes. Un responsable peut se plaindre à un collaborateur d'un devoir non accompli, chacun justifiant de ses propres contraintes d'une manière qui leur permet de neutraliser la plainte ; un visiteur peut se plaindre auprès de son encadrant de dysfonctionnements, ceux-ci s'affilier en attribuant les responsabilités à des tiers et neutraliser la plainte autour d'une version partagée de l'organisation comme collectif humain parfois hors de prise ; l'encadrant peut également tenter de reconfigurer une situation de surcharge de travail comme motif de plainte comme une occasion de prouesses professionnelles. Dans le cadre de rapports horizontaux, l'interlocuteur peut chercher à favoriser la formulation d'une version plus positive de l'organisation en reconfigurant la plainte avant les clôtures ; le travail de convergence engagé dès la désaffiliation initiale de l'interlocuteur à la plainte peut mener à sa neutralisation partielle et à une version moins négative de l'organisation ; ou au contraire des clôtures unilatérales être le moyen le plus explicite d'une désaffiliation marquée ; enfin le représentant officiel d'un changement organisationnel peut chercher à subtilement neutraliser une plainte pourtant collective tout au long de l'interaction avant de quitter ses collaborateurs. Dans l'ensemble, les collaborateurs se plaignent davantage de la pénibilité du travail d'organisation que de celle du travail lui-même, des tâches individuelles.

Dans une dernière partie consacrée essentiellement à la dimension incorporée et matérielle des clôtures, nous avons d'abord vu que certaines visites pouvaient se dérouler de manière linéaire et ainsi prendre la forme de clôtures typiques : le visiteur amorçant son départ au cours des arrangements et se tournant vers son interlocuteur avant de quitter la zone transitionnelle. Dans un espace ouvert et à la fin d'une réunion, les arrangements prolongés coïncident avec le réagencement des participants dans l'espace et la reprise progressive de l'activité sous la forme de clôtures linéaires mais beaucoup plus lentes. Un projet révisé en cours d'arrangements peut également amener le visiteur à quitter l'espace partagé très lentement et à marquer une sortie éloignée de l'espace transitionnel. Nous avons ensuite vu

que les tours prononcés au cours des clôtures n'ont pas le même statut selon qu'ils sont prononcés pendant un déplacement ou en marquant un arrêt, aussi bien initié par le visiteur lui-même que lorsque ce dernier est retenu par son interlocuteur. Le cadre de la porte constitue en outre une ressource matérielle pour marquer des propos tardifs, tandis que prononcés depuis le couloir, comme en passant, ils n'ont pas le même poids. En l'occurrence, nous avons vu que le visiteur peut revenir en arrière : ces clôtures non linéaires en sont une forme marquée par laquelle les derniers propos constituent une expansion à part entière, pour laquelle le visiteur peut rester loin de son interlocuteur ou revenir près de lui et ainsi remettre explicitement en jeu les termes de cette interaction.

Après ces deux chapitres consacrés aux visites dans les bureaux, le suivant porte sur un autre événement communicationnel plus ou moins fréquent selon le type d'organisation : les appels téléphoniques, *conspicuous setting* en particulier lorsqu'ils interviennent pendant une interaction en coprésence.

Chapitre 5 – Les appels téléphoniques

Schegloff a montré dans un article princeps qu'une sonnerie de téléphone est une sommation d'un certain type qui, à la différence d'une sommation en co-présence, n'est habituellement pas traitée comme portant la trace d'une pré-évaluation de la part de l'appelant quant aux priorités relatives ou à l'ajustement temporel entre l'activité qu'elle pré-séquence et une éventuelle activité en cours [Schegloff, 2004 (1970)]. Au départ de cette analyse de l'organisation séquentielle de l'ouverture de la conversation téléphonique, dans laquelle son matériau lui permet de s'engager et qui ouvre la voie à une série de travaux en analyse de conversation, il propose la distinction entre indice de dégagement (*clearance cue*) et réponse problématique (*problematic answer*). Cette distinction peut suggérer une autre piste de recherche depuis notre angle d'approche quant aux effets attentionnels, moraux et pragmatiques d'une sonnerie de téléphone [Licoppe, 2010b]. Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux différentes façons dont des collaborateurs engagés dans une interaction dans les bureaux d'une organisation peuvent traiter un appel téléphonique entrant [Rae, 2001]. Le point de vue privilégié est celui des participants en co-présence : la conversation téléphonique échappant au dispositif d'enregistrement, elle n'est pas prise en compte au même titre que l'interaction en coprésence.

Les appels dans les bureaux : actualisation d'une structure socio-technique

Dans les organisations, l'action collective est régulée de telle manière que l'indice de dégagement est une contrainte dans la plupart des situations, et ce en vertu de deux ensembles normatifs associés : d'un côté il est attendu de l'appelé qu'il se rende disponible aux autres membres dans le cadre préétabli de la collaboration ; d'un autre côté il est attendu de l'appelant qu'il ait préalablement évalué l'adéquation entre le moyen utilisé et la raison de son appel, comme le montrent en général les premiers tours de la conversation. L'infrastructure matérielle, dont les objets de communication en tant que ressources pour l'action, incarne les pratiques et règle en partie les conduites. A travers l'attribution d'un poste de téléphone fixe à chacun de ses membres, l'organisation prend en charge la présélection d'un réseau d'interlocuteurs privilégiés. Les normes et attentes interactionnelles projetées par une sonnerie de téléphone peuvent donc varier relativement à la source de la sonnerie : lorsque l'organisation ne fournit pas d'outil de communication ou lorsque ses membres personnalisent

la prise en charge des relations professionnelles, l'utilisation du téléphone portable personnel peut faire partie des conduites normales. Bien que ce ne soit pas l'approche privilégiée ici, la dimension socio-matérielle de l'organisation est au cœur des pratiques observables, notamment quant à l'identification de l'appelant : une fonctionnalité technologique telle l'affichage du numéro, ou du nom de l'appelant si celui-ci est interne à l'organisation, matérialise la prise en charge par l'organisation de l'identification de l'appelant. Or cette identité et le rapport entre appelant et appelé sont des indices pour traiter l'appel puisqu'ils projettent un certain type d'activité. Mais en partie seulement : outre que l'appelant peut appartenir à différentes catégories relativement à l'appelé, une catégorie peut comporter différentes activités associées qui n'ont pas le même statut pour l'appelé. En somme la technologie fournit des éléments formels d'identification mais les fondements de la conversation à venir doivent être élaborés dans l'interaction, à toutes fins pratiques ici et maintenant, relativement à un ensemble de contingences.

Ces caractéristiques organisationnelles deviennent pertinentes lorsque survient une sonnerie de téléphone pendant une interaction en coprésence. En remarquant la sonnerie de téléphone dans la situation, les parties s'orientent vers le fait qu'une sélection a été opérée par l'appelant ; que l'appelé a été sélectionné en tant qu'interlocuteur pertinent dont la compétence professionnelle (en termes épistémiques ou déontiques) est demandée ici et maintenant ; enfin que cette sommation a des conséquences immédiates sur l'interaction en cours. Outre la concurrence entre l'activité en cours et celle projetée par l'appel, plusieurs ordres se superposent, à partir de relations interindividuelles : a) entre les parties en coprésence b) entre l'appelé et l'appelant, c) entre l'appelant et l'interlocuteur coprésent de l'appelé. Les participants sont amenés à spécifier ce qu'impliquent leurs catégories d'appartenance relativement aux activités en cours ou projetées qu'ils élaborent dans le même temps. C'est parce que la sonnerie de téléphone vient rendre soudain commensurables des relations et des activités habituellement dissociées, traitées dans des temporalités et des localités distinctes, que ces événements provoquent des situations particulièrement réflexives quant à l'organisation comme phénomène émergent, en sont donc un *conspicuous setting*.

"*Here, in the assessment of the comparative priorities of activities, is one place "status" may enter as an important feature in conversation, the lesser activities of higher-status persons taking priority over the activities of lower-status persons ; that may therefore become a procedure for claiming status, or "pulling rank"*. " [Schegloff, 2002 : 363]

Ce phénomène est abordé en recherche sur les organisations tout au plus sous l'angle des interruptions, une catégorie vers laquelle s'orientent certes régulièrement les membres,

comme nous le verrons, mais qui 1) entre en dissonance avec le traitement routinier des appels comme prenant part à l'activité normale, 2) présuppose une catégorie sans en démontrer systématiquement la pertinence pour les membres ; 3) n'envisage pas la diversité des trajectoires possibles en situation. Nous proposons au contraire de porter attention au raisonnement pratique mis en œuvre par les membres pour traiter un appel téléphonique, à partir de l'analyse détaillée de situations réelles. La diversité des trajectoires montre comment s'articulent les particularités du *setting*, de l'organisation, du rapport de collaboration entre les parties en présence, et sous-tendent l'interaction.

Ce chapitre repose sur une collection de vingt-quatre occurrences de sonneries de téléphone dans des bureaux alors qu'au moins deux parties sont engagées dans une interaction. L'organisation n'a pas à être présupposée, elle y fait surface en tant qu'ensemble ouvert de processus simultanés, dans cet accomplissement routinier qui contribue en retour à l'élaboration progressive et continue des relations d'ordre au fondement du collectif.

La première partie porte sur le travail interactionnel qui accompagne la sonnerie de téléphone, depuis les premiers signes qui en font un événement pertinent dans la situation jusqu'à, le cas échéant, la prise de l'appel et la mise en place d'une situation où l'interaction interrompue reste plus ou moins pertinente. D'autres trajectoires, plus rares, seront explorées. Dans la seconde partie nous étudierons la phase allant de la fin de la conversation téléphonique à la reprise de l'interaction interrompue. Le moment intermédiaire et les différentes façons dont, le cas échéant, les collaborateurs maintiennent de façon observable la pertinence de l'interaction mise en suspens pendant la durée de la conversation téléphonique ne seront pas traités dans le détail, seulement abordés entre la première partie où une situation se met en place qui projette le type de travail à venir, et la seconde où la clôture imminente de la conversation téléphonique renouvelle ces manifestations. Ce format articulé en trois phases est inspirée d'un argument développé à partir d'événements communicationnels dans divers environnements pour la multiactivité [Licoppe & Tuncer, 2014], le présent chapitre visant en particulier à mettre au jour le travail organisationnel à partir de ce modèle.

Une attention à la fréquence relative de ces appels dans les différents bureaux filmés précède l'analyse des extraits puisqu'elle conditionne ce qui peut en être inféré, non en termes de représentativité statistique mais en termes de pratiques normales. Dans la première organisation distribuée, seul Pol, le responsable de projet technologique a reçu des appels imprévus pendant la durée de l'enregistrement. L'experte en ergonomie et la responsable de

projet en prospective n'en ont pas reçu, ont par contre initié ou reçu à plusieurs reprises des appels pour des réunions téléphoniques prévues. Dans la deuxième organisation distribuée, un problème technique sur le téléphone du responsable d'équipe opérationnelle a empêché que des appels lui parviennent, faussant la représentativité de notre corpus. Le *manager* est quant à lui absent de ce chapitre puisqu'il ignorait les appels lorsqu'il se trouvait déjà en conversation, et ne répondait que lorsqu'il était seul, à de rares appels toutefois. Si les appels sont en revanche fréquents dans le service des ressources humaines, l'activité étant la plupart du temps individuelle ils interviennent rarement au cours d'une interaction. Le service de communication interne est de loin le plus présent : non seulement les appels sont fréquents mais la plupart du temps au moins une interaction est en cours dans ce bureau. Enfin l'organisation de petite taille est surreprésentée dans la mesure où les appels n'y ont pas été particulièrement fréquents, mais la diversité des trajectoires observables nous a amenée à rendre compte d'un grand nombre d'entre eux.

A) La sonnerie de téléphone

1) Projeter une brève interruption de la conversation en co-présence

Une sonnerie de téléphone n'est en soi qu'un bruit, dont la signification est indissociable d'un cadre inférentiel, culturellement et historiquement ancré. Une sonnerie qui retentit pendant une interaction est généralement remarquée par les participants comme un bruit d'un certain type, une sommation adressée à une personne en particulier ou à plusieurs personnes possibles, et les participants peuvent y procéder de multiples manières qui tracent peu à peu une certaine trajectoire en situation. Le traitement d'un appel téléphonique procède donc d'une première phase, que nous analysons suivant trois éléments : la façon dont les participants remarquent la sonnerie, la façon dont ils interrompent leur interaction, enfin la façon dont le type de situation ainsi mis en place projette une certaine temporalité pour l'appel et pour l'interaction mise en suspens. Analyser ces trois éléments un à un permet de montrer dans quelle mesure cette première phase est collaborative, c'est-à-dire dans quelle mesure l'appelé met à contribution son collaborateur coprésent ou comment ce dernier vient en appui à l'appelé pour traiter l'appel.

Dans le service de communication interne, c'est surtout Vin, le titulaire, qui reçoit de très nombreux appels entrants. Ici, après que Mag a soulevé un problème, Vin la rejoint derrière son écran, élabore une solution à voix haute et commence à se diriger de nouveau vers son poste tandis que Mag continue à alterner activité à l'écran et prise de notes sur papier[61].

Extrait 1 – Polynôme (Corpus Com')

```
01   Vin     déclinaison d'un polynôme quoi c'est un peu ça
02   Vin     c'est un polynôme qui: le travail d'un polynôme
03   Vin     on va faire NOUS . puisque not'*polynôme va travailler
04   Vin                                      *tape table bout des doigts
05   Vin     c'est [ça on va faire comme ça
06   Tél           [£££££££                [£££££££
07   Vin     faut met' deux trucs ×*
                                  ×Image 1
08   Vin                           *décroche tél
09   Vin     faut met' [(        )
10   Mag               [bon i faudrait qu'tu m'les [imprimes
11   Vin                                           *[oui↑ × allô↑
12   Vin                                           *s'assied
                                                          ×Image 2
```

Image 1 : Vin continue à parler en marchant et s'apprête à décrocher.

Image 2 : Pendant qu'il s'assied et décroche, Mag lui adresse une requête.

Entre les lignes 1 et 3, Vin parvient à haute voix à une résolution du problème qu'il était en train de discuter avec Mag, d'abord à côté d'elle puis en marchant jusqu'à son poste. Le téléphone sonne à ce moment en chevauchement sur son tour conclusif (« C'est ça, on va faire comme ça », ligne 5). Ni lui ni Mag ne regardent le téléphone ou s'orientent d'une quelconque manière vers les conséquences d'un appel ici et maintenant. Vin poursuit la conversation en co-présence, élaborant un projet, tout en dirigeant son bras vers le téléphone

[61] Rappelons que les tours de parole appartenant à la conversation téléphonique sont indiqués en marron.

pour répondre et toujours en marchant vers son poste (« Faut mettre deux trucs », ligne 7, image 1), tandis que Mag continue à ignorer l'événement. Il reformule son tour puis décroche alors que, en chevauchement, Mag initie une requête déjà formulée avant le début de la séquence transcrite : « Bon il faudrait que tu m'les imprimes » (ligne 10, image 2). Autrement dit elle continue à ignorer la sommation en poursuivant sa contribution à l'interaction en coprésence, tandis que Vin s'assied et ouvre la conversation téléphonique sans traiter la requête de Mag. En somme aucun d'eux ne s'oriente vers la sonnerie de téléphone comme un événement ayant des conséquences sur leur interaction quel que soit son état de progression séquentielle : elle n'est pas interrompue, indifféremment de l'appel que Vin traite sans démontrablement modifier son engagement dans la conversation en cours, tandis que Mag initie une première partie de paire dont elle ne marque d'aucune manière l'absence d'une seconde partie. Vin se désengage manifestement lorsque l'ouverture de sa conversation téléphonique est publiquement audible, d'une façon qui ne met pas démontrablement en suspens l'interaction en cours et projette une conversation téléphonique de courte durée.

Les collaborateurs peuvent donc se coordonner pendant le traitement de l'appel de manière à imbriquer leur interaction à la conversation téléphonique dans laquelle l'un d'eux s'engage temporairement. Mais le co-présent de l'appelé n'ajuste pas nécessairement aussi étroitement sa participation à l'engagement de son interlocuteur dans une autre conversation. Deux minutes avant l'extrait suivant, Vin a téléphoné à Gil, une informaticienne et correspondante communication[62] avec qui il collabore fréquemment et dont le bureau est à plusieurs minutes de marche dans le bâtiment, pour qu'elle le rejoigne dans son bureau. Ils se contactent fréquemment à cette période pour élaborer des documents d'information destinés à un événement interne. Alors qu'elle s'est installée dans sa diagonale à quelques mètres de distance de lui, il commence à lui rendre compte des nouvelles informations qui compliquent leur affaire en cours.

Extrait 2 – Devis séminaire (Corpus Com')

```
01   Vin     et alors j'vais t'expliquer un peu c'qui s'passe
02   Vin     j'ai eu plus d'informations j'vais t'donner ça hein
03   Vin     d'toute façon ^t'inquiète [pas hein donc eu:
04   Gil                               [ouai ^
05   Gil                   ^reg. doc de Vin  ^se lève et prend sa chaise
06   Gil     °tends° . *°j'm'approche°
```

[62] Un correspondant communication (« co-com' ») relaie le travail de la communication interne auprès de son équipe et lui vient en aide lorsque ses connaissances ou conseils sont nécessaires, comme c'est le cas ici.

```
07   Vin                *s'approche de Gil
08   Tél      [£££££££££££££££££
09   Vin      [*tu vois-  *^ × (1.5)    ^oui Vin (nom)↑ ×
10   Vin       *pointe doc*décroche ((main gauche))
11   Gil                  ^reg. tél  ^s'assoit
                          ×Image 3                    ×Image 4
```

Image 3 : Gil s'approche et regarde le téléphone, Vin décroche.

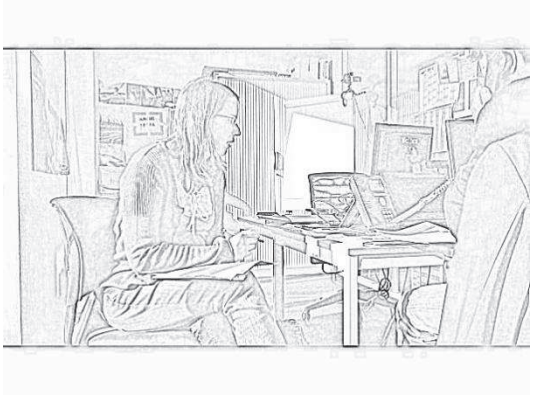


Image 4 : Gil se positionne pour l'interaction, Vin parle au téléphone.

Procédant à l'ouverture de la réunion, Vin soulève le document autour duquel ils s'apprêtent à travailler tout en annonçant « J'ai eu plus d'informations, je vais te donner ça, hein, de toute façon, t'inquiète pas » (lignes 2 et 3). Il s'approche de Gil qui, avant de s'approcher également, annonce « Attends, je m'approche » (ligne 6) : l'ouverture est pleinement accomplie et ils projettent de s'engager immédiatement dans l'activité. Gil est penchée en avant et fait quelques pas en tenant sa chaise de sa main droite, regard contraint vers le bas, alors que Vin pointe de l'index et amène verbalement au centre de l'attention conjointe le document (« Tu vois- », ligne 9), lorsque le téléphone fixe sonne. L'ayant à portée de main et dans la continuité de son orientation corporelle, il interrompt son tour et décroche immédiatement (ligne 9) au moment où Gil parvient sur la fin de son mouvement à pencher la tête en arrière pour regarder le téléphone (image 3). Autrement dit Vin est déjà engagé dans le traitement de l'appel, sans élaboration interactionnelle du traitement à lui accorder avant que Gil remarque visiblement la sonnerie. Elle s'installe pendant qu'il s'identifie auprès de l'appelant, et se trouve face à lui dans la position destinée à la collaboration autour du document alors qu'il ouvre la conversation téléphonique (image 4) : il projette un appel de courte durée imbriqué dans la conversation en coprésence, mais Gil ne s'oriente *a priori* pas vers une telle situation imbriquée : après avoir regardé le téléphone, elle reste orientée vers Vin, prenant en charge l'essentiel du travail interactionnel associé au traitement de l'appel en restant disponible pour la reprise de leur interaction.

L'appelé peut donc montrer qu'il compte sur la contribution de son coprésent en décrochant et s'engageant dans la conversation téléphonique, qu'il peut aussi associer à l'interaction en coprésence en les reconfigurant pendant les premiers moments de la conversation téléphonique. Dans l'extrait suivant, les mêmes collaborateurs se retrouvent une semaine après pour travailler à la préparation du même événement interne. Ils sont orientés vers l'écran de Vin pour chercher des informations et rédiger le document de présentation.

Extrait 3 – Les minutes (Corpus Com')

```
01   Vin    bon attends j'vais prend' ça sur eu:
02   Vin    je sais où j'vais trouver ça
03   Vin    tu vas êt' étonnée tu vas voir
04   Vin    [tu vas êt' ét-]
05   Tél    [£££££         ] *£££££££ ×
06   Vin                     *reg.tél
                                      ×Image 5
07   Gil    [opérateurs-
08   Gil    [didier *ouai
09   Vin             *décroche
10   Vin    oh didier ^bonjour ×
11   Gil               ^reg.Vin
                               ×Image 6
12   Gil    ^mi[nutes minutes hh hh hhh hhin hin hin hin
13   Gil    ^tape des mains
14   Vin       [ouai . toi aussi
15   Vin    les minutes (2.0) douze millions (1.5)
```

Image 5 : Vin regarde le téléphone et commence à tendre le bras.

Image 6 : Après qu'il a annoncé l'appelant, Gil se détourne de l'écran.

Vin maintient l'attention de Gil vers ce qu'il fait à l'écran (« Tu vas être étonnée tu vas voir. Tu vas être ét- », ligne 3 et 4), lorsque son téléphone sonne. Il ne termine pas son tour, tourne la tête vers le téléphone et commence à tendre le bras (image 5), dissociant comme à l'habitude à peine l'orientation vers la sonnerie et l'action de décrocher immédiatement. Mais

Gil cette fois ne modifie en rien sa position corporelle, ignore manifestement la sonnerie et montre ainsi qu'elle n'est pas concernée par l'appel tout en laissant Vin le traiter : en poursuivant verbalement leur interaction (« Opérateurs », ligne 7), elle met en place une situation où les deux interactions peuvent s'imbriquer en projetant un appel de courte durée. Mais Vin dessine une autre trajectoire : il annonce et évalue positivement le prénom de l'appelant lisible sur l'écran du téléphone (« Didier ouais », ligne 8), décroche et fait précéder les salutations d'un marqueur de changement d'état et d'une répétition du prénom (« Oh Didier, bonjour », ligne 10) d'une manière qui intéresse Gil à l'activité projetée : elle tourne alors la tête vers lui (image 6).

L'appel n'est pas pertinent pour Gil dès la sonnerie, elle ne s'y intéresse qu'après que Vin a montré qu'il est en lien avec leur activité en cours à travers l'identification de l'appelant. Dès qu'elle a tourné la tête, Gil s'adresse directement à l'appelant dans la conversation téléphonique, intégrant l'appel à l'interaction et à l'activité en cours : « Minutes, minutes ! » (ligne 12). La forme de ce tour constitue une action conversationnelle complexe : alors que la façon dont elle agite les mains et assène le même mot exerce une forme de contrainte, son rire soupiré à la fin du tour atténue la contrainte et reconfigure la directive en second degré, autrement dit Gil se montre successivement en droit d'exiger quelque chose, puis en mitigeant ce même droit, montre qu'il est essentiellement contingent, associé à l'activité ici et maintenant et en désaccord avec leur relation formelle : légitimité (*entitlement*) et contingences entrent en contradiction [Curl & Drew, 2008]. D'une part ce tour produit un rapport de collaboration collégial entre Gil et Didier, d'autre part il rend pertinent leur projet commun dans l'interaction ici et maintenant. L'appel est nouvellement configuré non plus comme une perturbation mais comme venant contribuer à la tâche en cours en coprésence.

La suite ne peut être analysée dans le détail faute d'espace, mais l'espace conversationnel est peu à peu reconfiguré : Gil se montre concernée et participe localement à la conversation téléphonique, et Vin, après avoir à plusieurs reprises répété ses commentaires pour l'appelant, actionne la fonctionnalité de réunion téléphonique. Gil est introduite dans la conversation qui s'engage ainsi à trois participants. En somme l'appel téléphonique fait émerger un nouvel espace interactionnel technologiquement médié, occasionnant la réunion de ce collectif temporaire autour d'un projet de courte durée dont il vient faciliter de manière émergente la progression. Le recours à une forme d'échange synchrone montre une distribution forte de l'activité [Quéré, 2006] facilitée par l'interaction continue entre les trois membres qui peuvent ainsi articuler et compléter leurs domaines de compétence et

prérogatives respectifs. Cet agencement complexe émerge peu à peu alors que Gil commence par ignorer la sonnerie et laisser Vin traiter l'appel.

Dans ces premiers extraits, le collaborateur en coprésence avec l'appelé ne remarque pas particulièrement la sonnerie et laisse ainsi l'appelé traiter l'appel : ils s'orientent vers une conversation téléphonique brève, soit que les deux interactions soient temporairement imbriquées et conduites simultanément, soit que l'interruption de l'interaction en coprésence projette une reprise rapide, mettant alors à contribution le coprésent par son attente. Or il est fréquent qu'en projetant la mise en suspens de l'activité en coprésence, les collaborateurs cherchent à faire parvenir leur activité en cours à un certain aboutissement et à ne pas l'interrompre indifféremment de son état. L'extrait suivant a lieu dans le service de ressources humaines, Richard est debout à côté du poste de travail de Meg, sa stagiaire, et l'assiste pour rédiger un courrier destiné à une partie du personnel. Requêtes de Meg et directives de Richard se succèdent, rythmées par les opérations correspondantes à l'écran. Ils parlent à voix basse, mais la partialité de la transcription, due à leurs propos partiellement intelligibles, n'entrave pas l'analyse. Les occupants de ce bureau reconnaissent habituellement qui est appelé en fonction de la localisation spatiale de la sonnerie de téléphone.

Extrait 4 – Test impression (Corpus RH)

```
01   Tél    £££££[£££££
02   Ric          [maint'nant tu peux r'faire *u:n (      ) ×
03   Ric                                      *pointe écran
                                                        ×Image 7
04   Meg    après:s
05   Ric    (entre la date)
06   Meg    [(           )
07   Tél    [£££££££££££
08   Ric    non non (                       )*
09   Ric                                     *recule, reg. tél et marche vers tél
10   Tél    [£££££££££££
11   Meg    [donc c'est bon↑^
12   Meg                   ^lève tête vers Ric, le suit du regard
13   Ric    *ça devrait . × *imprime-le pour voir déjà
14   Ric    *reg.tél       *tend main vers tél, reg.Meg
                          ×Image 8
15   Ric    imprime-le déjà . *oui al- allô↑
16   Ric                      *se tourne vers tél
```

Image 7 : Pendant que son téléphone sonne, Richard pointe l'écran de Meg.

Image 8 : En torque vers Meg, il répond à sa requête tout en décrochant.

La sonnerie de téléphone ne provoque aucune réaction immédiate dans l'espace de travail, Meg et Richard échangent encore plusieurs tours (image 7), et c'est seulement neuf secondes après la première sonnerie que ce bruit devient démontrablement pertinent pour leur interaction : Richard rompt corporellement son alignement vers leur activité conjointe à la fin d'un tour, il recule et commence à marcher vers son bureau. Alors qu'elle n'a jusque là en rien modifié sa conduite, Meg lui demande une confirmation : « Donc c'est bon ? » (ligne 11), et sollicite une réponse en suivant son déplacement du regard. Cette requête montre rétrospectivement que Richard a attendu un certain point de complétion de leur tâche avant de considérer l'appel, et que le moment auquel il entreprend de le traiter est directement indexé à cette tâche. Il lui répond pendant qu'il regarde le téléphone et sans doute identifie l'appelant (« Ça devrait. Imprime-le pour voir déjà », ligne 13), décroche en position de torque (image 8) et répète partiellement son tour alors que son visage est déjà en contact avec le combiné de téléphone (« Imprime-le déjà », ligne 15). La répétition de l'adverbe « déjà » à ce moment de transition projette fortement une reprise assez rapide de leur activité. Il se détourne pour ouvrir la conversation téléphonique (« Oui al- allô? », ligne 15).

La façon dont il pointe l'écran de Meg après la première sonnerie (image 5), le placement séquentiel de la demande de confirmation de Meg et sa configuration, l'atermoiement de l'ouverture de la conversation téléphonique jusqu'au dernier moment avant que l'appelant tombe sur le répondeur et la réponse répétée à Meg sont autant d'éléments par lesquels Meg et Richard font de la sonnerie un événement pertinent et projettent un traitement de l'appel. Mais ils font ainsi en sorte d'interrompre le moins possible leur activité, collaborent pour en accélérer l'accession à un certain aboutissement avant de traiter l'appel.

Ils élaborent ainsi dans la situation coprésente le placement séquentiel effectif de la sonnerie, qui peut donc bien être considérée comme un accomplissement et non un fait positif.

Par ailleurs, le coprésent peut contribuer de manière plus active que Meg à la collaboration vers la complétion de l'activité en cours en travaillant autrement à faire de la sonnerie un événement pertinent. Dans l'extrait suivant, Vin est sollicité par sa stagiaire, Sue, pour obtenir une information en vue d'accomplir la tâche qui lui a été confiée (« Le reste j'ai pas trop compris, c'est un portrait à faire ? », non reproduit). Elle se trouve debout à côté de lui, sa requête semble plutôt adressée à Mag mais c'est Vin qui répond.

Extrait 5 – Un portrait à faire (Corpus Com')

01	Vin	eu: tu sais quand on fait amphi 12-14^
02	Sue	^reg.Vin
03	Vin	quand on fait amphi 12-14↑
04	Vin	o:n a le portrait de (nom1) d'abord
05	Sue	mm mm↑
06	Vin	pour dire voilà elle étai:t chez (entreprise)
07	Vin	elle a tel parcours
08	Vin	aujourd'hui elle dirige (unité) tu vois
09	Vin	c'est pour qu'les [agents* . [qu'i connaissent ou pas^ ×
10	Tél	[£££ [£££££££
11	Vin	*reg.tél
12	Sue	^reg.tél
		×Image 9
13	Vin	puissent eu:*^ intervenir c'est ça l'idée^ quoi
14	Vin	*reg.Sue
15	Sue	^reg.Vin ^hoche tête
16	Vin	(c'est-à-dire) je viens j'viens pas
17	Vin	*et là (nom2) il est moins connu . *tu vois ×
18	Vin	*reg. tél, se redresse *reg.Sue
		×Image 10
19	Vin	*[donc c'est pour ça (que)
20	Vin	*reg. tél, décroche
21	Sue	[d'accord↓
22	Vin	=oui↑ ^allo . ah ben oké merci ben o:n on y va
23	Sue	^reg.droite

Image 9 : Vin puis Sue regardent le téléphone après la sonnerie.

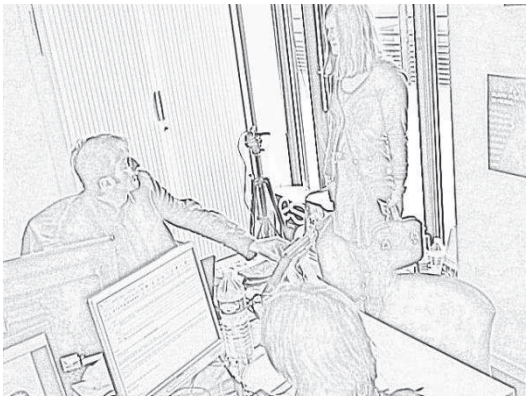


Image 10 : Projetant de décrocher, Vin sollicite du regard la confirmation de Sue.

Avec sa préface (« Euh… Tu sais quand on fait amphi 12-14 ? »[63], ligne 1) Vin s'engage dans une explication de plusieurs unités constructionnelles de tour (UCT), à laquelle Sue contribue par un continuateur (« mm mm ? », ligne 5). Son téléphone sonne alors qu'il commence une deuxième partie d'explication (« C'est pour que les agents, qu'ils connaissent ou pas », ligne 9). Ils restent corporellement orientés l'un vers l'autre mais tournent l'un après l'autre la tête vers le téléphone (image 9), faisant de la sonnerie un événement pertinent sans pour autant interrompre leur interaction. Vin poursuit son explication (« puissent euh intervenir, c'est ça l'idée quoi. (C'est-à-dire) je viens, je viens pas », lignes 13 à 16), puis Sue par un hochement de tête (ligne 15) ratifie autant la sonnerie de téléphone que cette explication, et en prenant acte de la première prend en charge une partie du travail interactionnel permettant à Vin de traiter l'appel.

A la fin de sa préface et en se dirigeant vers le téléphone, Vin produit une nouvelle UCT configurée comme la finalité de son récit (« Et là (nom2) il est moins connu. Tu vois ? », ligne 17, image 10), qui sollicite une ratification : la dernière syllabe est marquée, il lève la tête vers Sue et sollicite une clôture avec la particule finale. Le projet de répondre manifesté par sa conduite corporelle va de pair avec la configuration de ses tours : il s'oriente manifestement vers l'aboutissement de l'interaction en cours. Il se retourne vers le téléphone pour décrocher et produit un tour peu intelligible mais par lequel il semble conclure son explication (« Donc c'est pour ça (que…) », ligne 23). Sue collabore à ce projet : elle ratifie en chevauchement d'une manière qui l'acquitte de l'explication requise (« D'accord » sur une prosodie descendante, ligne 25). Lorsqu'il s'engage dans la conversation téléphonique, elle

[63] Evénement mensuel à l'initiative du directeur de l'unité à l'occasion duquel un dirigeant se présente devant une assemblée de personnel et répond à ses questions. Animation emblématique du service, il en sera question à plusieurs reprises.

détourne le regard tout en restant corporellement orientée vers lui, collaborant au traitement de l'appel d'une manière qui projette une brève interruption de leur conversation.

A la différence de l'extrait précédent, ici les deux interlocuteurs remarquent rapidement la sonnerie de téléphone, ils n'interrompent pas leur conversation pour autant mais collaborent pour parvenir rapidement à un point de complétion, en grande partie grâce à la coopération de la stagiaire dès la première manifestation sonore qui permet à l'appelé de s'appuyer sur sa coopération. En outre Sue manifeste à la fois une réceptivité continue aux explications de Vin et une sensibilité au fait qu'il est sollicité par ailleurs et ne va pas pouvoir rester engagé dans leur conversation : elle se montre concernée par l'appel en aidant Vin à le traiter. Quoique stagiaire comme Meg dans l'extrait précédent, elle participe autrement à l'activité du service : la façon dont est traité un appel entrant montrent deux façons différentes d'accomplir le rapport de stagiaire à encadrant.

Dans ce service, les collaborateurs n'envisagent démontrablement pas la possibilité de ne pas prendre l'appel ou non, mais dans les instants suivant le projet manifeste de décrocher peut éventuellement émerger dans l'interaction en coprésence une hiérarchie entre l'interaction en cours et l'appel. A la différence de Sue qui reste pleinement orientée vers Vin, le coprésent peut manifester une moindre légitimité en tant qu'interlocuteur de l'appelé. Dans l'extrait suivant, Vin présente l'unité et son fonctionnement à un membre nouvellement embauché.

Extrait 6 – Amphi 12-14

```
01   Vin    eh ben donc avec eu (directeur de l'unité) il a dit
02   Vin    on va inviter des grands dirigeants des grands patrons . de branche
03   Tél    £££ ^. [£££££^
04   Dim        ^reg. tél^reg. Vin
05   Vin           [et c'est c'qu'on fait
06   Vin    ^et en fait × c'qui s'est passé . *^c'e:st c'est on a: ×
07   Dim    ^reg. tél
08   Vin                                    *se penche vers tél
09   Dim                                     ^prend cahier
                      ×Image 11                                  × Image 12
10   Vin    on a invité *tous le:s ^toutes les *huit s'maines ×
11   Vin                *décroche combiné     *reg.Dim, tél à l'oreille,reg.bas
12   Dim                           ^suit du regard geste de Vin
13   Vin    oui e- ^andré↑
14   Dim            ^détourne regard, décale chaise, reg. bas
15   Vin    bonjour . ça va↑
```

Image 11 : Pendant que Vin parle, Dimitri regarde le téléphone.

Image 12 : Vin tend le bras vers le téléphone, Dimitri prend son cahier.

Le téléphone sonne alors que Vin explique à Dimitri la genèse des Amphi 12-14 (« Il [directeur de l'unité] a dit on va inviter des dirigeants, des grands patrons de branche. », lignes 1 et 2). Etant déjà corporellement orienté vers le téléphone, aucune modification de son alignement corporel ne montre qu'il remarque la sonnerie. A l'inverse, dès les premiers instants de la sonnerie Dimitri tourne la tête vers le téléphone, vers Vin puis de nouveau vers le téléphone (image 11) : quoiqu'il hoche légèrement la tête (ligne 7), sa conduite corporelle marque davantage les implications de la sonnerie que les attentes interactionnelles liées à la conversation en cours. Vin pendant ce temps conclut son UCT et initie un nouveau tour (« Et c'est ce qu'on fait. Et en fait, ce qui s'est passé… », intonation montante, lignes 6 et 7), il ne manifeste une attention pour la sonnerie comme événement pertinent qu'à travers la forme hésitante et prolongée de son tour suivant (« C'est.. c'est... on a… », ligne 7) et la façon incorporée dont il manifeste en même temps le projet de décrocher : il se redresse et tend le bras vers son téléphone. S'alignant sur l'impulsion du geste mais plus rapide à l'accomplir, Dimitri prend son cahier sur le bureau et le ramène vers lui (image 12). Vin répare son tour, décroche et s'interrompt (« On a invité tous les… toutes les huit semaines », ligne 10), il regarde une dernière fois Dimitri et ouvre la conversation téléphonique.

Cet extrait montre que cette façon dont l'appelé manifeste son engagement envers son coprésent après que le combiné a été décroché et jusqu'au dernier moment, celui où il s'engage auprès de l'appelant, n'est pas nécessairement associée à la complétion d'une quelconque activité. En effet, alors que dans l'extrait 5, lorsque Vin sollicite la confirmation de Sue par un regard soutenu avant de décrocher, la complétion d'une séquence demande de confirmation / confirmation peut suggérer que Vin tend vers une complétion, avec Dimitri il s'oriente plutôt vers une réduction maximale du temps de transition entre l'interaction en

coprésence et la conversation téléphonique, quel que soit l'état de complétion séquentiel de la conversation.

Dimitri suit son geste du regard et lorsque Vin ouvre la conversation téléphonique, il détourne le regard et recule sa chaise : il manifeste là encore une très faible légitimité en tant qu'interlocuteur de Vin par rapport à l'appelant, tandis que ce dernier montre plutôt qu'il soutient leur engagement jusqu'au dernier moment. L'ensemble de la trajectoire qui mène de la sonnerie à l'interruption de la conversation en cours pour traiter l'appel est marquée par cette posture *a priori* : 1) d'abord en regardant de façon insistante le téléphone, Dimitri favorise le traitement immédiat de l'appel. 2) Ensuite en dégageant le bureau de son effet personnel, il libère d'autant l'espace interactionnel pour Vin et son appelant d'une façon qui imbrique statut de participation, statut organisationnel et occupation de l'espace. Il se produit comme interlocuteur faiblement légitime, secondaire par rapport à l'appelant. L'occupation et la propriété du territoire, les façons de manifester un droit à occuper l'espace physique et de s'y étendre plus ou moins sont également des façons de produire dans l'interaction les statuts de participation et les statuts organisationnels. 3) Enfin en se mettant visiblement en retrait lorsque Vin s'engage dans la conversation téléphonique, Dimitri contribue à projeter une conversation téléphonique de durée moyenne, potentiellement plus longue que la façon dont Sue reste debout orientée vers Vin la tête tournée de côté, mais une reprise tout de même proche.

Jusque là, nous avons vu que repousser le placement de la sonnerie relativement à la progression séquentielle de l'interaction en coprésence pour l'interrompre à un moment adéquat apparaît comme une façon d'affirmer le statut de cette dernière d'une part, projette une interruption relativement brève d'autre part. Le placement séquentiel et le type d'action qui rend pertinente la sonnerie sont indissociablement configurés pour projeter un certain traitement de l'appel et par là contribuent à la production de statuts différentiels, participatifs et organisationnels plus ou moins imbriqués.

Une synthèse partielle des particularités du service de communication interne devient possible : les appels téléphoniques sont systématiquement traités, plutôt indifféremment de l'identité de l'appelant et de celle de l'interlocuteur en coprésence ; lors des transitions, il est fréquent que la conversation téléphonique et l'interaction en coprésence s'interpénètrent, dans un sens ou dans l'autre. Ces fréquentes sollicitations sont un *conspicuous setting* du travail de la communication interne dans une organisation distribuée, tissant des liens permanents entre les réseaux qui la composent. Enfin le traitement de ces appels montre l'orientation des

membres vers une norme de disponibilité inhérente à la présence virtuelle d'un réseau de collaborateurs distants associée à la joignabilité par téléphone : 1) l'appelé se rend disponible pour répondre au téléphone ; soit que 2) l'interlocuteur co-présent d'un appelé lui reste disponible pendant son appel, soit 3) qu'un proche collaborateur puisse se rendre disponible pour assurer la continuité de l'interaction avec l'interlocuteur coprésent ; 4) enfin les co-présents restent disponibles à l'appelé et le manifestent de façon accrue à la fin de l'appel pour reprendre l'activité mise en suspens.

Dans l'extrait suivant, Vin et Mag reçoivent Gof, stagiaire d'un autre service avec qui ils entretiennent de bonnes relations, pour le conseiller dans l'élaboration de son CV avant qu'il quitte l'entreprise. Trois minutes après que Gof est arrivé dans le bureau, Vin produit une longue série de tours, cherchant à formuler pour le CV ce que Gof a fait au sein de l'organisation.

Extrait 7 – Accompagnement stagiaire 1 (Corpus Com')

```
01   Vin     parce que il a ces compétences qu'on a pu identifier
02   Vin     c'est c'que t'as fait↑*
03   Vin                          *baisse tête
04   Tél     ££ [. ] ££^ [  ££   ££   ]££
05   Gof        [mm]
06   Gof               ^reg.tél
07   Vin               *[identifie^:r] × . 'tends escuse-moi*^
08   Vin               *tend bras vers tél                  *décroche
09   Gof                          ^hoche tête                ^hoche tête
                                       ×Images 13 & 14
10   Gof     y'a pas d'souci
11   Vin     =oui allô↑ . allô↑
12   Gof     se repositionne, reg. bas
```

Images 13 & 14 : Vin prolonge son tour en tendant la main vers son téléphone, Gof fait un signe de tête vers le haut.

Le tour de Vin, formellement complet mais sur une prosodie ascendante, projette une suite (lignes 1 et 2) lorsque son téléphone portable sonne, qui se trouve déjà sous son regard et à portée de main. Cette sonnerie apparaît dans un espace de transition potentiel juste avant que Gof ratifie (« mm », ligne 5) sur une prosodie montante, autrement dit produise un continuateur qui invite Vin à poursuivre son propos. Ce dernier répète un mot du tour précédent en prolongeant la dernière syllabe (« Identifier… », ligne 7) pendant que Gof suit le geste de son bras vers le téléphone et à ce moment hoche la tête en référence évidente au fait que Vin est sollicité : après l'élongation syllabique et le bras tendu de Vin, ce hochement de tête rend également pertinente la sonnerie et autorise en quelque sorte Vin à décrocher (images 13 & 14). D'une façon similaire à celle dont Sue oriente son regard et hoche la tête dans l'Extrait 5 ci-dessus, Gof coopère et collabore considérablement pour aider Vin à traiter l'appel. L'hésitation de Vin devient ainsi une interruption progressive : s'alignant sur la conduite de Gof, il ne complète pas son tour. Rappelons que dans les premiers extraits, repousser le traitement de la sonnerie et travailler à une certaine complétion de l'activité en cours allaient de pair avec une manifestation insistante de réceptivité voire une sollicitation redoublée de la part du participant en coprésence. Ici Gof libère Vin sans que la conversation ait vraiment abouti sur une complétion, il ne favorise pas la poursuite de leur interaction, mais à la différence de Dimitri qui s'efface devant l'apparition d'un collaborateur distant et dégage l'espace physique, il se produit tout de même comme participant légitime : il montre la nécessité de son autorisation avant que Vin puisse traiter l'appel et ainsi interrompre leur interaction.

Suivent une instruction partielle et une demande de réparation peu fréquente, des excuses [Robinson, 2006] : « Attends excuse-moi » (ligne 7). Cet *account* et surtout sa rareté contribuent, avec la conduite de Gof, à produire un ensemble de droits et obligations différent de celui vers lequel s'orientent entre eux les collaborateurs : Gof en montrant qu'il prend en charge une partie du travail interactionnel et accepte d'aider Vin à traiter l'appel téléphonique, montre qu'il n'est pas normalement redevable de ce travail et oblige ainsi Vin, incitant ce dernier à demander réparation, et répond pendant que Vin décroche (« Y'a pas d'souci », ligne 10). Gof le dégage donc de toute obligation, il se repositionne ensuite dans son siège et détourne légèrement le regard : en montrant qu'il change d'orientation corporelle il signale que leur interaction est suspendue, mais il ne dégage pas l'espace interactionnel comme Dimitri dans l'extrait précédent et projette une reprise plus proche.

Cette explicitation de leurs droits et obligations, favorisée par le traitement de l'appel, est unique dans notre corpus d'organisations distribuées. Cela suggère que les membres

s'orientent vers une norme de disponibilité : Gof n'étant pas un membre de l'organisation, il n'est tenu ni de rester disponible à l'appelé ni de l'aider à prendre en charge l'appel, ce travail relevant de l'activité organisationnelle. Avec cet échange de réparations, ils rendent ici compte du cadre social élargi dans lequel s'inscrit cette interaction. Avec ses collaborateurs, l'appel relevant de l'activité collective, Vin se montre en droit d'attendre qu'ils coopèrent ainsi au traitement de l'appel, qu'il s'agit d'une forme de contribution normale à l'activité de l'organisation. Le partage du travail interactionnel associé au traitement de l'appel lorsque l'interlocuteur n'est pas un membre fait donc apparaître en creux une composante des droits et obligations entre membres de l'organisation. En tant que non membre, Gof est ici amené à contribuer au-delà de ses obligations à l'activité d'un collectif dont il n'est pas membre, en aidant Vin à prendre en charge ses contraintes professionnelles immédiates d'une façon que seuls ses collaborateurs lui doivent.

Interactions à plus de deux collaborateurs et réunions

Ces statuts différentiels peuvent également l'être au sein de l'organisation : nous avons analysé jusque là des interactions impliquant deux participants mais la présence de plus de deux participants multiplie les trajectoires possibles. Outre les possibilités techniques, le traitement de l'événement communicationnel est susceptible de faire émerger des statuts participatifs et organisationnels différentiels, des formes de distribution du travail d'une part, les statuts de participants au sein de la réunion d'autre part, à l'instar des statuts différentiels dans une interaction informelle. Une relation d'ordre plus complexe émerge alors à travers des phénomènes de complémentarité, et non de substituabilité, entre les collaborateurs. L'extrait suivant nous amène dans l'organisation de petite taille monolocalisée, Tim et Ben (de face) élaborent dans la conversation la planification de séances d'atelier, ils en sont ici à choisir le bon outil technologique relativement à leurs contraintes temporelles. Dans la minute qui précède l'extrait, Olivier (à droite) intervient sporadiquement dans la conversation en leur fournissant des renseignements techniques que Ben cherche à approfondir en faisant des recherches sur son ordinateur, auxquelles Tim à sa droite assiste également à l'écran.

Extrait 8 – Aucun budget (Corpus MiniOrg)

```
01   Tim    mais open kinect c'est pas fait eu: avec le SDK d'microsoft↑
02   Oli    ça pose des problèmes politiques
03   Tél    [£££££££££££
04   Ben    [c'est $aussi- ^*c'est pas eu[: ×
05   Oli           $reg. tél, reg. ordi
```

```
06   Tim                    ^reg.tél
07   Ben                      *reg. tél
                                              ×Image 15
08   Tim                                  [au moment de::s (0.3)
09   Tim     *des $TechDays quand microsoft a montré
10   Ben     *prend tél, reg.écran du tél
11   Oli          $reg.Tim
12   Tim     *c'qu'ils ont ^fait avec (outil) hhhhhh ×
13   Ben     *se tourne vers Tim, remue les lèvres
14   Tim                    ^recule
                                                    ×Image 16
15   Ben     [oui allô↑
16   Tim     [et que là t'as les élèves qui disent
17   Tim     ben finalement on va p'tet pas utiliser [le SDK d'microsoft
18   Ben                                             [oui*
19   Ben                                                *prend bloc-notes, tourne
     page
20   Tim     ça l'fait pas tu vois$ hh hhhh hhh^ ×
21   Oli                           $reg.ordi
22   Tim                                      ^reg.Ben, se rapproche
                                               ×Image 17
23   (2.0)
24   Ben     aucun budget↓ . d'accord↓
25   Ben     prend stylo, se rapproche de la table
26   Tim     se tourne vers son poste
27   (4.0)
28   Tim     bon on fait ça alors
29   Oli     $désolé × je m'incruste un peu dans la conversation
30   Oli     $lève tête vers Tim
                    ×Image 18
31   Oli     =pasque j'avais pas suivi l'début
32   Tim     non non mai:s t'as raison↑
33   Tim     mais on va faire ça j'pense c'est mieux
```

Image 15 : Ben et Tim regardent le téléphone de Ben.

Image 16 : Ben recule pour répondre, Tim s'éloigne en s'adressant à Olivier.

Image 17 : Tim se réoriente vers Ben qui s'engage au téléphone.

Image 18 : Olivier s'adresse à Tim une fois qu'il s'est détourné de Ben.

Dans la poursuite de la conversation avec Ben et tout en sollicitant les compétences techniques d'Olivier, Tim produit une requête (« Mais open kinect c'est pas fait euh avec le SDK de microsoft ? », ligne 1). Au moment où Ben initie un tour séquentiellement lié, son téléphone sonne, il s'interrompt nettement, regarde le téléphone (image 15) en produisant un nouveau début de tour (« C'est aussi- c'est pas euh… », ligne 4) qu'il interrompt encore lorsqu'il prend le téléphone et cherche à identifier l'appelant. Tim jette un regard vers le téléphone avant Ben mais initie immédiatement une préface qui projette une suite : il fait de l'occurrence sonore un événement pertinent dans l'interaction en cours qu'il laisse à la charge de Ben, tout en le libérant potentiellement du travail interactionnel de désengagement puisqu'il poursuit l'interaction avec Olivier comme interlocuteur. Olivier regarde également le téléphone dès la sonnerie mais réoriente immédiatement son regard vers son écran d'ordinateur : il ne se produit pas comme participant de plein droit à l'interaction en coprésence et par conséquent, quoiqu'il fasse de la sonnerie un événement possiblement pertinent, laisse d'abord à Tim et Ben le problème de son traitement.

En chevauchement sur la prolongation syllabique de Ben et pendant que ce dernier prend son téléphone, Tim produit une préface en regardant Olivier (« Au moment des… (0.3) », ligne 8) dont il retarde la suite jusqu'à avoir obtenu son regard réciproque (« des Tech Days quand microsoft a montré ce qu'ils ont fait avec (outil) hhhhhhh », lignes 9 à 12). Pendant ce temps Ben prend un instant pour regarder l'écran de son téléphone et identifier l'appelant, il remue les lèvres sans bruit, tourne la tête vers Tim (image 16) et recule d'une manière qui projette son désengagement de l'interaction en cours. Tim poursuit son anecdote (« et que là t'as les élèves qui disent ben finalement on va pas utiliser les SDK de microsoft », lignes 16 et 17) pendant que Ben recule et s'engage dans la conversation téléphonique (« Oui

allô », ligne 15). Alors que chacun remarque la sonnerie, des implications différentielles apparaissent l'instant suivant dans la façon dont est poursuivie l'interaction en co-présence, produisant des statuts de participation indexés au type d'interaction en cours : alors qu'Olivier se produit comme participant peu légitime dans l'interaction entre Tim et Ben en s'orientant vers son activité dès que se pose le problème du traitement de l'appel, Tim contribue à reconfigurer la conversation en sollicitant Olivier comme auditeur de son anecdote indépendamment du désengagement éventuel de Ben. Autrement dit, la façon dont Ben est libre de disposer de l'appel reconfigure les statuts de participation : d'abord une conversation entre Tim et Ben, elle devient une anecdote essentiellement entre Tim et Olivier. Par conséquent la participation de Ben à l'anecdote apparaît dispensable, à l'inverse de celle d'Olivier à la conversation professionnelle précédente : des statuts organisationnels émergent et prennent consistance dans les instants qui suivent ces accomplissements, où le désengagement de Ben auprès de Tim va vraiment se négocier.

Tim, à la fin de son anecdote et pendant les rires qui suivent (« ça le fait pas tu vois hh hh hhh », ligne 20), se tourne de nouveau vers Ben et se rapproche (image 17). Après un silence de deux secondes, Ben rend particulièrement disponible aux coprésents – par rapport au silence momentané et au volume habituel des conversations – son tour suivant adressé à l'appelant (« Aucun budget. D'accord. », ligne 24), d'une part montrant qu'il s'engage dans la conversation, d'autre part donnant un aperçu de la nature de l'appel, qui justifie son traitement prioritaire par rapport à la conversation en coprésence. Il se rapproche de la table, prend un stylo et se prépare à écrire, Tim détourne le regard puis s'oriente corporellement vers son ordinateur : sa posture est très semblable à celle de Gil dans l'extrait 2, constatant *a posteriori* le désengagement de son interlocuteur, même si à la différence de Gil il se trouve en même temps à son poste de travail et n'est pas contraint d'attendre oisivement. Après quatre secondes de silence, il annonce à voix haute avec un très léger geste de la tête en direction de Ben : « Bon on fait ça alors » (ligne 28). Par ce tour séquentiellement rattaché à la conversation précédant l'appel, et non à l'anecdote qu'il vient de clore avec Olivier, il montre que sa conversation avec Ben est toujours pertinente, et l'est restée pendant la production de l'anecdote et pendant que Ben ouvrait la conversation téléphonique. Le tour suivant d'Olivier « Désolé j'm'incruste un peu dans la conversation pasque j'avais pas suivi l'début » (ligne 29 à 31, image 18), séquentiellement placé comme une réponse au tour de Tim, distribue considérablement à lui seul les responsabilités imputées à l'occasion de l'irruption de cet appel téléphonique. Olivier apprécie négativement la façon dont il s'est précédemment introduit dans la conversation, se produit donc rétrospectivement comme faiblement en droit

d'y prendre part. Or le placement de ce tour suite au tour de Tim « Bon on fait ça alors » traite ce dernier comme la mise au jour d'une situation problématique, l'interruption de la conversation entre Tim et Ben, dont Olivier se rend ici responsable, comme si sa présence au moment de la sonnerie avait gêné le déroulement normal de l'interaction. En effet Tim termine son anecdote avec Olivier comme auditeur et l'interaction ne s'arrête qu'après, lorsqu'il constate que Ben s'est engagé dans la conversation téléphonique : l'appel fait donc effectivement émerger les normes sous-jacentes à l'action.

Enfin cette réparation est bloquée par Tim qui lui reconnaît rétrospectivement un droit à participer à l'interaction interrompue, en particulier sur le point s'agissant de faire part de réserves quant aux orientations techniques en cours de décision : « Non non mais t'as raison » (ligne 32). Orienté vers son écran, il reformule à voix basse son annonce précédente, « Mais on va faire ça je pense c'est mieux » (ligne 33). Mais le marqueur d'opposition en position initiale configure d'emblée ce tour comme contredisant en partie le précédent : après avoir reconnu le droit d'Olivier à participer, il le restreint, réaffirme le droit déontique ultime des participants initiaux à la conversation, lui-même et Ben. Et bien que l'annonce de la décision soit suivie d'un positionnement épistémique incertain, l'implication subjective à la première personne renforce l'affirmation précédente de droits déontiques non partagés par Olivier. L'évaluation subjectivement neutre de cette décision « C'est mieux » clôt finalement l'interaction avec Olivier.

En somme si le nombre de participants rend techniquement possible la poursuite de l'interaction en cours, elle peut être mise en suspens d'une manière qui produit autrement leurs statuts organisationnels. Une longue série d'accomplissements est ici nécessaire au traitement de l'appel qui fait émerger les statuts différentiels des collaborateurs et des séquences successives dans la conversation. Des hiérarchies émergent : 1) la participation de Ben apparaît indispensable à l'activité de planification des ateliers ; 2) sa poursuite par une éventuelle interaction entre Tim et Olivier n'est pas envisagée ; 3) la participation d'Olivier à la planification des ateliers non plus. Or non seulement Olivier fait officiellement partie du projet, mais comme le montre dans les minutes précédant l'extrait la façon dont sont reçues ses informations sporadiquement produites, ni Tim ni Ben ne peuvent se prévaloir de son expertise. Cette conversation non planifiée, apparemment informelle car favorisée par la proximité physique, a émergé sans Olivier à un moment où la disponibilité de Tim et celle de Ben coïncident, elle n'en est pas moins structurante pour l'organisation. En ne considérant pas la participation d'Olivier comme un préalable, ils dérogent en quelque sorte à l'organigramme officiel et produisent une hiérarchie informelle à travers des procédés interactionnels

communs. Le développeur n'est pas invité à participer à la planification et aux décisions stratégiques de l'organisation. Une certaine distribution des droits déontiques est favorisée par le travail interactionnel qui fait suite à l'appel téléphonique, en particulier l'*account* par lequel Olivier se produit comme faiblement en droit de participer à la conversation entre Tim et Ben, ainsi que le recadrage opéré par Tim lorsqu'il prend acte du désengagement de Ben. La sonnerie de téléphone est donc un *conspicuous setting* d'un certain type d'organisation : non seulement de petite taille et localisée en un seul endroit, donc non distribuée, mais aussi peu formalisée, marquée par une activité peu régulée formellement et des formes de collaboration émergentes.

Les situations analysées jusque là revêtent un caractère informel, quotidien et parfois presque familier, qu'il s'agisse de collaborateurs proches ou de réunions de travail improvisées. Les trois extraits suivants ont lieu dans des situations plus formelles, d'abord parce que ces réunions rassemblent de façon inédite et spécifique à un processus en cours plusieurs collaborateurs complémentaires, ensuite parce que ce processus, les moyens déployés pour sa conduite et par conséquent cet épisode précis qu'est la réunion sont encadrés par des objectifs définis pour l'organisation qui figurent officiellement à son agenda. Le premier extrait de cette série a lieu dans le service des ressources humaines, dix minutes après que la réunion a commencé autour du poste de travail de Lis. Les titulaires du service Lis et Richard, ainsi qu'Emi la stagiaire de Lis, reçoivent Don, consultant mandaté dans le cadre de l'implémentation du futur système Intranet de l'organisation[64].

Extrait 9 – Réunion Intranet 1 (Corpus RH)

```
01   Don    voilà donc eu: moi aujourd'hui je- je viens vous voir
02   Don    PAS pour vous e- pour vous expliquer si tu veux
03   Tél    £££[£££££££££]
04   Don       [eu ^le le] le projet* × de reprise de cont'nu
05   Ric            ^tourne tête vers tél, se lève et marche vers tél
06   Don                            *reg.Ric
                                     ×Image 19
07   Lis    ouai↑
08   Don    pasque ça c'est le travail ^[de(nom prestataire) ×
09   Ric                               ^reg.Don tout en allant vers tél
                                                          ×Image 20
10   Lis                                [de (nom prestataire)
11   Don    *donc [j'vais ^[pas empiéter [. eu sur lui↑
12   Tél                  [£££££££££
```

[64] Voir dans le Chapitre 4 les Extraits 18 et 20 et dans le Chapitre 6 l'Extrait 20 : « Réunion Intranet ».

```
13   Don     *reg.Ric, recule siège
14   Ric                  ^reg.tél
15   Lis           [ouai↑              [ouai↑
16   Don     ^simplement sa[chez que* (0.3)
17   Ric     ^décroche en restant face à Lis et Don
18   Don                           *reg.Ric
19   Ric                   [oui allô↑
20   Don     *il y aura ^une demi-journée de [formation . *à la reprise de cont'nu
21   Don     *reg.Emi                                     *reg.Lis
22   Ric               ^tourne la tête
23   Ric                                     [oui
```

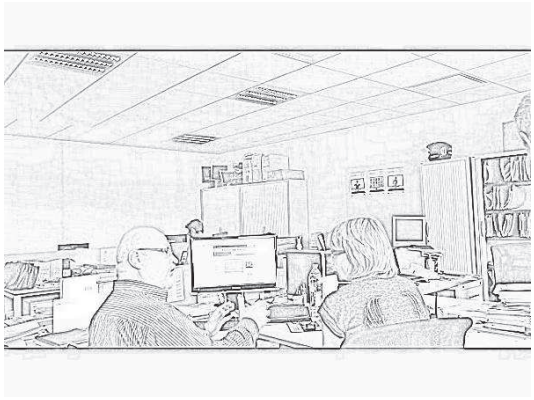


Image 19 : Pendant que Richard se lève, Don le regarde et ralentit son élocution.

Image 20 : En marchant vers son téléphone, Richard regarde Don.

Don initie un tour qui opère une transition dans le déroulement de la réunion et projette une suite : « Voilà. Donc euh moi aujourd'hui je- je viens vous voir PAS pour vous e- pour vous expliquer, si tu veux, euh le le le projet de reprise de contenu » (lignes 1, 2 et 4), lorsque le téléphone de Richard sonne. Celui-ci tourne la tête sans attendre et se lève pour aller répondre, et Don se montre sensible à ces marques de désengagement : son élocution ralentit, est parsemée de silences (ligne 11), et il suit du regard le déplacement de Richard (image 19). En étant immédiatement traitée comme une sommation par Richard, la sonnerie de téléphone devient pertinente pour l'animateur principal de la réunion lorsqu'elle semble entraîner le désengagement d'un de ses auditeurs. Mais Richard s'oriente également vers ce que sa conduite peut projeter pour ses co-participants : malgré la difficulté pratique que cela lui cause pour passer entre les deux bureaux, il manifeste une réceptivité soutenue à Don, lui montre qu'il reste engagé dans la réunion en lui adressant un regard prolongé (image 20). Il montre que le projet de traiter l'appel est compatible avec sa participation à la réunion, favorisant ainsi la poursuite de cette activité. Lis en fait autant en produisant un différent statut de participation : non seulement elle ne remarque pas la sonnerie et ignore la façon dont

Richard la traite, mais en plus elle soutient activement l'énonciation de Don. Elle complète son tour en chevauchement avec lui (« Parce que ça c'est le travail // De (nom prestataire) », lignes 8 et 10), produit des continuateurs successifs (ligne 15), hoche la tête et soutient son regard. Richard reste debout face à eux lorsqu'il décroche et ouvre la conversation téléphonique (« Oui allô », ligne 19), après quoi Don le regarde et fait une brève pause au milieu de son tour (« Simplement sachez que (0.3) », ligne 16). Il pousse alors son siège en arrière comme pour maintenir la distance entre la réunion qu'il continue à conduire et la conversation téléphonique, et c'est seulement après que Richard a détourné la tête que l'ambiguïté semble levée. Don se rapproche du poste de travail, reprend son rythme d'élocution précédant la sonnerie et regarde successivement ses deux interlocutrices restantes pendant son tour suivant (« Il y aura une demi-journée de formation à la reprise de contenu », ligne 20). En somme Lis et Richard favorisent la progression de la réunion indépendamment du désengagement éventuel de ce dernier : l'appel favorise une réflexivité des statuts participatifs différentiels au sein de la réunion, la participation de Richard apparaissant progressivement comme dispensable, à travers un travail sans ambiguïté de la part de Lis et un désengagement plus progressif de Richard, pour Don qui s'ajuste aux indices successifs.

L'extrait suivant, une vingtaine de minutes plus tard, précise l'ordre interne du service des ressources humaines pour cette réunion. Les participants sont alors en train de commenter et critiquer collectivement les implications de la nouvelle interface[65].

Extrait 10 – Réunion Intranet 2 (Corpus RH)

```
01   Lis    et regarde bien en plus mes parcours c'était vachement joli
02   Don    [non non [mais
03   Tél    [£££ .  [£££££££££££££££££££££
04   Lis            [les gars on ^leur disait parcours de pro$×fessionnali*sation↑
05   Ric                        ^reg. tél
06   Lis                                                  $reg.tél
07   Don                                                            *reg.tél
                                                          ×Image 21
08   Lis    $ oh élodie $ lssss ((inspiration))
09   Lis    $reg.ordi    $penche tête
10          (0.5)
11   Lis    et là ils avaient un schéma: $de parcours quoi$
12   Lis                                $se penche vers tél
13   Lis                                              $décroche, s'assied
14   Don    =ah je suis bien d'accord avec [toi
```

[65] Voir dans le Chapitre 6 la façon dont est thématisée la caméra pour produire et moduler le statut de cette critique, l'Extrait 5 « Réunion Intranet 3 ».

```
15   Lis                                    [élodie↑ (0.2) ouais salut
16   Don     alors* ×
17   Don         *lève index
                    ×Image 22
18   Lis     eu j'suis en- avec *Don (nom) en: en
19   Don                         *reg. Lis puis monitore environnement
20   Lis     en ptite formation eu d'une heure eu à peu près
21   Lis     *est-ce que j- c'est [urgent↑
22   Don     *prend tél, reg. Ric
23   Don                          [j'ai une réunion à seize heures moi
```

Image 21 : Lis regarde le téléphone, Don va tourner ensuite la tête.

Image 22 : Après que Lis a décroché, Don reprend la parole en levant l'index.

Lorsqu'elle initie « Et regarde bien en plus mes parcours c'était vachement joli » (ligne 1), Lis se penche en avant et prend la souris, projetant une activité à l'écran et y attirant l'attention de l'ensemble des participants. Avec une négation répétée et un marqueur d'opposition, Don bloque son argumentation (« Non non mais… », ligne 2) : il ne conteste pas la critique mais ne s'y affilie pas, étant mandaté pour diffuser au sein de l'organisation le changement que Lis critique, et ne pouvant lui-même officiellement le critiquer. Pendant ce tour, et alors que l'orientation conjointe est tendue vers la démonstration à l'écran annoncée par Lis, le téléphone sonne. En chevauchement sur la sonnerie, Lis poursuit son argument quant aux avantages de l'interface précédente (« Les gars on leur disait parcours de professionnalisation », ligne 4), et avant de compléter cette UCT, alors que l'écran blanc indique qu'une page est en train de charger et va s'afficher, elle regarde son téléphone (image 21). Richard regarde le téléphone dès le début de la sonnerie tandis que Don le fait après Lis. Lorsque l'écran d'ordinateur affiche l'image attendue, ils le regardent de nouveau simultanément. En somme la sonnerie devient un événement pertinent à travers des changements d'orientation corporelle ajustés qui s'insèrent dans les moments de vacance de l'activité en cours et ainsi ne l'interrompent pas de manière conséquente. Par ailleurs les

coprésents de l'appelée s'alignent sur la façon dont celle-ci privilégie sa démonstration à l'écran. Mais alors que l'intonation montante et l'incomplétude du tour de Lis projettent une suite immédiate et après qu'elle s'est de nouveau tournée vers l'écran d'ordinateur et que l'écran attendu s'est affiché, elle produit un marqueur de changement d'état et annonce le prénom de l'appelante (« Oh Elodie » ligne 8), avant de l'évaluer négativement : elle penche la tête de côté et inspire bruyamment en tordant la bouche[66]. La diminution de la fréquence et du volume sonore permet à Lis d'insérer discrètement ce tour dans l'activité en cours, avant de reprendre son tour interrompu en l'accompagnant de la démonstration à l'écran (« Et là ils avaient un schéma de parcours, quoi », ligne 11). Autrement dit à travers l'annonce de l'appelante, ainsi que l'évaluation qui montre que le traitement de l'appel est aussi indésirable qu'inévitable, la sonnerie est publiquement évaluée comme un certain type de sommation dans la situation organisationnelle pertinente pour les participants ici et maintenant. La façon de remarquer la sonnerie indique que l'appel sera traité en interrompant le moins possible l'activité en cours, mais l'identification de l'appelante, son annonce et l'évaluation associée configurent autrement l'appel : Lis reconsidère son projet de rester prioritairement engagée dans la réunion en coprésence.

Pendant qu'elle décroche et ouvre la conversation téléphonique en chevauchement (« Elodie ? Ouais salut », ligne 15), Don s'affilie à son argument précédent (« Ah je suis bien d'accord avec toi », ligne 14) d'une manière qui clôt potentiellement la démonstration de Lis : en répondant dès l'espace de transition potentiel suivant, il reste aligné vers le projet initial de considérer l'appel sur un second plan, ainsi qu'il a été amené dans l'extrait précédent à poursuivre la réunion lorsque Richard s'est absenté. Il initie un tour par lequel il semble reprendre en main la conduite de la réunion (« Alors », ligne 16), projetant une nouvelle phase pour laquelle il sollicite l'attention des participants en levant visiblement l'index (image 22). Il poursuit sans remarquer le désengagement de Lis : la façon dont elle a configuré le traitement de l'appel, depuis la modification du ton de son élocution jusqu'à la façon dont elle se met en retrait de l'espace de réunion en se penchant vers l'avant, a favorisé la poursuite de la réunion. C'est seulement après une courte pause et son engagement audible dans la conversation téléphonique (« Euh je suis en- avec Don (nom) en petite formation euh d'une heure à peu près. Est-ce que j- C'est urgent ? », lignes 18 à 21) que Don tourne la tête vers elle et regarde autour de lui, réévaluant manifestement la situation et révisant son projet. Il prend son téléphone, regarde l'heure et ouvre une autre conversation avec Richard par un

[66] Lis est visible de face sur les images d'une deuxième caméra, non reproduites ici.

commentaire sur la situation (« J'ai une réunion à seize heures, moi », ligne 23). En somme, alors que Lis remarque la sonnerie et travaille à la poursuite de la réunion, un peu comme Richard se déplaçant vers son poste dans l'extrait précédent, la façon dont la réunion est interrompue lorsqu'elle s'engage dans la conversation téléphonique montre la place centrale qu'elle y occupe. Entre la sonnerie et le moment où Don prend acte du désengagement de Lis, Richard reste silencieusement tourné vers l'écran et contribue au travail interactionnel en soutien de quelque situation que ses collaborateurs mettront en place, ce qui contraste avec la façon dont Lis dans l'extrait précédent participe activement à la poursuite de la réunion : en ne prenant pas à sa charge que la réunion se poursuive en l'absence de Lis, il se produit comme faiblement en droit de décider du traitement à accorder à l'appel. Enfin Lis, en décrivant ses contraintes actuelles à son appelante de manière audible pour ses interlocuteurs, montre qu'elle cherche à écourter l'appel pour poursuivre la réunion dont elle se produit comme participante essentielle, ne favorise pas la poursuite de la réunion en son absence tout en projetant une interruption de courte durée.

Le troisième extrait de cette série de sonneries en réunion nous ramène dans l'organisation de petite taille aperçue dans l'extrait 8, et qui sera de nouveau évoqué dans un paragraphe ultérieur. C'est le directeur adjoint, Will, qui est à l'origine de cette réunion et a sollicité la présence des principaux membres de l'organisation – le directeur technique Albert, le chef de projet Ben, et le chercheur en philosophie Luc – afin d'intéresser Matt – participant extérieur, à gauche de Will – et son institution en tant que partenaires à un projet en cours de montage. Il s'agit d'une réunion formelle telle qu'elle apparaît dans ce type d'organisation : sans pré-allocation des tours mais ouverte par le directeur adjoint, dont nous verrons plus loin qu'il désigne également le locuteur suivant. Ils sont installés autour d'une grande table située à quelques mètres d'un ensemble de bureaux où deux autres membres travaillent à leur propre activité, dont Katie, l'assistante de direction. La réunion a commencé peu avant et Will est en train de présenter les grandes lignes du projet, aucune image n'a encore été projetée sur le mur, ayant été explicité qu'il serait fait recours plus tard à cet outil.

Extrait 11 – Appel en réunion (Corpus MiniOrg)

```
01   Wil     c'est-à-dire . qu'est-ce qui fait l'attrait d'un lieu
02   Wil     eu[: collectif↑ . c'e:st*^ pas seulement eu × le contenu
03   Tél       [£££££££££££££
04   Wil                              *se recule, bras droit vers poche
05   Kat                               ^tourne tête vers Will
```

× Images 23 & 24

06 Wil mais c'est aussi^ eu toute l'ambiance eu
07 Kat ^reg. écran
08 Wil [qui est $associée à-* aux gens qui sont dans °cet espace°
09 Tél [£££££££££££££
10 Mat $reg.tél de Will
11 Wil *reg. écran tél
12 Wil $°ah- excusez-moi mais ^ °(j'ai mon téléphone)° * allo↑
13 Mat $reg.bas
14 Kat ^tourne tête vers Will
15 Wil *décroche
16 (3.0)
17 Kat réoriente tête, entre Will et son poste
18 Wil oui:↑
19 (3.0)
20 Wil *ah bonjour oui oui tout à fait je voulais vous rappeler désolé
21 Wil *recule, étend bras gauche
22 Wil j'ai essayé mais à- ^ à midi mais eu: bon ^vous étiez ( )
23 Kat ^reg. Will ^non de la tête
24 Wil eu: *alors le problème c'est qu'je suis *dans une réunion^
25 Wil *reg. Kat *main gauche bouche
26 Kat ^reg. Will
27 (0.5)
28 Kat ((se montre du doigt, parle inaudiblement))
29 Wil mt ^eu:::: mais eu :: ^effectivement i faudrait × qu'on s'parle eu:
30 Kat ^pousse chaise ^se lève, marche vers Will

× Images 25 & 26

31 Wil assez ^vite d'autant que^ eu:
32 Kat ^retourne vers sa place
33 Wil j'crois qu'il va y avoir une *réunion d'information
34 Wil *se réoriente vers table

Images 23 & 24 : Will (à droite sur l'image de gauche) continue à parler en allant prendre son téléphone dans sa poche, Katie (au fond sur l'image de droite) tourne la tête vers lui.

Images 25 & 26 : Main gauche devant la bouche, l'élocution de Will est clairsemée, il reste orienté vers Katie qui se lève et marche vers lui après lui avoir parlé par gestes.

Le téléphone portable de Will sonne au milieu d'une question (« Qu'est-ce qui fait l'attrait d'un lieu, euh, collectif ? », lignes 1 et 2) projetant une suite qu'il initie (« C'est pas seulement euh le contenu », ligne 2) tout en allant chercher son téléphone dans sa poche. Son élocution n'est pas altérée par le projet manifeste de traiter l'appel, il reste tourné vers Matt d'une manière qui manifeste la continuité de son engagement auprès de son audience. En sortant son téléphone de sa poche, il produit une UCT composée et très peu hésitante, avec une légère accélération sur la fin après qu'il a regardé son téléphone : « Mais c'est aussi euh toute l'ambiance associée à… aux gens qui sont dans cet espace. » (lignes 6 à 8). Autrement dit, il fait en sorte de compléter non seulement un ensemble grammatical ou syntaxique mais une UCT qui fasse unité de sens complète dans l'activité en cours, tout en manifestant une certaine urgence à répondre après qu'il a pu identifier l'appelant, montrant qu'il ne souhaite pas rater l'appel. Parmi les coprésents autour de la table, seul Matt s'oriente vers la sonnerie, et tardivement, en regardant le téléphone au moment où Will le place devant lui (ligne 10). Les autres participants restent chacun orienté vers son propre écran d'ordinateur : en ne manifestant ainsi aucune attente particulière envers l'appelé, ils le laissent disposer de l'appel d'une manière qui projette une brève mise en suspens de la réunion. Will produit un *account* avec un marqueur de changement d'état, une demande de réparation et une justification à peine intelligible (« Ah- excusez-moi mais °(j'ai mon téléphone)° », ligne 12), sur un volume sonore soudain très faible qui rompt avec l'activité en cours. Il effectue ainsi un travail de désengagement auprès de ses coprésents, et garde ensuite la tête baissée, le buste orienté vers la table de réunion, orientation double qui manifeste le statut encore incertain de l'appel. De même dès le début du tour, Matt à côté de lui baisse le regard (ligne 13), libérant l'espace interactionnel pour Will tout en restant physiquement accessible d'une manière qui projette

une reprise assez rapide de la réunion. Cet appel est traité de façon similaire aux premiers extraits, à la différence de la mise en suspens explicite de l'appelé, indissociable de son statut participatif de locuteur principal au moment de la sonnerie et du cadre formel de la réunion.

Mais l'écologie de cette organisation de petite taille rend possible par ailleurs un phénomène spécifique : à l'opposé du vaste espace tout en longueur, Katie tourne la tête vers Will peu après la sonnerie, pendant que celui-ci cherche son téléphone (images 23 & 24). Ce n'est pas en tant que participante à la réunion qu'elle se montre concernée par l'appel mais en tant qu'assistante administrative : au titre de sa fonction dans l'organisation, un appel sur le téléphone portable du directeur adjoint la concerne. Au moment où les participants à la réunion se mettent en retrait, elle tourne de nouveau la tête vers Will (ligne 14), se montrant concernée par l'appel, d'une manière très différente dont un participant à une conversation en cours peut se montrer concerné par la sonnerie comme événement pertinent. Ayant anticipé ses *accounts*, elle se trouve tournée vers lui à un moment séquentiel particulier pour entendre l'ouverture de la conversation téléphonique (ligne 18). Pendant un silence où Will écoute l'appelant, elle repositionne sa tête à mi-direction entre son poste de travail et lui, en une torque qui manifeste qu'elle reste en même temps en partie engagée dans son travail et attentive à la conversation téléphonique. Après un second silence de trois secondes, Will salue l'appelant avec un net changement de prosodie suggérant un certain enthousiasme, montre qu'il l'identifie et qu'il identifie la raison de l'appel : « Ah bonjour oui oui tout à fait » (ligne 20) puis produit un *account* élaboré, par lequel il se montre particulièrement obligé envers l'appelant : « Je voulais vous rappeler, désolé, j'ai essayé mais à- à midi mais euh bon (inc) » (lignes 20 et 22). Il se tourne progressivement vers Katie qui s'adresse ensuite gestuellement à lui, montrant sa disponibilité pour lui venir en aide. Mais Will ne répond pas et Katie détourne de nouveau la tête. Après une hésitation, il se tourne nettement vers Katie et la regarde, au moment d'initier pour l'appelant une annonce dispréférée quant à son indisponibilité : « Euh… alors, le problème c'est qu'je suis dans une réunion » (ligne 24), tour potentiellement adressé autant à l'appelant qu'à Katie, à la fois l'explicitation sollicitée au tour 23 et sollicitation.

La façon dont Katie se montre disponible accomplit un travail d'organisation à part entière, indissociable par conséquent de sa présence dans l'espace partagé. Après un bref silence immobile de Will, elle semble proposer comme solution de prendre elle-même l'appel : elle se désigne du doigt, hoche la tête et remue les lèvres, et sans attendre de ratification marche vers lui (images 25 & 26). En arrêt pendant quelques six secondes, il ne parvient à proposer ni a l'appelant ni à son assistante une solution ici et maintenant à la

situation problématique, s'adresse de nouveau à l'appelant sur un volume sonore très faible (« Mais euh… Effectivement il faudrait qu'on se parle assez vite d'autant que… » (lignes 32 et 34), si bien que Katie retourne vers son poste. Il rompt son orientation corporelle vers elle, ramène légèrement le buste vers l'espace de réunion en une torque qui continue à manifester son retrait temporaire et s'engage résolument dans la conversation téléphonique (« Effectivement il faudrait qu'on s'parle, euh, assez vite, d'autant que euh… j'crois qu'il va y avoir une réunion d'information », lignes 29 à 34). Pendant la première minute, Katie reste debout devant son poste et regarde de temps en temps vers lui, elle se rassoit, tout le temps de l'appel ne s'engage visiblement dans aucune activité et tourne de temps en temps la tête vers Will.

Cet extrait montre deux phénomènes distincts associés à la cohabitation dans le même espace de l'ensemble des processus qui font l'organisation. D'un côté les participants à la réunion ne s'orientent pas vers la sonnerie en tant que telle, restent en retrait mais disponibles, tandis que Will fait en sorte de compléter au mieux l'introduction avant de s'excuser pour se désengager ; d'un autre côté, l'assistante administrative dans l'espace voisin théoriquement séparé de celui de la réunion se montre concernée dès la sonnerie par cet appel sur le téléphone portable du directeur adjoint. L'événement est davantage organisationnel que séquentiel de son point de vue : en tant qu'assistante administrative, elle est d'une part tenue de suivre l'essentiel de l'activité de l'organisation, d'autre part d'assister Will : elle lui manifeste sa disponibilité et tente une initiative jusqu'à ce qu'il s'engage résolument à traiter seul l'appel. Leur rapport de collaboration repose sur un raisonnement pratique et une confiance mutuelle spontanée en vertu desquels ils projettent de coopérer. La facilité avec laquelle Will produit la disponibilité de Katie, et réciproquement la façon dont Katie se rend et se montre disponible dès les premiers signes d'un événement important, actualisent une distribution du travail organique. Dans la prise en charge de cet appel, les contraintes de l'activité du directeur apparaissent comme prioritaires pour des raisons contingentes et à défaut d'une solution rapide par rapport à la réunion en cours, mais surtout pour des raisons structurelles et pérennes par rapport à l'activité de l'assistante administrative. Non seulement Katie est de manière générale disponible pour les appels téléphoniques adressés à l'organisation, mais l'espace de travail partagé lui rend potentiellement accessible une multitude d'événements qui peuvent la concerner pour le suivi des activités. Or le travail de vigilance périphérique propre aux espaces de travail partagés implique un travail de sélection de sa part. Alors que dans une organisation spatialement cloisonnée, les réunions de ce type

ont lieu à l'écart de l'activité de l'organisation, ici son supérieur, qu'elle assiste personnellement, reste à sa portée en tout temps et pour tous types d'activités, pendant lesquels elle reste également attentive à son activité dans l'éventualité où sa collaboration serait requise.

En somme la monolocalisation de cette organisation, qui implique une cohabitation des membres, des espaces et des activités, et la distribution organique du travail sont indissociablement liées et co-constitutives : en concentrant plusieurs espaces, temporalités et activités à la fois, elle permet aux acteurs d'agir et de se solliciter selon leurs fonctions complémentaires à tout moment, et à la division du travail d'œuvrer en continu. Les sonneries de téléphone rendent manifeste cette différence essentielle avec l'organisation distribuée aux niveaux où nous l'avons analysée : la division du travail articulant des sous-groupes les uns entre les autres, le rapport de collaboration entre assistante et cadre tel qu'il vient d'apparaître n'existe pas. Par conséquent l'appelé s'appuie plus ou moins indifféremment sur le collaborateur qui se trouve là au moment de l'appel, et la répartition du travail interactionnel émerge davantage au cours de l'interaction qu'elle n'est *a priori* formellement définie.

Au fil de ces dix extraits analysés tour à tour, la trajectoire allant du désengagement de l'appelé, marqué corporellement mais sans rupture de la coprésence, à la mise en suspens de l'interaction en cours dans une configuration qui projette une reprise imminente ou peu éloignée, apparaît comme représentative quant à notre corpus. Dans la partie qui suit, nous analysons les rares trajectoires différentes à partir de situations similaires.

2) Assurer une forme de continuité de l'interaction en co-présence

Au cours de l'entrevue entre Vin et Gof abordée dans l'extrait 7 et quinze minutes après, Vin s'adresse à Gof pour le convaincre d'ajouter une photo à son CV. Sur le ton de l'humour et en prenant Sue et Mag à témoin, il prend son propre cas en exemple de la possibilité de faire avec le manque de photogénie, lorsque son téléphone sonne de nouveau.

Extrait 12 – Accompagnement stagiaire 2 (Corpus Com')

```
01   Vin    mai:s bon c'est comme [ça . *^donc eu: voilà
02   Tél                          [éé    £££££££££££
03   Vin                                 *reg. tél, décroise les jambes
04   Gof                                  ^reg.tél
05   Vin    *^ça pour te dire (0.5)× ^ *ah émilien superbe
```

```
06   Vin     *se penche vers tél    *tend main vers tél
07   Gof      ^recule le buste       ^ reg.Vin, reg.tél
                                     × Image 27
08   Vin     *escuze-moi c'e:st un aut' truc
09   Vin     *déplace tél sur bureau
10   Gof     ouai hhhh
11   Tél     ££ . [£££££££££££££££££££££££££
12   Vin          [mais eu: *[Mag va prend'le relais
13   Vin                     *lève tête vers Mag
14   Gof                    ^[°ouai°
15   Gof                    ^reg. Vin
16   Vin     =puis[qu'elle  ^*DOIT ×prend'le-*
17   Gof                    ^reg. Mag
18   Vin                     *pointe Mag      *reg.tél et décroche
                                  ×Image 28
19   Mag        $[non mais . en fait ouai $jeudi
20   Mag        $lève tête               $reg.papier, décale buste
21   Vin     émilien . allo
22   Gof     décale buste vers Mag
23   Mag     on pourrait essayer d'revoir avec eu:: aussi Sue pour la mise en forme
```

Image 27 : Vin regarde l'écran du téléphone pendant que Gof recule.

Image 28 : En arrêt avant de décrocher, Vin fait appel à Mag qui lève la tête.

Au milieu d'un tour conclusif de Vin (« Mais bon, c'est comme ça, donc euh voilà. », ligne 2), son téléphone sonne. Il se penche vers l'écran du téléphone pour identifier l'appelant, tout en initiant un nouveau tour sur une prosodie montante qui projette une suite : « Ça pour te dire » (ligne 5). Tout en tendant le bras vers le téléphone, il annonce le prénom de l'appelant, précédé d'un marqueur de changement d'état et d'une évaluation positive (« Ah Emilien superbe », ligne 5). Au moment de la sonnerie, Gof tourne légèrement la tête en direction du téléphone mais ne le regarde pas, ce qu'il finit par faire seulement en suivant le geste de Vin. De la même manière, c'est la façon dont Vin rapproche son buste de lui qui l'amène à s'éloigner du bureau auquel il est accoudé (image 27). Autrement dit, non seulement Gof semble éviter de remarquer la sonnerie de téléphone et ainsi d'en faire un événement

pertinent, mais il montre même une certaine résistance au traitement de l'appel. A l'inverse de la façon dont Dimitri dans l'extrait 6 favorise ce projet en regardant le téléphone et dégageant l'espace, c'est poussé par la conduite de Vin que Gof oriente son regard et modifie sa position corporelle. Vin traite en tous cas la conduite de Gof comme évaluant négativement l'appel dont il justifie prospectivement qu'il va répondre en annonçant le prénom de l'appelant et l'évaluant de façon positive. Il rapproche le téléphone de lui, produit la même demande de réparation que dans l'extrait précédent (« Excuse-moi c'est un aut'truc », ligne 8) suivie d'une justification qui n'apporte aucune information nouvelle.

Mais cette justification est orientée vers le fait que ce n'est pas la première occurrence de ce type, et s'aligne sur la conduite de Gof qui sollicite d'une certaine manière une justification. Ce dernier ne le dégage pas de toute obligation comme dans l'extrait précédent : il répond de façon mitigée et produit ensuite un soupir (« Ouais hhhh », ligne 10), traitant de façon peu coopérative l'annonce de Vin, et répète « ouais » un instant après sur un moindre volume sonore, insistant sur l'ambiguïté de son acceptation. Vin reste alors figé la main sur le combiné, il bloque son action en cours, initie un nouveau tour précédé d'une concession, puis hésite avant de lever la tête vers Mag et d'annoncer la solution au problème : « Mais euh… Mag va prendre le relais puisqu'elle DOIT prendre le relais » (lignes 12 et 16), tendant le bras vers Mag au milieu de son tour (image 28). Mag réagit dès que Vin a levé la tête vers elle et avant son geste que Gof suit du regard. En chevauchement sur le tour de Vin elle s'adresse à Gof dont Vin est dès lors libéré. Après des marqueurs de reprise de conversation, elle propose à Gof une date ultérieure pour reprendre leur collaboration autour du CV : « Non mais en fait ouais. Jeudi on pourrait essayer de revoir avec euh aussi Sue pour la mise en forme » (lignes 19 et 23). Vin se désengage de Gof en le dirigeant vers sa collègue, d'une façon qui assure la continuité de l'activité en cours : Mag reprend le propos de Vin d'une manière qui produit l'équivalence de leurs statuts organisationnels dans cette interaction. Cette nouvelle situation projette 1) une conversation téléphonique de durée variable ; 2) que l'interaction entre Vin et Gof ne sera pas nécessairement reprise, ou qu'elle le sera en fonction de sa progression entre temps.

Le traitement d'un deuxième appel au cours d'une même visite rend particulièrement réflexives les implications morales d'une sommation et de l'action qu'elle rend conditionnellement pertinente à travers la progressivité de l'interaction et son potentiel de cumulativité des actions par lesquelles les participants s'obligent mutuellement. L'évaluation progressive de l'interruption de l'interaction comme moralement problématique amène les

collaborateurs de l'unité à mettre en place une autre situation qui permet de poursuivre l'interaction avec Gof. En sollicitant Mag pour prendre en charge son interlocuteur ici et maintenant, Vin l'associe au travail interactionnel nécessaire au traitement d'un appel, d'une façon presque anticipée par celle-ci. Dans l'extrait suivant, elle devient également un appui mais à l'issue d'une situation et d'un travail interactionnel différents. Un visiteur, Pat, se tient dans le cadre de la porte et arrive depuis le couloir Tod, le supérieur hiérarchique de Vin et Mag.

Extrait 13 – Visite de Tod (Corpus Com')

01	Vin	tiens voilà Tod
02	Tod	bonjour Pat$
03	Tod	$entre, marche sans s'arrêter
04	Pat	bonjour on- [on parlait de: des [de:s $de la faille de san andrea[67]
05	Vin	[bonjour Tod
06	Tod	*[bonjour
07	Vin	*serre main Tod
08	Tod	$tourne tête vers Pat
09	Tod	ah [eu hha ha ha ha
10	Mag	^[bonjour↑
11	Mag	^serre main Tod
12	Tél	£££*£££[£££££££££££
13	Vin	*reg.tél, se penche et tend le bras
14	Tod	[oh vous êtes sympa hin
15	Tod	on *n'en est pas encore à [ce stade-là$ ×
16	Vin	*décroche
17	Tod	$reg.Vin
18	Vin	[oui Vin (nom)
		×Image 29
19	Pat	[eu ouai mais c'matin j'ai r'gardé pour voir si ça f-
20	Tod	[on n'en est pas encore à ce stade
21	Pat	s'effondrait pas puis [sérieusement
22	Vin	[elle e:st pa:s là mais
23	Vin	j'peux savoir pour quoi c'est pour le: une location
24	Pat	entre les deux au rez-d'chaussée enfin
25	Tod	ah oui oui ben oui oui oui . $eu:
26	Tod	$reg.Meg, geste main
27	Vin	un séminaire c'est ça↑
28	Mag	^°oui↑° . ^qu'est-ce que vous voulez
29	Mag	^reg.Tod ^se lève
30	Vin	ah ben elle va vous répondre et puis je:
31	Tod	°faut qu'je voie Vin°
32	Pat	bon allez j'vous laisse
33	Tod	faut qu'on *s'voie en début d'après-midi ×
34	Vin	*reg. Tod, signale de la main, hoche tête

[67] Pat fait allusion à un problème momentané de bâtiment.

×Image 30

35 Vin *ouai
36 Vin *hoche tête
37 Tod ^°en début°
38 Mag ^arrive à la porte
39 Mag il a la réunion co-com

Image 29 : Vers la sortie, Tod regarde Vin qui vient de décrocher.

Image 30 : Vin fait signe à Tod pendant que Mag marche vers lui.

Pendant que Pat lui fait part de la conversation en cours (« On parlait de la faille de San Andrea », lignes 4 à 8), Tod marche dans le bureau pour serrer la main à Vin puis à Mag, il répond à la boutade de Pat (« Oh vous êtes sympa, hin », ligne 14) en chevauchement sur la sonnerie du téléphone de Vin, alors que ce dernier le regardait dans son déplacement. Vin baisse immédiatement les yeux vers son téléphone, se penche et décroche sans marquer d'arrêt pendant que Tod repart vers la sortie et répond à Pat (« On n'en est pas encore à ce stade-là », ligne 15). A la fin de ce tour, il jette un regard vers Vin qui ouvre la conversation téléphonique et s'y engage manifestement (ligne 18, image 29). En décrochant dès la première sonnerie et dans la continuité de son regard rapide vers le téléphone, Vin traite cet événement communicationnel comme une sommation qui lui est adressée et ne concerne que lui : n'accomplissant aucun travail interactionnel auprès de ses coprésents, il ne s'oriente pas vers une séquentialité qui l'obligerait envers eux, exigerait une participation soutenue et conséquentielle de sa part.

Mais ainsi que son premier regard vers Vin au moment où il décroche le préfigure, Tod se produit au contraire en interlocuteur de plein droit des membres du service de communication interne : il reste dans le cadre de la porte corporellement orienté vers Vin et tournant le dos à Pat alors que celui-ci continue à lui parler. Légèrement en torque vers Pat, il bloque son élaboration (« Ah oui ben oui oui oui », ligne 25) et clôt ainsi la conversation. Dans la continuité de ce même tour, tendant la tête vers Mag et remuant la main gauche

devant lui, il attire son attention avec une hésitation prolongée (« Euh… »). Mag lève la tête et répond à voix basse : « Oui ? Qu'est-ce que vous voulez ? » (ligne 28). Le « oui » en position initiale montre que ce tour constitue pour Mag une sommation et non simplement un outil pour attirer l'attention comme peut en être mobilisé pendant une interaction à participants multiples : de la même manière que Vin ne se montre pas pleinement engagé dans une interaction avec Tod, Mag s'oriente également vers l'absence d'une interaction déjà en cours. Alors que des salutations ont été échangées qui pourraient être considérées comme avoir ouvert une interaction, Mag montre à ce moment qu'elle traite la visite de Tod comme une visite pour salutations seulement, qui ne projetait pas la production d'une raison de la visite. La façon dont il s'est dirigé vers la sortie dès après les salutations projette en effet éventuellement ce type de visite[68], en tous cas une visite de courte durée. Mais une séquence de salutations, si elle peut ouvrir une interaction prolongée, n'a pas la même propriété de non-terminalité qu'une séquence sommation – réponse [Schegloff, 2002]. Mag a pu s'en tenir à la façon dont Tod se dirige vers la sortie sitôt les salutations terminées comme indice d'une visite pour salutations seulement. Le moment où Vin répond au téléphone, après les salutations et avant qu'une conversation ait été engagée avec Tod, n'interrompt aucun cours d'action dans la situation vers laquelle Mag montre rétrospectivement qu'elle s'oriente.

Lorsque Tod amplifie ses gestes entre lui et Vin en murmurant « Faut qu'je voie Vin » (ligne 33), Mag marche jusqu'à lui, tandis que Vin dont la posture corporelle suggère jusque-là une torque, partiellement vers le téléphone et partiellement vers la porte, se retourne vers Tod en ralentissant son élocution au téléphone : à la différence de Mag, il s'oriente vers la persistance d'une interaction en cours avec Tod. En réponse au tour de Tod adressé indifféremment à Mag et à Vin « Faut qu'on s'voie en début d'après-midi » (ligne 34), Vin lui fait signe de la tête et du bras (image 30), mettant en suspens leur interaction et attendant de son interlocuteur qu'il collabore ainsi au traitement de l'appel. Tod et Mag sortent dans le couloir pour convenir d'un horaire et Mag s'enquiert des sujets que Tod souhaiterait traiter. L'interruption n'est pas effective au moment où Vin répond au téléphone mais s'élabore graduellement, dans la façon dont Tod sollicite Mag puis amène Vin à manifester la pertinence de leur interaction, jusqu'au relais que constitue Mag entre Tod et Vin. Alors que dans l'extrait précédent, Vin met en place une telle situation en réponse à la résistance de Gof face à l'éventualité de mettre en suspens leur interaction pendant que Vin s'engage dans la conversation téléphonique, ici c'est Tod qui de lui-même sollicite la collaboratrice de Vin

[68] Pour le format de la visite pour salutations seulement, voir le Chapitre 3.

pour parvenir à la raison de sa visite. Il contribue activement à la mise en place d'une situation alternative à la mise en suspens de son interaction avec Vin, s'évitant d'attendre : des statuts participatifs sont produits en même temps qu'une hiérarchie organisationnelle.

Ne pas remarquer la sonnerie pour traiter l'appel dans la continuité de l'interaction est un procédé caractéristique de l'activité régulière de ce service, qui repose sur l'imbrication continue de plusieurs cours d'action. En général, les interactions trouvent leur continuité séquentielle dans un morcellement continu, d'autres activités formant des insertions répétées et repoussant fréquemment la reprise d'une interaction précédente. Les appels téléphoniques entrants sont très fréquents et c'est notamment à travers cette façon de ne pas remarquer la sonnerie à un placement séquentiel précis que les collaborateurs parviennent à mener à bien leurs activités et interactions.

Les trois extraits qui suivent correspondent typiquement à l'organisation monolocalisée de petite taille. Si les façons de remarquer la sonnerie n'y ont rien de spécifique à première vue, le travail de désengagement y est remarquablement différent. Deux membres sont côte-à-côte devant le bureau de Raymond, Albert l'y ayant rejoint s'est d'abord fait interpeler pour une brève conversation avec une personne au fond de la pièce, puis toujours debout à côté de Raymond alors que celui-ci est visiblement en train de travailler devant son ordinateur, il le sollicite.

Extrait 14 – L'enregistreur MP3 (Corpus MiniOrg)

```
01   Alb     eumm Raymond↑
02   Ray     oui↑
03   Alb     le ptit enregistreur MP3 tu sais où il est↑
04   Ray     alors eu:: normalement ils sont tous eu: dans le:
05   Ray     le truc là↑ y'en a un ici mais je crois qu'ç'ui-là
06   Ray     c'est celui qui: qui est pas eu:
07   Alb     i sont tous dans [le tttruc . °c'est-à-dire°
08   Tél                      [£££* . £££ . ^£££ . £££
09   Ray                          *reg.tél×, le prend vers lui
                                          ×Image 31
10   Alb                                    ^tourne tête
11   Ray     ah*^
12   Ray       *reg. MP3, reg.tél, reg.MP3
13   Alb       ^reg.Ray, s'éloigne
14     (1.0)
15   Ray     *×eu le le  *la:: l'armoire
              ×Image 32
16   Ray     *se retourne vers Alb, pointe armoire, se lève
```

```
17   Ray                *reg.tél
18   Ray     eu tiens* . j'te l'laisse
19   Ray             *reg. Ray, tend le MP3
20   Ray     escuse-moi j'dois répondre
21   Alb     =ouai ouai^*
22   Alb               ^prend MP3
23   Ray                *se retourne, décroche
24   Ray     allô↑
```

Image 31 : Raymond tourne la tête vers son téléphone dès qu'il sonne.

Image 32 : Albert s'éloigne, Raymond cherche à compléter sa réponse.

A la requête d'Albert (« Le petit enregistreur MP3 tu sais où il est ? », ligne 3) Raymond produit une réponse hésitante et prolongée dont Albert pointe l'incomplétude en reprenant l'élément problématique pour l'inviter à élaborer [Drew, 1997] : « Ils sont tous dans le ttttruc, c'est-à-dire ? » (ligne 7). Au milieu de ce tour se fait entendre le téléphone de Raymond qui se trouve à sa droite et devant Albert, vers lequel Raymond se tourne très rapidement (image 31) tandis qu'Albert suit dans un second temps ce changement d'orientation corporelle tout en terminant son tour. Si Raymond rend la sonnerie immédiatement pertinente, Albert en ne se tournant pas de lui-même vers le téléphone et en faisant parvenir à terme sa demande d'élaboration ne se montre pas particulièrement concerné par l'appel, à l'instar de Tim dans l'extrait 8. La sonnerie devient pertinente comme une sommation adressée à Raymond dans la façon dont il accompagne ensuite du regard la conduite corporelle de ce dernier, d'abord vers le téléphone, puis le geste par lequel il le ramène à lui. Soulignons à ce point la nécessité morale d'un tel alignement de l'orientation corporelle et par là de l'attention conjointe : un coprésent qui resterait pleinement orienté vers l'appelé pendant la sommation et alors que celui-ci manifeste sa conséquentialité l'empêcherait virtuellement de répondre puisqu'il ignorerait ainsi les obligations de la personne, qu'elles soient d'ordre organisationnel ou privé. Dès lors que l'appelé remarque la

sonnerie, il manifeste que d'autres obligations peuvent être légitimes ici et maintenant et invite déjà son interlocuteur à coopérer pour qu'il puisse les assumer.

En lieu de réponse à la demande d'élaboration d'Albert, Raymond produit un marqueur de changement d'état associé à l'affichage du nom de l'appelant sur l'écran du téléphone, sur un volume sonore assez faible et un ton descendant qui évalue cet appel comme un événement moyennement appréciable (« Ah », ligne 11). Il regarde alternativement l'outil dans sa main gauche et le téléphone dans sa main droite pendant la seconde de silence qui suit, tiraillé entre l'appel à traiter et l'interaction en cours, ce qui montre par ailleurs le caractère socialement peu désirable de la sonnerie à cet instant précis. Pendant ce temps et tout en regardant Raymond, Albert commence à se détourner, prenant à sa charge de le libérer de l'interaction en coprésence en projetant de s'éloigner, et ce bien que sa requête soit restée sans réponse (« Ils sont tous dans le ttttruc, c'est-à-dire ? », ligne 7). Cette conduite corporelle projette une toute autre trajectoire que celle d'un interlocuteur assis qui tourne la tête de côté ou recule sa chaise : Albert montre qu'il peut s'éloigner et donc libérer durablement Raymond, sans attendre à côté de lui la fin de la conversation téléphonique. Mais alors qu'il est en train de s'éloigner, Raymond se tourne vers lui, pointe l'armoire, se lève et essaie de répondre à la demande d'élaboration de la ligne 7 : « Euh le le laaa l'armoire » (ligne 15, image 32). Il s'efforce de faire parvenir leur interaction à un certain aboutissement, d'une part en complétant la paire adjacente, d'autre part en remettant à Albert un outil candidat à son besoin : il marche vers lui alors qu'il se trouve déjà à l'extérieur de l'image à gauche, et lui tend le MP3 en disant « Euh tiens, j'te l'laisse » (ligne 18), un tour par lequel la passation de l'objet clôt d'une certaine manière leur interaction, aussitôt suivi d'une demande de réparation et d'une justification (« Excuse-moi j'dois répondre », ligne 18). Albert bloque immédiatement la réparation et la justification avec une acceptation répétée (« Ouais ouais », ligne 19) montrant que cet ensemble d'*accounts* n'est pas dû, en cohérence avec la façon dont il le libère dès les premiers signes du tiraillement exercé par la sollicitation.

A partir du moment où Albert rompt son orientation conjointe avec Raymond et projette de s'éloigner, Raymond prend seul à sa charge le projet de parvenir à un certain aboutissement de l'interaction en coprésence. Tout en manifestant l'urgence de répondre, il rattrape Albert dans l'espace, tandis que les *accounts* accompagnant la manipulation de l'objet et du téléphone, ainsi que la demande de réparation qui rend compte de l'appel comme contrainte sans davantage de précision, montrent que la clôture de l'interaction telle que la conduite d'Albert la projette est problématique : Raymond s'oriente vers une clôture formellement conforme et davantage négociée, qui stabilise les termes dans lesquels ils se

séparent ici et maintenant. Il se retourne ensuite, répond au téléphone et sort traiter l'appel depuis le balcon, tandis qu'Albert part dans la direction opposée. Ils s'éloignent physiquement d'une manière qui projette une mise en suspens plus durable de leur interaction, le travail interactionnel précédant leur séparation projetant une reprise plus ou moins éloignée.

Outre le placement séquentiel de la sonnerie et les droits et obligations relatifs aux statuts de participation, la très faible probabilité que Raymond reçoive un appel lié à l'organisation du fait de sa fonction est un élément de connaissance d'arrière-plan des membres qui peut contribuer à la façon dont Raymond se montre tiraillé face à l'appel, dont il demande réparation et se justifie avant de répondre. Ce type d'organisation laisse à la charge des membres un certain travail interactionnel : dès lors que la plupart des interactions liées à l'organisation se déroulent en coprésence, et d'autant plus qu'il est peu attendu du membre en question qu'il collabore avec l'extérieur, un appel peut impliquer la production d'*accounts* pour justifier et normaliser son traitement ici et maintenant, malgré l'interaction en cours. A travers une analyse détaillée de leurs accomplissements, il apparaît que les collaborateurs élaborent ici et maintenant, à toutes fins pratiques et de façon ajustée aux contingences locales, les termes en lesquels le traitement de l'appel peut être considéré comme normal. Autrement dit ce travail interactionnel remplace la norme de disponibilité telle que les membres d'une organisation distribuée la produisent. Par conséquent, le travail interactionnel engendré par la sonnerie de téléphone produit un ensemble de droits et obligations beaucoup plus flexible, local, négociable. Si l'organisation en tant que cadre inférentiel apparaît en creux, la façon dont Albert rend conditionnellement pertinent et normalise le fait que Raymond décroche actualise un type d'organisation dont les membres sont subjectivement responsables de la gestion de leur temps de travail et des éventuelles frontières entre vies professionnelle et privée. L'extrait suivant implique une non membre, la chercheuse, dans une situation de départ comparable : formant avec Raymond la même disposition spatiale, elle lui explique la composition d'un corpus vidéo afin qu'il l'intègre au logiciel conçu par l'organisation.

Extrait 15 – Classement vidéo (Corpus MiniOrg)

```
01    Ray   ah oui d'accord y'[a deu:x *y'a[: *^caméra un ×
02    Tél                    [£££££       [£££££     £££££
03    Ray                            *reg.tél *tend bras vers tél
04    Syl                                    ^reg.bras vers tél, se redresse
                                                          × Image 33
05    Ray   [*caméra deux
06    Ray    *rapproche tél, regarde écran
```

```
07    Tél                    [£££f
08    Syl    [^y'a deux camé[ras hm mm
09    Syl     ^reg.geste retour tél, un pas en arrière
10    (1.0)
11    Ray    °ah°*- tu m'ex^cuses × ça peut être eu: °important°*
12    Ray       *recule chaise, reg.enq., pivote chaise       *se lève
13    Syl                 ^hoche tête
                                  ×Image 34
14    Ray    allô↑ *
15    Ray          *ouvre porte balcon, sort
16    Syl    baisse la tête, s'éloigne doucement
```

Image 33 : Syl suit du regard le geste de Raymond vers le téléphone.

Image 34 : Pendant la demande de réparation, ils se regardent.

A la ligne 1, Raymond répond à une explication en montrant qu'il l'a comprise (« Ah oui d'accord, y'a deux… », ligne 1) lorsque son téléphone sonne, vers lequel il tourne immédiatement la tête en ralentissant son élocution. En tendant le bras vers le téléphone, il recycle ce tour et le termine lorsqu'il a ramené le téléphone à lui (« Y'a caméra un, caméra deux », lignes 1 et 5). A l'instar d'Albert dans l'extrait précédent, son interlocutrice reste d'abord orientée vers l'activité conjointe puis suit son geste du regard (image 33) : la sonnerie devient un événement pertinent qui concerne Raymond et qu'il lui revient de traiter, Syl n'orientant pas particulièrement le traitement à lui accorder. Elle se redresse et recule d'un pas tout en ratifiant la confirmation de Raymond par un troisième tour qui complète la séquence interactionnelle (« Y'a deux caméras, hm mm », ligne 8). Après que les participants ont ainsi collaboré pour faire parvenir l'interaction en coprésence à un point de complétion, Raymond regarde son écran pendant un silence d'une seconde pour identifier l'appelant puis produit le tour suivant : « °Ah°. Tu m'excuses ça peut être important » (ligne 11). Tout d'abord, alors que l'*account* est sémantiquement similaire à celui de l'extrait précédent, il est ici initié avant que l'interlocutrice ait manifesté le moindre projet. Alors qu'avec Albert le marqueur de changement d'état avait une forme plus remarquable, isolée et au même volume sonore que la

conversation, et évaluait ainsi la sonnerie comme un événement peu souhaitable, il est ici murmuré et immédiatement suivi d'une demande de réparation, comme si l'évaluation n'était pas indispensable pour justifier un désengagement. C'est ensuite la justification elle-même qui est énoncée de manière accélérée et sur un volume diminuant, ce qui la configure comme presque superflue. Produite en levant le regard vers Syl (image 34), cette justification rend conditionnellement pertinente une réponse qui a en fait été anticipée par un hochement de tête (ligne 13) : il est en quelque sorte autorisé à se désengager avant la justification. Le modal « pouvoir », enfin, en explicitant une incertitude quant au statut de l'appel, contribue à rendre purement formel cet *account* tout en montrant que Raymond évalue personnellement l'appel et choisit de le traiter en le présentant comme une opportunité qu'il préfère ne pas manquer et pas nécessairement comme une contrainte professionnelle. Il ne tarde pas à se lever et à décrocher le téléphone, l'essentiel du travail interactionnel de désengagement étant accompli. Alors qu'Albert dans l'extrait précédent s'éloigne pendant que Raymond hésite et sans attendre de justification ou réparation, l'absence d'hésitation ainsi que le hochement de tête accomplissent beaucoup plus tôt un travail interactionnel indissociable des statuts organisationnels des participants : d'emblée Raymond se montre moins tiraillé car moins redevable professionnellement envers son interlocutrice, et leur interaction n'a qu'une très faible légitimité organisationnelle. Raymond répond au téléphone et marche jusqu'à la porte vitrée, pendant que Syl reste quelques instants sur place, debout sans bouger, puis s'éloigne pas à pas jusqu'à une table qui se trouve quelques mètres plus loin (à gauche de l'image, non visible).

Un contraste apparaît entre ces deux extraits dans la façon dont est accomplie l'interruption de l'interaction en cours, pourtant les différents accomplissements forment une même trajectoire : suite à l'irruption d'un appel téléphonique, les interlocuteurs ont rompu leur coprésence et ainsi mis en place une situation où la reprise de leur interaction est projetée dans une temporalité plus vague. Dans ce type d'organisation, et donc dans l'ensemble de ce corpus dont nous abordons d'autres particularités dans la partie suivante, les appels téléphoniques sont traités au cas par cas parce qu'ils peuvent être de statuts plus variés que dans l'organisation distribuée.

3) L'organisation non distribuée : d'autres trajectoires possibles

L'institution est omniprésente dans la façon dont sont accomplies les actions les plus élémentaires, depuis regarder un téléphone jusqu'à se lever pendant une réunion pour se

rendre jusqu'à son poste. C'est en tenant pour acquis le réseau de collaborateurs distants et la provenance organisationnelle de l'appel que les membres des organisations distribuées comprennent l'annonce à voix haute du nom de l'appelant, que l'appelé a pu lire à l'écran du téléphone, comme une justification pour traiter immédiatement l'appel. Quel cadre inférentiel rend intelligibles les appels pour les membres de cette petite organisation ? Utilisant leur téléphone personnel qui reçoit aussi bien des appels privés que professionnels d'une part, ayant d'autre part peu de contacts téléphoniques avec des collaborateurs extérieurs, ils ne peuvent s'appuyer collectivement sur l'identification de l'appelant. Chaque appel est susceptible de s'inscrire dans un domaine non partageable entre l'appelé et son coprésent. Une trajectoire de l'appel y est possible qui est absente de notre corpus dans les organisations distribuées : ne pas prendre l'appel. Dans ce premier extrait, Ben relate à Tim un événement public auquel il a assisté et qui est associé à leur activité professionnelle, tandis qu'au premier plan deux autres collaborateurs sont engagés chacun dans son activité.

Extrait 16 – Appel refusé (Corpus MiniOrg)

```
01   Tim    d'accord ouai
02   Ben    donc eu[: y'en a un-* ^
03   Tél           [£££££££££££££££££
04   Ben                        *×reg.tél, se penche vers tél, recule, prend tél
                                 ×Image 35
05   Tim                          ^×baisse tête suivant mouvement de Ben
                                   ×Image 36
06   Ben    *y'en a un par exemple qui eu qui r'connaît eu:*
07   Ben    *appuie pour raccrocher                        *pose tél
08   Ben    qui était capable de:* i prenait des photos d'ton corps
09   Ben                           *ramène bras vers lui, se tourne vers Tim
```

Image 35 : Ben s'interrompt et tourne la tête vers son téléphone.

Image 36 : Tim suit du regard Ben qui se penche pour regarder son téléphone.

Tim a la tête orientée dans la direction opposée à la table où se trouve le téléphone et regarde Ben qui lève les mains pour représenter spatialement ses explications. Dès que le téléphone de Ben sonne, il interrompt un tour qui projette une UCT prolongée (« Donc euh… Y'en a un- », ligne 2), remarquant immédiatement la sonnerie, il se tourne vers son téléphone en baissant les mains (image 35) tandis que Tim continue à le regarder. Il rend ensuite à son tour la sonnerie pertinente pour leur interaction en accompagnant du regard le mouvement de Ben lorsqu'il se penche pour regarder l'écran du téléphone (image 36) : en ne regardant pas le téléphone mais l'appelé, et en lui manifestant une réceptivité continue, il ne se montre pas lui-même concerné mais fait de la sonnerie une sommation adressée au locuteur à qui il laisse juger de la pertinence de répondre. Il prend en charge une partie du travail interactionnel en ne traitant pas les hésitations et réparations dans son propos comme problématiques, et laisse Ben disposer de l'appel, tout en lui laissant à charge, le cas échéant, de mettre en suspens leur interaction. Ce traitement des appels au cas par cas, à l'appréciation de l'appelé, est indissociable du fait que la provenance des appels reste indéterminée jusqu'à l'identification de l'appelant. Le travail interactionnel est partagé d'une façon qui actualise l'organisation de petite taille et l'interpénétration des réseaux personnels et professionnels que matérialise l'usage du téléphone portable personnel.

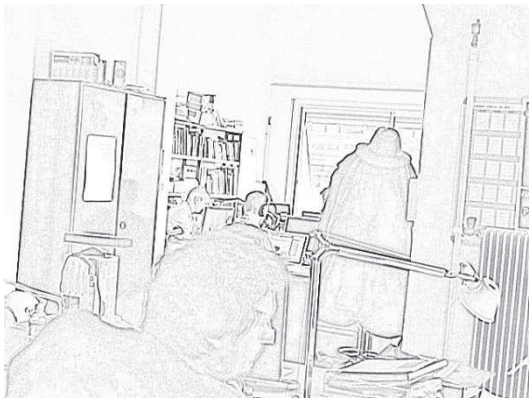
Et en effet, après avoir lu le nom de l'appelant, Ben se redresse en prenant son téléphone, il raccroche et recycle son tour interrompu en regardant toujours le téléphone « Y'en a un par exemple qui, euh, qui reconnaît euh… » (ligne 6). Il répare encore ce tour à partir du milieu tout en commençant à reposer le téléphone sur la table : « Qui était capable de… » (ligne 8). Une fois son bras libéré par le portable posé, il remet ses deux bras en position d'accompagner ses explications, et son propos retrouve une fluidité normale. L'appel ne relevant manifestement pas de la contrainte professionnelle n'engendre finalement qu'un léger ralentissement de l'interaction en cours, la posture de retrait momentané de Tim et l'évaluation de Ben collaborant à une trajectoire absente des organisations distribuées.

Remarquons à ce point que l'usage des téléphones portables personnels et l'indétermination qu'il implique quant à sa provenance professionnelle ou privée favorise une évaluation au cas par cas et un ajustement local entre les collaborateurs, tandis que l'organisation est dotée d'un numéro de téléphone accessible pour tous types d'appels. Ce point d'entrée institutionnel rend particulièrement réflexive la distribution du travail, avec un dispositif matériel fonctionnant comme suit : les quatre ou cinq postes présents sonnent l'un après l'autre lorsqu'on tarde à décrocher ou lorsque la ligne est occupée. Le système est

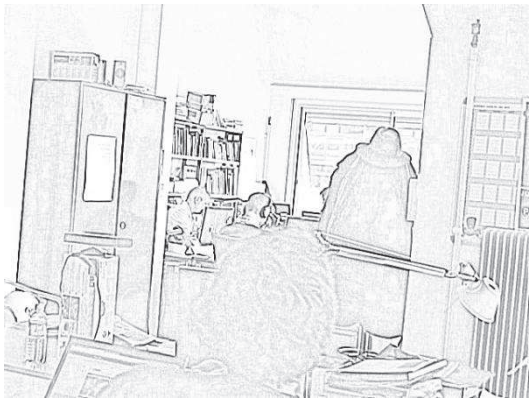
configuré de façon à ce que le téléphone qui se trouve sur le bureau de Katie sonne en premier s'il est inoccupé : le dispositif socio-technique porte la distribution du travail et charge l'assistante administrative de traiter les appels entrants, obligation associée à sa fonction à l'instar de sa collaboration avec Will dans l'extrait 11. Dans l'extrait suivant, Katie est déjà en conversation téléphonique, si bien que c'est le téléphone qui se trouve à proximité d'Olivier qui sonne. A l'opposé de l'espace et à la gauche d'Olivier, autour de la grande table de réunion, Ben et Tim devant leur ordinateur échangent à ce moment quelques tours de parole, Tim tournant le dos à Olivier et au téléphone tandis que Ben est face à eux.

Extrait 17 – Qui pour répondre (Corpus MiniOrg)

```
01   Tim    celui sur le: sur le (    ) eu:
02   Tél    £££££££££ [. £££££££££
03   Tim              [sur le (             ) eu:
04   Tim    c'ui qu'j'ai envoyé à s- à:
05   Ben    ah oui * . d'accord
06   Oli          *se penche vers tél, se rapproche ×
                                                  ×Images 37 & 38
07   Tél    ^£££££££££ . £££££££££
08   Ben    ^reg.vers tél
09   Oli    [regarde autour ×
                          ×Images 39 & 40
10   Ben    [reg. vers tél, lève index, $ se penche vers droite
11   Al                                $lève tête vers tél
12   Oli    *(MiniOrg) bonjour↑
13   Oli    *décroche
14   Ben    s'oriente vers ordinateur
```



Images 37 & 38 : Peu après la première sonnerie, Olivier interrompt sa tâche et se penche vers le téléphone à sa droite, Tim et Ben poursuivent leur conversation.



Images 39 & 40 : Après une deuxième sonnerie et après avoir regardé le téléphone, Olivier regarde autour de lui, Ben se redresse, regarde et pointe l'index vers le téléphone.

Tim répond à une question de Ben, hésite et s'interrompt (« Celui sur le euh… », ligne1) lorsque la sonnerie retentit (ligne 2). Il recycle sa réponse en chevauchement avec la sonnerie, Ben ratifie (« Ah oui, d'accord », ligne 5) : aucun d'eux ne remarque la première sonnerie qui retentit. Au même moment, Olivier se décale d'un mètre sur sa droite pour regarder le téléphone, environ deux secondes après la fin de la sonnerie (images 37 & 38) : il la remarque le premier, après plusieurs secondes qui marquent non seulement qu'il prend le temps de se désengager de son activité en cours, mais surtout que cette sonnerie ne lui est pas particulièrement adressée. Or il est pour lui évident que Katie, présente aussi bien dans son champ visuel que sonore, est pleinement engagée par ailleurs. Ben regarde à ce moment vers le téléphone : il remarque la sonnerie une fois que son interaction avec Tim a atteint un certain point de complétion, tandis que ce dernier ne la remarque d'aucune manière. Lorsque la sonnerie retentit de nouveau, Ben se redresse et pointe l'index dans la direction du téléphone et d'Olivier (images 39 & 40). Dans un second temps Olivier lève la tête vers la partie de l'espace face à lui où se trouvent d'autres collaborateurs, il cherche manifestement du regard si l'un d'eux ne projette pas de répondre. De profil en face de lui, Albert (en blanc sur les images de droite) tourne la tête vers la provenance de la sonnerie tandis que Ben se penche vers la droite comme pour augmenter sa façon de remarquer corporellement l'occurrence : le cercle des collaborateurs qui se montrent concernés par l'appel augmente progressivement, montrant que si aucun n'est appelé personnellement, l'un d'entre eux devra traiter cet appel adressé à l'organisation dans son ensemble dans un délai raisonnable. A ce moment Olivier décroche (« MiniOrg bonjour ? », ligne11), après quoi Ben et Albert se réorientent chacun vers son écran.

Le traitement de l'appel s'élabore donc au fil d'une interaction incorporée et silencieuse entre les membres visibles les uns aux autres et pour qui le téléphone est visible. La ligne téléphonique de l'organisation ne présélectionnant pas particulièrement un réseau de collaborateurs pertinents, même l'information concernant l'appelant qu'Olivier lit à l'écran ne lui permet pas d'évaluer l'appel d'une manière qui l'inciterait à répondre. En se tournant vers le téléphone, Ben puis Albert ne montrent pas qu'ils vont répondre, mais la coordination temporelle de ces marques de concernement suggère que la règle dans une telle situation est que le membre qui se trouve à la fois le plus près spatialement du téléphone et le plus disponible réponde, règle insensée dans une organisation distribuée où un téléphone fixe est attribué à un bureau et donc à un membre, même si un de ses collègues se trouve plus près. Ce concernement diffus est également très différent de celui que provoque la sonnerie d'un téléphone portable chez son propriétaire.

Une telle trajectoire est rare puisque Katie fait généralement en sorte de se rendre disponible lors d'appels téléphoniques. L'extrait suivant a lieu trente secondes après qu'elle a fait demi-tour pour répondre à l'appel, alors qu'elle s'éloignait de son poste avec des documents en main. Ben et Olivier, assis en quinconce à l'opposé de l'ensemble de bureaux, ne remarquent pas la sonnerie. Ils entretiennent une conversation clairsemée à propos d'une séance d'atelier avec des étudiants qu'ils ont animée ensemble, tout en travaillant chacun à son ordinateur.

Extrait 18 – Filtrage d'un appel entrant (Corpus MiniOrg)

```
01   Kat    d'accord . est-ce que je peux juste prendre vos coordonnées↑
02   Kat    hh hh hh hh ouai
03   Oli    désolé j'étais un peu en retrait mais
04   Oli    j'savais pas trop c'qu'i fallait faire sur c't'atelier
05   Ben    non non mais surtout c'est c'étai:t pas forcément c'était
06   Ben    mais t'façon j'pense qu'à quatre eu: profs
07   Ben    à un moment donné c'est pa:s pas nécessaire
08   Kat    ne quittez pas j'vais voir ^s'il est disponible
09   Kat                               ^main sur touche tél, se redresse
10   Ben    et en même temps c'est compliqué parce que
11   Ben    si ^il s'agit *eu [::       de s'libérer eu: comment↑]
12   Kat       ^lève tête vers Ben
13   Ben                  *lève la tête vers Kat
14   Kat                     [benjamin↑ ^c'e::st ×c'est mademoiselle] $(nom)
15   Kat                                ^pose tél, commence à marcher vers Ben
16   Oli                                                          $reg.Kat
```

×Image 41

17 Kat ^de: l'école de [journalisme de (ville)^
18 Kat ^s'arrête à côté de Ben ^repart vers tél
19 Ben *[oui
20 Ben *hoche
21 Kat ^j'te la passe [là↑ . ou::
22 Kat ^pointe côté Oli
23 Ben [ouai ouai*
24 Ben *recule chaise
25 Ben j'vais la [prendre eu*
26 Ben *se lève
27 Kat [tu veux prendre dans la cuisine ou ici
28 Ben ^eu:: pas dans la cuisine non j'vais prendre là
29 Kat ^reg.Ben, prend le combiné
30 Kat ne quittez pas j'vous l'passe
31 ((7 secondes, Ben va chercher l'autre téléphone fixe qui sonne, il décroche))
32 Ben oui allô × (1.0) allô↑ . oui bonjour
× Image 42

Image 41 : Ben regarde Katie qui s'apprête à annoncer l'appelante, Olivier est toujours orienté vers Ben.

Image 42 : Olivier modifie son orientation après que Ben a décroché.

Le tour de Katie à l'appelant « Est-ce que je peux juste prendre vos coordonnées ? » (ligne 1) accomplit de manière typique une tâche formelle de filtrage des appels extérieurs, à travers laquelle Katie produit son rôle d'assistante administrative. En tendant le bras vers le clavier du téléphone, elle met en attente l'appelant avec l'annonce suivante : « Ne quittez pas j'vais voir s'il est disponible » (ligne 8). Alors qu'Olivier et Ben poursuivent leur conversation, elle tourne la tête vers Ben qui tourne également la tête vers elle tout en continuant à parler à Olivier. Katie l'appelle par son prénom, pose le téléphone et initie un tour (« Benjamin, c'est… », ligne 14) sur la prolongation duquel elle regarde autour d'elle en commençant à marcher vers lui, pendant quoi Olivier est toujours corporellement orienté vers Ben (image 41). Après une réparation qui fait suite à la sommation, Katie poursuit son propos à Ben (« C'est mademoiselle (nom) », ligne 14) qui, en chevauchement, interrompt son tour à

Olivier pour demander réparation à Katie (« Si il s'agit, euh, de se libérer euh… Comment ? », ligne 11), indiquant un problème d'intelligibilité. C'est seulement pendant l'annonce de Katie qu'Olivier tourne la tête vers elle et remarque que cet événement a des conséquences sur l'interaction en cours, après que son interlocuteur a manifesté les premiers signes de désengagement. Ben la suit du regard qui marche jusqu'à lui, et spécifie l'appartenance institutionnelle de l'appelante une fois arrêtée devant lui (« de l'école de journalisme de (ville) », ligne 17). Alors que l'appelante contacte Ben par le biais du téléphone de l'organisation, la façon dont il ratifie avant la fin de cette annonce (hochement de tête et « oui », ligne 19) montre qu'il reconnaît à son nom cette interlocutrice connue. L'interface unique entre l'organisation et l'extérieur permet donc d'établir des rapports sur des canaux différents qui permettent de différencier les formes de collaboration : Ben a de toute évidence maintenu une certaine distance avec l'appelante dont les appels sont par conséquent filtrés par l'assistante administrative. De plus, l'organisation configure ici tout autrement le travail d'identification de l'appelant et d'évaluation de l'appel, en comparaison aux appels en interne d'une organisation distribuée : accompli par une autre personne que l'appelé, le filtrage dote l'appel d'une certification organisationnelle.

Dès que Ben a accepté de prendre l'appel par un hochement de tête, lui et Katie se déplacent dans l'espace, suivis du regard par Olivier : Katie repart vers son téléphone tout en regardant Ben, et avec la requête « J'te la passe là, ou… » (ligne 21) en montrant le téléphone qui se trouve à droite d'Olivier. Par un échange de questions réponses, ils déterminent le téléphone vers lequel Katie va transférer l'appel (lignes 21 à 28). Ben passe derrière Olivier pour prendre un téléphone fixe, revient à sa place, et Katie après l'avoir suivi du regard active le transfert en le signalant à l'appelante (« Ne quittez pas je vous le passe », ligne 30). Le téléphone sonne après que Ben est revenu à sa place et l'y a posé, il décroche et s'engage dans la conversation téléphonique (« Oui allô ? », ligne 32). A ce moment, Olivier cesse de suivre la conduite de Ben et se réengage dans sa propre activité (image 42). Ben se rassoit, Katie raccroche et reprend là où elle s'était arrêtée avant de répondre au téléphone.

Ici la fonction de filtrage des appels est incarnée par une membre de l'organisation qui se trouve en coprésence avec l'appelé, lui-même engagé dans une conversation à laquelle Katie assiste : autant une sommation téléphonique retentit indépendamment de la situation, autant la coprésence de Ben permettrait-elle à Katie d'insérer sa sollicitation de façon sensible à la séquentialité de leur conversation. Or en l'interrompant indifféremment, l'intermédiaire organisationnelle, qui renforce en quelque sorte la sommation, n'ajuste pas davantage situations distante et coprésente. Katie ne se montre pas particulièrement sensible à cette

séquentialité, et Ben se montre disponible dès qu'elle lève la tête vers lui (et sans doute dès l'annonce à l'appelante ligne 9 qui lui est audible) : ils ne s'orientent pas non plus vers la nécessité d'un travail interactionnel de désengagement entre Ben et Olivier. Celui-ci reste par conséquent disponible à Ben, et pendant que 1) Katie négocie avec Ben la prise de l'appel ; 2) ils reconfigurent l'agencement des téléphones, Olivier reste potentiellement engagé dans l'interaction avec Ben jusqu'à l'ouverture de la conversation téléphonique. Cet extrait en particulier montre qu'une interruption engendrée par un appel téléphonique n'est pas de l'ordre de la contrainte technique, n'est pas déterminée uniquement par l'absence de visibilité de l'appelant sur la situation en cours, mais relève bien du type de communication que la sonnerie préfigure qui peut sans difficulté supplanter la conversation en cours.

Dans les deux parties qui précèdent, nous nous sommes intéressée aux façons dont les collaborateurs proches peuvent compter les uns sur les autres pour se partager le travail interactionnel associé à l'appel, depuis une façon d'ignorer la sonnerie jusqu'à la possibilité de poursuivre une réunion en l'absence de l'appelé avant de lui en synthétiser les avancées, en passant par la façon dont l'occupation persistante ou le retrait du territoire de l'appelé manifeste un droit à être traité plus ou moins prioritairement. Une relation de collaboration étroite permet parfois d'assurer la continuité de l'activité en cours, mais dans la plupart des situations un appel téléphonique entraîne sa mise en suspens. Seuls les membres de la petite organisation élaborent localement le traitement à accorder à l'appel, pouvant ne pas le traiter ou se séparer sans projeter de reprise en comptant sur leur cohabitation permanente. La distribution du travail a pour caractéristique essentielle que la fonction d'assistante administrative est responsable des appels proprement organisationnels. Dans la partie suivante, nous nous intéressons à la fin des appels qui ont entraîné la mise en suspens de l'interaction en coprésence, la phase au cours de laquelle celle-ci est reprise, indissociable de ce qui se passe pendant la conversation téléphonique.

B) Fin de l'appel et reprise de l'interaction en co-présence

Après que l'appelé s'est engagé dans la conversation téléphonique, l'interaction en coprésence change nécessairement de statut et la situation peut suivre diverses trajectoires. Sans le traiter dans le détail faute d'espace, nous rendrons compte de ce qui se passe pendant la conversation téléphonique lorsque nécessaire pour comprendre la situation au moment de la reprise. Entre une situation où le coprésent de l'appelé reste entièrement à sa disposition, attentif aux signes de fin de la conversation pour assumer une partie du travail nécessaire à la reprise ; et l'autre extrême, cas unique dans notre corpus, où l'interaction en coprésence n'est pas reprise, il arrive que les collaborateurs se séparent et que la reprise de leur interaction ne soit pas exclusivement indexée à la fin de la conversation téléphonique. Parmi les éléments qui rendent particulièrement réflexive la situation en coprésence, les pratiques montrent que la règle veut que ce soit l'appelé qui reprenne l'interaction interrompue, puisqu'il s'est rendu redevable envers son interlocuteur coprésent en le faisant attendre. Mais c'est une règle régulative et non constitutive. De même, un travail de réparation sous la forme d'excuses ou de justifications n'est pas systématique. L'appelé peut ainsi montrer qu'il s'est rendu redevable mais le coprésent peut également contribuer au traitement de l'appel d'une manière qui ne rend pas nécessaire une séquence de réparation.

Bref, la diversité de ces trajectoires nous a amenée à considérer distinctement, dans un premier temps, les situations de réunion ; dans un deuxième temps les situations accomplissant une relation de service ; dans un troisième temps celles incarnant des rapports de collaboration plus proches ; pour enfin nous intéresser aux trajectoires observables dans l'organisation de petite taille seulement.

1) Reprendre une réunion : le rôle du président de séance

Comme nous allons le voir, la situation formelle et organisée que constitue une réunion prend le pas sur les statuts de participants associés à l'appel téléphonique : quoique le ou les coprésents y contribuent de différentes façons, le travail de reprise verbale incombe au président de séance.

Nous avons vu plus haut que Will, quoiqu'il se dépêche de parvenir à la fin d'une série de tours, répond au téléphone pendant qu'il ouvre une réunion importante pour l'organisation

qui reçoit un partenaire extérieur[69]. Seul ce dernier remarque visiblement la sonnerie, puis il se met en attente, comme les autres participants, montrant qu'ils restent à disposition de l'appelé. Pendant la conversation téléphonique de plusieurs minutes, Ben anticipe sur la réunion en montrant des documents par vidéo-projection sur le mur, et quelques propos sont sporadiquement et discrètement échangés.

Extrait 19 – Appel en réunion (suite, Corpus MiniOrg)

```
01   Wil    à tout à l'heure . °au r'voir°
02    (2.0)
03   Mat    *ah oui × y'avait *un (point) qui était:
                    × Image 43
04   Wil    *raccroche      *reg. mur, range tél
05   Wil    donc eu:: voilà § bon ben j't'ai donné un peu les:
06   Ben                    §tourne tête vers Matt puis Will
07   Wil    $les § grandes idées qui inspirent × le: le projet↑
                                                × Image 44
08   Mat    $tourne tête vers Ben
09   Ben        §reg.mur
10   Wil    eu: maintenant Luc eu: est-ce que tu veux ajouter des choses
```

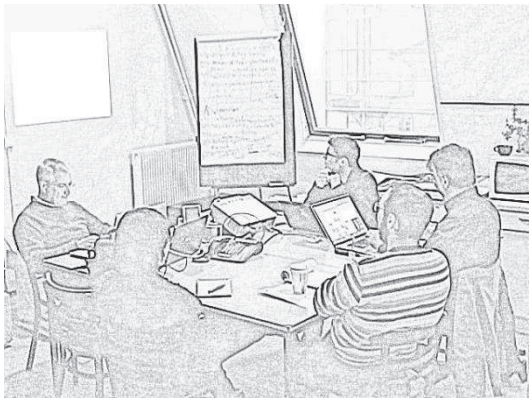


Image 43 : Matt initie un tour pendant que Will raccroche.

Image 44 : Will reprend la réunion en s'orientant vers le mur.

Au moment où Will raccroche, Albert poursuit son activité sur son ordinateur, Luc regarde la table, tandis que Matt et Ben sont tournés vers la projection au mur. Après avoir laissé un silence de deux secondes après les salutations et la clôture de la conversation téléphonique, Matt produit un tour configuré comme la suite d'un propos (« Ah oui y'avait un (point) qui était… », ligne 4, image 43) qui ne fait pourtant suite à aucun propos antérieur, et n'est d'ailleurs pas traité par les coprésents. Pendant ce temps Will raccroche, lève la tête dans la même direction que ses voisins, vers le mur, puis reprend la réunion en s'adressant à Matt

[69] Voir l'Extrait 11 ci-dessus.

avec des marqueurs de continuité typiques (« Donc euh… Voilà, voilà bon ben je t'ai donné un peu les… », ligne 5, image 44).

La façon dont Matt prend la parole pendant que l'appelé se libère montre à ce dernier qu'une certaine interaction en coprésence s'est poursuivie, que la réunion est restée pertinente dans le sens ou ses participants ont maintenu un foyer d'attention. Davantage que le reste des coprésents qui restent silencieusement disponibles, Matt vient en aide au président de séance en prenant la parole mais sans reprendre la réunion elle-même : il élabore une forme de participation intermédiaire et favorise la reprise à travers une transition sans accroc entre l'appel et la réunion.

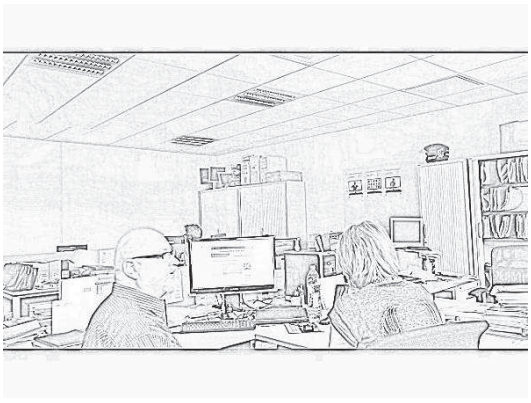
D'autant plus lorsque c'est lui qui est appelé, le président de séance prend à sa charge de reprendre verbalement la réunion dont il maîtrise l'agenda et donc la progression. C'est toujours le cas lorsqu'un autre participant à la réunion est appelé, mais alors la reprise se complexifie en faisant émerger des statuts différentiels. Nous avons vu que pendant la réunion entre Don et les membres du service de ressources humaines, celle-ci est reconfigurée très progressivement au moment de l'appel adressé à Richard, pour se poursuivre finalement en son absence[70]. Il raccroche trois minutes plus tard, lorsque débute la transcription qui suit.

Extrait 20 – Réunion Intranet 1 (suite, Corpus RH)

```
01   Ric    voilà . ^de rien à bientôt au revoir
02   Ric           ^se lève
03   Don    mai:s vous l'faites ^peut-être pas si tu veux
04   Ric                       ^raccroche, marche vers réunion
05   Don    de la façon la plus adaptée
06   Don    donc y'a des méthodes qui vont vous ê- ×
                                                  ×Images 45 & 46
07   Don    qui vont vous êt' présentées . * °hein↑°
08   Don                                  *reg.Lis, reg. ordi
09   Lis    $>alors va y avoir< une ^demi-journée
10   Lis    $pivote buste vers Ric
11   Ric                            ^s'assied, se penche vers Lis
12   Lis    c'est sur- $c'est sur × site$
13   Lis              $reg.Ric          $reg.doc
                               × Image 47
14   Ric    une *demi-journée sur site [pour eu: d'accord↑ ouai↑
15   Don        *reg.Ric
16   Lis                                [ici là sur no:s sur nos bureaux
17   Lis    pour eu: pour eu: la r- eu: non c'est suite à la reprise de cont'nu
18   Ric    [ouai
```

[70] Voir plus haut l'Extrait 9.

```
19   Lis     [non c'est pour la [reprise de cont'nu
20   Don                         [la reprise de [cont'nu donc i va
21   Ric                                        [d'accord
22   Don     =vous *représenter × si tu veux un certain nombre de choses
23   Don           *se penche vers Ric, pointe haut
                                 × Image 48
```



Images 45 & 46 : Don suit brièvement du regard Richard qui se rapproche du cercle de la réunion.

Image 47 : Lis se tourne vers Richard une fois qu'il s'est installé.

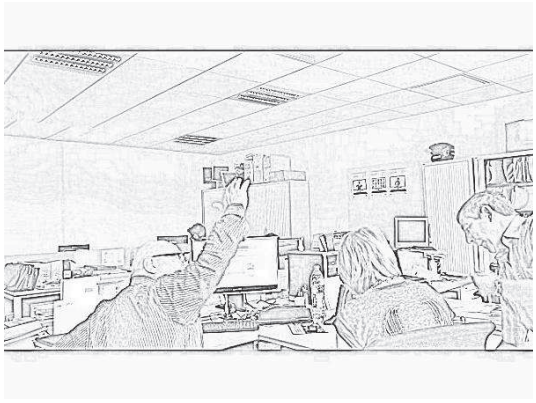


Image 48 : Don reprend en main la conduite de la réunion.

La réunion se poursuit sans que les collaborateurs se montrent attentifs aux clôtures de la conversation téléphonique qui leur sont audibles. C'est seulement lorsque Richard arrive à proximité du cercle que Don lève la tête vers lui et que son propos est altéré (« Donc y'a des méthodes qui vont vous êt- qui vont vous être présentées, hein », lignes 6 et 7, images 45 & 46). Il s'interrompt et recycle, regarde de nouveau Lis avant la particule finale : il s'attache à faire abstraction de cette reconfiguration des participants et à maintenir activement le cours de la réunion. Mais lorsque Richard s'assoit à côté de Lis dans sa position précédant l'appel, celle-ci pivote légèrement le buste vers lui (image 47), lui montre ses notes et crée un point de transition potentiel pour reprendre pour lui les éléments importants évoqués en son absence : « Alors va y avoir une demi-journée, c'est sur s- » (lignes 9 et 12). Richard lui manifeste une

réceptivité accrue (« Une demi-journée sur site pour euh… d'accord, ouais », ligne 14), tandis que Don reste orienté vers l'écran d'ordinateur. Mais lorsque Lis peine à affirmer une information (« Pour euh, pour euh la r-, non c'est suite à la reprise de contenu, non c'est pour la reprise de contenu », lignes 17 et 19), Don se joint à leur interaction en lui venant en aide d'une manière qui lui permet de reprendre progressivement la réunion : « La reprise de cont'nu donc i va vous présenter si tu veux un certain nombre de choses » (lignes 20 et 22, image 48). Il reprend sa place au centre en se penchant vers Richard, et occupe gestuellement l'espace, reprenant la conduite de la réunion

En somme alors que la réunion n'a pas été interrompue au moment de la conversation téléphonique, Lis entreprend de réintégrer l'appelé en lui rendant compte de l'activité entre temps. En permettant à Richard de répondre au téléphone dans le cadre de ses fonctions normales de conseiller pour les formations, cette forme d'entraide accomplit au quotidien le rapport de collaboration entre ces collègues. D'un côté, donc, Lis revalorise le statut secondaire de Richard dans la réunion en montrant qu'il est en droit de bénéficier de l'information ; d'un autre côté elle interrompt cette fois la réunion. Mais s'orientant davantage vers la progression de la réunion que les auditeurs, Don accomplit son rôle de président de séance en produisant très tôt l'occasion de reprendre. La réunion reprend progressivement en se démêlant et en prenant le dessus, dans les minutes qui suivent, sur la synthèse adressée à Richard.

Mais lorsque Lis répond au téléphone plus tard dans la réunion, celle-ci est cette fois mise en suspens[71]. Pendant les quatre minutes de conversation téléphonique, Richard et Don tiennent une vive et critique conversation à propos du futur système Intranet. A plusieurs reprises, Don évite explicitement, en réponse aux interrogations de Richard, de poursuivre la réunion en l'absence de Lis (« Alors attends, je vais- je vais répondre parce que ça, dès qu- dès qu'elle a fini je vais vous[72] répondre », non reproduit). A un autre moment, il sollicite une collaboratrice à l'opposé de l'espace en faisant référence à leur conversation précédant la réunion (« Alors, tu as trouvé un job ? », non reproduit). Richard, Don et Emi montrent qu'ils sont très attentifs à la conversation de Lis : au moment des pré-clôtures, finalement éconduites par une expansion, ils restent plusieurs secondes orientés vers elle en silence. Rompant ce

[71] Voir plus haut l'Extrait 10.
[72] Pour des raisons de lourdeur, nous ne tenons pas compte de la participation d'Emi à cette réunion certes discrète, mais c'est bien à elle que se rapporte la deuxième personne du pluriel.

silence et une quinzaine de secondes avant que Lis raccroche, Don interroge Richard : « Alors c'est quand la retraite ? » (non reproduit), qui répond longuement.

Extrait 21 – Réunion Intranet 2 (suite, Corpus RH)

```
01   Don    ah ouais d'accord
02   Lis    ouais tchaô ×
                        ×Image 49
03   Ric    donc $*j'verrai p't-être pour avoir ma médaille d'or quoi
04   Lis        $raccroche, recule doucement dans son siège
05   Don          *reg. geste Lis
06   Don    ouai↑*
07   Don         *se rapproche de Lis
08   Ric    $ce s'rait $l'pompon quoi
09   Lis    $s'assoit $reg.Don
10   Don    ouai ouai . [bon    .      *[bon
11   Ric                [on verra .     [on verra
12   Don                               *reg. gauche *reg.Emi
13   Ric    on verra mm hha ha
14   Don    [*hhhhh × c'que j'voulais dire . oui . pour continuer  c'est que:
15   Don     *lève index
16   Lis    [hhhhh
                    ×Image 50
```

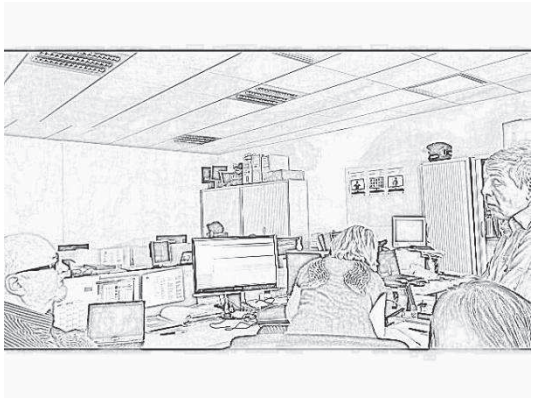


Image 49 : Lis s'apprête à raccrocher, Richard et Don discutent.

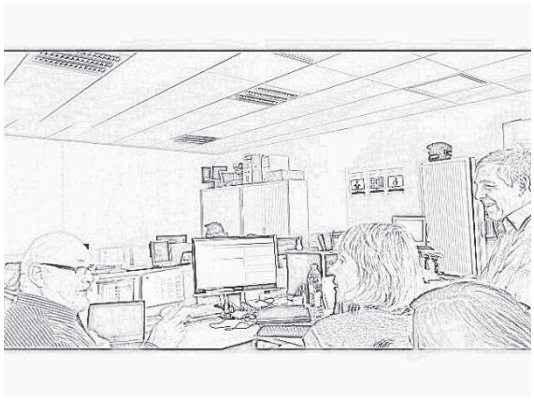


Image 50 : Apex du geste de Don avant de reprendre la réunion.

Lis raccroche alors que Richard répond à Don (« Donc je verrai peut-être pour avoir ma médaille d'or, quoi », ligne 3, image 49), qui manifeste sa réceptivité tout se montrant attentif à la disponibilité imminente de Lis. Il suit son geste du regard et se rapproche d'elle, projetant et favorisant activement la reprise de la réunion. Richard clôt finalement ce sujet de conversation avec une expression figurative (« Ce serait le pompon, quoi », ligne 8) [Holt & Drew, 2005] : pendant ce temps Lis est revenue en position assise au cœur de la réunion. Elle fixe immédiatement son regard sur Don, et la clôture de leur conversation est rapidement

accomplie (« Ouais, ouais, bon », ligne 10, « On verra. On verra », ligne 11). Don se détourne de Richard et inclut du regard l'ensemble des coprésents et initie corporellement la reprise en levant l'index et inspirant audiblement, accompagné par Lis (image 50). Il reprend verbalement : « Ce que je voulais, dire, ou, pour continuer c'est que » (ligne 14).

La situation en coprésence est étroitement indexée à la participation de Lis : les collaborateurs restent orientés vers la réunion interrompue en son absence pendant toute la durée de l'appel en entretenant l'interaction. Dès que Lis est disponible, la réunion reprend d'autant plus vite que le travail de reprise est distribué de façon particulièrement ordonnée entre les collaborateurs, chacun accomplissant son rôle dans la réunion : Lis par son orientation corporelle exclusive, Richard en coopérant vers une clôture rapide et Don en véritable chef d'orchestre.

2) La relation de service

Quoiqu'une responsabilité supplémentaire incombe au président de séance, les collaborateurs prennent en général collectivement en charge le travail de reprise au cours d'une réunion, dont la tenue suggère déjà qu'ils y tiennent des rôles complémentaires et par conséquent à peu près égaux. D'autres types de reprises montrent en effet une distribution plus marquée du travail interactionnel, qui peut par exemple indexer et produire une relation de service dont nous nous attachons à déplier les spécificités.

Nous avons vu auparavant que Vin répond à son téléphone en interrompant son propos, sans parvenir à une forme de complétion alors qu'il présente l'organisation à Dimitri[73]. Dès la sonnerie, Dimitri s'oriente vers le traitement prioritaire de l'appel, se montre faiblement légitime en tant qu'interlocuteur en retirant son cahier du bureau, puis recule sa chaise et détourne le regard, position qu'il tient pendant la conversation téléphonique. Une minute trente après, Vin s'engage dans les pré-clôtures.

Extrait 22 – Amphi 12-14 (suite, Corpus Com')

```
01   Vin     hein . d'accord↑ ça marche * salut
02   Vin                                 *oriente buste vers tél
03   Vin     au r'voir ^* ×
04   Dim               ^hoche, lève tête vers tél
05   Vin                *raccroche, reg. tél
```

[73] Voir plus haut l'Extrait 6.

```
                          × Image 51
06   Vin     voilà* . ^tu vois donc *quelqu'un qui veut un sujet ×publié pour eu-
07   Vin          *s'adosse         *pointe téléphone main ouverte
08   Dim             ^tourne tête vers Vin
                                                              × Image 52
09   Vin     *(nom)   * sur eu son sa prestation *lui i travaille à (unité)
10   Vin     *reg.Mag *reg. Dim                  *pointe organigramme sur mur
```

Image 51 : Dimitri fait déjà signe de la tête pendant que Vin raccroche.

Image 52 : Dimitri manifeste sa réceptivité.

Après que Vin a corporellement manifesté le projet de raccrocher et salué (« Salut. Au revoir », lignes 1 à 3), mais avant qu'il raccroche, Dimitri commence à hocher lentement de la tête vers le téléphone, suivant le regard de Vin après qu'il a raccroché (image 51). Avec « voilà » tout en se réinstallant au fond de son fauteuil (ligne 6), Vin opère une transition entre les deux conversations, puis s'adresse immédiatement à Dimitri sous la forme typique d'une reprise : « Tu vois donc quelqu'un qui veut un sujet publié pour euh… » (ligne 6). Dimitri l'a suivi du regard (image 52) et hoche régulièrement la tête, forme de continuateurs incorporés. Dimitri contribue donc à une reprise progressive : il anticipe légèrement le retour de Vin en manifestant sa disponibilité ; tandis qu'elle est verbalement accomplie par Vin en tant que locuteur principal pour cette activité. Mais ce faisant, la façon dont il rapporte la conversation téléphonique passée dans la situation en co-présence (« Quelqu'un qui veut un sujet publié pour euh… (Nom) sur euh son, sa prestation, lui il travaille à (unité) », ligne 6 et 9) imbrique les deux processus organisationnels jusque-là distincts. Ce tour est de plus configuré pour s'adresser aussi bien à Dimitri qu'à Mag : pour Dimitri, il poursuit sa présentation de l'organisation en situant l'appelant sur l'organigramme ; pour Mag, en tournant la tête vers elle au moment de nommer l'appelant, il l'informe de la progression du processus en cours entre ce dernier et le service.

Autrement dit, d'un côté l'interruption temporaire de la conversation avec le visiteur n'empêche pas Vin de poursuivre d'une certaine façon l'activité normale avec sa proche

collaboratrice, en rapportant la conversation téléphonique dans la situation en coprésence, elle-même imbriquant deux activités distinctes avec deux interlocuteurs potentiels ; d'un autre côté le partage du travail nécessaire à la prise en charge de l'appel incarne la relation de service, Dimitri se montrant obligé envers Vin en tant que récipiendaire d'un service en manifestant sa disponibilité, et Vin accomplissant son rôle de prestataire en reprenant verbalement la conversation.

En restant au même endroit et à côté de l'appelé, son ou ses coprésents peuvent donc faciliter la reprise de la conversation précédant l'appel en anticipant son retour, à l'instar de Matt montrant qu'une interaction est restée active, ou de Dimitri manifestant corporellement sa réceptivité. Mais le coprésent peut être tenu de s'éloigner du lieu de l'interaction interrompue sans pouvoir entreprendre une autre activité, deux contraintes presque contradictoires qui favorisent une reprise rapide et explicite. Nous avons vu que la conversation entre Raymond et la chercheuse est parvenue à un certain aboutissement lorsque Raymond s'excuse pour répondre au téléphone[74]. Il sort sur le balcon pour la conversation téléphonique tandis qu'elle s'éloigne peu à peu vers l'espace polyvalent dont la table est disponible, quelques mètres à côté. Deux minutes plus tard, Raymond ouvre la porte du balcon et rentre.

Extrait 23 – Classement vidéo (suite, Corpus MiniOrg)

```
01   Ray    entre
02   Ray    *pardon
03   Ray    *signe tête vers Syl, s'assoit, s'oriente vers ordi
04   Syl    j't'en prie
05   Syl    marche jusqu'à Ray
06   Ray    × eu::m donc *ouai d'accord y'a une [caméra *comme ça
07   Ray                 *tourne tête vers Syl          *pointe écran
            × Image 53
08   Syl                                        [(        )
09   Ray    et l'aut' × caméra eu:
                       × Image 54
```

[74] Voir l'Extrait 15 ci-dessus.

Image 53 : Raymond initie la reprise pendant que Syl revient.

Image 54 : Après qu'il a réactualisé l'activité, elle est installée à côté de lui.

Dès qu'il entre, Raymond fait un signe de tête en direction de l'espace où Syl se trouve en demandant réparation (« Pardon », ligne 2), et elle répond immédiatement (« Je t'en prie », ligne 4). Bien qu'elle se trouve hors du champ de la caméra, sa réactivité qu'elle est orientée vers lui à ce moment, lui manifeste sa disponibilité, et se dirige de nouveau vers son poste au moment de répondre, vers lequel Raymond se dirige également rapidement et sans marquer d'arrêt. Il s'assied devant son ordinateur et reprend verbalement en reformulant la ratification interrompue par l'appel (« Euh… donc ouais d'accord, y'a une caméra comme ça », ligne 6, image 53). Elle lui répond tout en s'approchant (inaudible) et s'installe à côté de lui (image 54), puis ils reprennent leur activité.

C'est l'appelé qui accomplit verbalement la reprise : il reformule les éléments précédant l'appel, tandis que la coprésente y contribue largement en restant à sa disposition malgré le coût supplémentaire que signifie l'impossibilité de l'attendre sur place. En effet, elle traverse de nouveau jusqu'à son poste un espace semi-privé sur lequel elle n'a aucun droit en tant que non membre et récipiendaire d'un service, une prise en charge que le travail de réparation rétablit en partie ou en tous cas explicite.

Le coprésent peut donc manifester sa disponibilité à l'appelé et se produire en tant que récipiendaire d'un service par sa simple présence à proximité, lorsque l'appelé montre qu'il compte sur lui ; en montrant qu'une interaction est restée active en coprésence ; ou en revenant immédiatement vers l'appelé et le lieu de l'interaction lorsqu'ils se sont éloignés. Mais quoiqu'il se montre présent pendant toute la durée de l'appel, il peut donner des signes graduels et progressifs de sa disponibilité en montrant à l'appelé qu'il attend ainsi un certain travail pour la produire. Nous avons vu plus haut que Gof et Vin travaillent verbalement au

désengagement de Vin dans leur conversation avant qu'il réponde[75]. Après s'être mis en retrait en se réajustant dans son siège, Gof reste corporellement orienté vers Vin pendant presque trois minutes en portant le regard vers divers endroits de la pièce.

Extrait 24 – Accompagnement stagiaire 1 (suite, Corpus Com')

```
01   Vin    à bientôt . au r'voir*  (2.0)
02   Vin                          *raccroche
03   Vin    *s'cuze-moi hein^ ×
04   Vin    *tourne tête vers Gof
                            × Images 55 & 56
05   Gof                   ^tourne tête vers bureau Vin
06   Gof    y'a pas d'souci [Vin ^ hhmmm ×
07   Gof                          ^reg.Vin
                                        × Images 57 & 58
08   Vin                   [voilà*
09   Vin                          *pose tél, recule dans son fauteuil
10   Vin    voilà donc eu tu vois c'est eu:: t'as- t'as- t'as appris sur un métier
```

Images 55 &56 : Après que Vin a demandé réparation, Gof tourne la tête vers l'endroit où Vin repose le téléphone.

Images 57 & 58 : Après lui avoir répondu, Gof regarde Vin qui reprend la conversation.

[75] Voir plus haut l'Extrait 7.

Gof ne change rien à sa posture d'attente pendant les clôtures de la conversation téléphonique, il reste disponible mais ne favorise pas activement la reprise. Après avoir raccroché, Vin tourne légèrement la tête vers lui en produisant la même demande de réparation qu'auparavant (« S'cuze-moi, hein », ligne 3), avec une particule finale marquant la répétition en même temps que la nécessité de cette répétition. Gof se réoriente vers Vin en plusieurs temps : après la demande de réparation, il tourne la tête en direction du bureau et regarde le téléphone au moment où il le pose (images 55 & 56) ; et c'est seulement après avoir répondu à la demande de réparation par « Y'a pas d'souci, Vin » (ligne 6) qu'il décale la tête vers la droite pour regarder Vin en face (images 57 & 58). Après un premier « voilà », Vin reprend son propos (« Voilà donc euh tu vois… », ligne 10) : il marque également deux temps mais montre qu'il compte bien sur la disponibilité de Gof dans la façon dont il reprend en chevauchement sans attendre la réponse. Aussi bien au moment de décrocher que de reprendre, les réparations permettent d'accomplir une transition progressive entre les deux conversations.

Tout en restant à la disponibilité de l'appelé, Gof favorise une demande de réparation en ne manifestant un engagement que très progressif dans l'interaction en coprésence. Sa contribution est donc configurée comme excédant ses obligations envers Vin, et donc ne relevant pas de la norme de disponibilité dont nous avons montré l'exercice entre les membres de l'organisation : le partage du travail interactionnel accomplit ici une relation de service plus proche de sa forme conventionnelle, auprès d'un récipiendaire non membre.

Outre cette caractéristique notable du rapport de collaboration entre le service de communication et Gof, le travail de reprise peut être réparti entre les membres du service. Nous avons plus haut que le deuxième appel téléphonique n'a pas été reçu de la même manière : répondant à la résistance de Gof à collaborer par une attente oisive, Vin s'est libéré en sollicitant sa collaboratrice qui s'est montrée immédiatement disponible pour poursuivre l'activité avec Gof[76]. Par conséquent celle-ci progresse pendant que Vin est au téléphone, au point que deux minutes plus tard Mag montre qu'elle parvient à sa fin (« Rendez-vous jeudi ? », en tendant à Gof son CV, non reproduit). Gof est toujours là lorsque trente secondes plus tard Mag est sollicitée par Vin dans le cadre de sa conversation téléphonique (« Mag jeudi après-midi avec Emilien pour faire le point total, global ? – Oui, oui oui. », non reproduit). En somme les deux collaborateurs du service s'engagent dans d'autres activités et

[76] Voir plus haut l'Extrait 12.

relèguent l'interaction avec Gof comme étant terminée. Il est debout entre le bureau de Vin et celui de Mag, les regarde tour à tour ou ailleurs, lorsque la transcription commence.

Extrait 25 – Accompagnement stagiaire 2 (suite, Corpus Com')

```
01   Vin    quatorze . [d'accord
02   Mag               $[alors on va s'voir × le matin plutôt dans c'cas-là
03   Mag               $pointe et reg. Gof
                                          × Image 59
04   Vin    [quatorze heures . [jeudi quatorze heures
05   Gof    [d'accord
06   Mag                       [hein↑$
07   Mag                            $se tourne vers ordi
08   Vin    *Mag t'envoie une invit' pour eu: pour eu: pour ça d'accord↑
09   Vin    *se penche vers bureau, reg.bas
10   Vin    oké . au r'voir*
11   Vin                  *raccroche
12   Mag    avec émilien (nom)↑
13   Vin    *ouai . jeudi . ça va Mag ou pas ça*
14   Vin    *écrit                              *pose stylo, cherche doc sur bureau
15   Vin    est-ce que tu × vois eu Gof c'qu'on te: c'qu'on te::*
16   Vin                                                        *reg. Gof
                         × Image 60
17   Gof    à peu près
18   Vin    on te donne juste un truc alors maint'nant tu fais c'que tu veux
```

Image 59 : En réaction à la réponse de Vin au téléphone, Mag pointe Gof.

Image 60 : Vin s'adresse de nouveau à Gof.

Lorsque Vin confirme au téléphone l'heure de rendez-vous entre Mag et l'appelant (« Quatorze, d'accord », ligne 1), Mag a le buste tendu vers Vin et dans une posture de torque corporelle elle regarde Gof et le pointe de l'index en lui proposant un autre rendez-vous (« Alors on va se voir plutôt le matin dans ce cas-là », ligne 2, image 59). Les conversations en coprésence et à distance sont imbriquées dans un agencement complexe, Mag faisant le

lien entre deux interactions qui n'entrent pas en contact : l'appelant, Vin et elle-même d'un côté, Mag et Gof d'un autre. Les deux activités sont coordonnées en temps réel pour faciliter une prise de rendez-vous, sous la forme d'une distribution forte de l'activité telle que nous l'avons observée plus haut entre Vin, Gil et un appelant[77]. Après que Gof a accepté sa proposition, Mag se tourne vers son écran, tandis que Vin la mentionne à l'appelant avant de clore (« Mag t'envoie une invit' pour euh… pour euh… pour ça, d'accord ? », ligne 8). Dès qu'il a raccroché, ils échangent une séquence à propos du processus en cours avec l'appelant (« Avec Emilien (nom) ? », ligne 12, « Ouais. Jeudi. Ça va Mag ou pas ça », ligne 13). Toujours en manipulant papiers et stylo devant lui et sans regarder ses interlocuteurs, il reprend la conversation avec Gof puis le regarde (« Est-ce que tu vois euh Gof ce qu'on te… », ligne 15, image 60) et Gof répond immédiatement (« A peu près », ligne 17) avant que Vin s'oriente pleinement vers lui.

Autrement dit, après qu'ils ont collaboré au moment de l'appel pour éviter de mettre en suspens l'interaction avec Gof, et après que Mag l'a menée jusqu'à un certain aboutissement, Vin et Mag s'engagent progressivement dans une autre activité. Seule la conduite de Gof pendant la fin de l'appel manifeste une certaine confusion quant au cours d'action pertinent ici et maintenant pour lui, hésitant entre attendre ou s'orienter vers un de ses interlocuteurs potentiels, et le cas échéant lequel. En effet la façon dont Vin reprend leur conversation montre qu'elle n'est ni close ni suspendue : il ne reprend pas de façon typique une conversation interrompue mais conclut bien plutôt l'activité, montrant qu'il tient compte de sa progression entre Gof et Mag. Les collaborateurs de la communication interne accomplissent avec Gof une relation de service en prenant successivement et parfois indifféremment en charge différents événements et processus, souvent en les imbriquant.

Au fondement de la continuité de l'activité de ce service, l'ajustement permanent entre ces collaborateurs et la poursuite parallèle et entremêlée de leurs tâches leur permet donc de traiter un appel sans interrompre démontrablement un cours d'action. Mais cette relation de service avec les informaticiens peut tendre vers un rapport de collaboration plus proche, les mettant davantage à contribution lors d'un appel téléphonique. Gil est informaticienne mais travaille régulièrement avec Vin en tant que correspondante communication.

Nous avons vu plus haut que Vin décroche en interrompant l'ouverture de sa conversation avec Gil, avant qu'elle ait d'une quelconque manière remarqué l'appel, si bien qu'elle se trouve pleinement orientée vers lui lorsqu'il s'engage dans la conversation

[77] Voir plus haut l'Extrait 3 « Les minutes ».

téléphonique[78]. Elle rapporte sur le bureau ses effets personnels, une façon d'investir l'espace qui maintient très activement la pertinence de leur interaction. Regard orienté vers le bas, elle reste par ailleurs corporellement orientée vers lui, s'adosse dans son fauteuil au bout d'une trentaine de seconde puis feuillette les documents sur lesquels ils ont prévu de travailler. L'appel dure un peu plus d'une minute.

Extrait 26 – Devis séminaire (suite, Corpus Com')

```
01   Vin    merci à vous . au ^r'voir * ×
                                        ×Image 61
02   Gil                    ^reg. Vin
03   Vin                             *raccroche, reg. tél
04   Vin    c'est un *séminaire à dix mille euros eu
05   Vin             *prend doc
06   Vin    pour trente personnes eu*
07   Vin                           *hoche tête, reg. doc
08   Gil    ^hhh hh
09   Gil    ^sourit, reg. doc
10   Gil    deux jours faut pas exagérer quoi
11   Gil    ^ouaihais hh hh
12   Gil    ^se redresse
13   Vin    moi je te mets eu ^pour quarante mille j'te mets
14   Gil                     ^reg.Vin
15   Vin    *cent cinquante *personnes tu vois donc ^eu::
16   Vin    *reg. Gil       *reg. bas
17   Gil                                              ^hausse sourcils
18   Vin    j'veux dire le delta est pas l'même hein hhhhh
19   Gil    ^mm
20   Gil    ^hausse sourcils, croise bras devant elle
21   Vin    alors regarde × eu mais c'est super hein c'est à étang
                        ×Image 62
22   Vin    *machin et tout *mai:s bon eu ça vau:t^
23   Vin    *reg. Gil       *reg. bas
24   Gil                                          ^hoche tête
25   Vin    faut pas exagérer non plus quoi
26   Gil    °ouais°
27   Vin    eu:: donc tu vois ^le le truc ça s'passe comme ça
28   Vin                      ^déplace et pointe doc
29   Vin    t'as l'a[ccueil neuf heures
30   Gil            [c'est l'planning↑
```

[78] Voir plus haut l'Extrait 2.

Image 61 : Pendant que Vin raccroche, Gil lève les yeux vers lui.

Image 62 : Elle tend vers la reprise de leur interaction, Vin poursuit.

Pendant les clôtures, Gil lève les yeux vers Vin (image 61) : elle manifeste sa disponibilité tout en attendant de Vin, en tant que locuteur principal avant l'appel, qu'il reprenne verbalement leur interaction. Or il projette la reprise en reprenant en main leur document de travail mais commente la conversation téléphonique : « C'est un séminaire à dix mille euros, euh, pour trente personnes, euh » (lignes 4 à 6). Gil répond par un rire soupiré et un sourire, puis regarde le document, et se redresse encore après un nouveau commentaire de Vin (« Deux jours faut pas exagérer quoi », ligne 10). Au milieu de ses commentaires, Vin initie une reprise mais s'interrompt aussitôt (« Alors regarde euh… Mais c'est super, hein, c'est à étang machin et tout mais bon euh », lignes 21 et 22, image 62). Gil alterne les continuateurs minimaux et les mouvements corporels vers le document et donc vers l'activité. Vin reprend finalement avec un tour fortement indexical au milieu duquel il rapproche le document vers elle et le pointe de l'index : « Euh donc tu vois le, le truc ça se passe comme ça. T'as l'accueil neuf heures » (ligne 27), et Gil reprend aussitôt (« C'est l'planning ? », ligne 30).

Non seulement Gil maintient activement leur interaction pendant l'appel et montre sa disponibilité au retour de Vin, mais ce dernier la met à contribution en en faisant la récipiendaire de son dilemme provoqué par l'appel, un processus qui ne concerne que la communication interne. Cette reprise redouble la façon dont Gil est mise à contribution au moment de répondre à l'appel, et tout en manifestant une réceptivité minimale, elle favorise la reprise, en particulier par sa conduite corporelle, que Vin finit par accomplir verbalement.

Le partage du travail interactionnel associé à l'appel n'indexe qu'en partie une relation de service : Gil est davantage mise à contribution que la plupart de visiteurs de la communication interne. Mais ce rapport de proximité ne permet pas pour autant à Gil de

contribuer pleinement au processus actualisé par l'appel, dont elle montre bien qu'il ne relève pas de ses mission dans la façon dont elle favorise une reprise rapide de leur activité.

Nous allons maintenant voir comment peut être reprise une activité accomplissant un rapport de collaboration proche et complémentaire, relevant de la division formelle du travail dans l'organisation, à l'instar de membres d'un même service.

3) La collaboration étroite

Dans une relation de service, le récipiendaire contribue à la reprise de l'interaction en manifestant sa disponibilité à la fin de l'appel : il se montre ainsi l'obligé de son prestataire, mais le laisse accomplir l'essentiel du travail de reprise. Dans le cadre de rapports de collaboration plus proches, le coprésent participe d'une autre manière au traitement de l'appel, donnant une autre forme au travail interactionnel en coprésence. Nous avons vu dans notre premier extrait que Vin peut répondre au téléphone sans que lui et sa collaboratrice ne manifestent la moindre conséquence de cet événement sur leur conversation en cours, qui n'est donc pas démontrablement mise en suspens.

Extrait 27 – Polynôme (suite, Corpus Com')

```
01   Vin    ça marche . ben merci à toi . à t't'à l'heure
02   Vin    au r'voir↑*
03   Vin             *raccroche
04   Vin    ouai donc eu: le l'article que tu fais là↑ ×
                                                    × Image 63
05   Vin    ça fait écho à une démarche qui est post eu*^ × polynôme↑
06   Vin                                              *reg.Mag
07   Mag                                               ^reg.Vin
                                                          × Image 64
08   Vin    >c't-à-dire< on est ^polynôme on s'est formé on a parlé
09   Mag                        ^reg.bas
10   Vin    après on a réuni . donc c'e:st . ^eu: *et là Gisèle
11   Mag                                    ^reg.Vin
12   Vin                                         *pointe Mag
13   Vin    elle a une photo je pense de cette réunion
14   Vin    [de ce:
15   Mag    [deux . elle en a deux
```

Image 63 : Vin ne s'oriente pas vers Mag lorsqu'il initie la reprise.

Image 64 : Au bout d'un petit moment Vin et Mag se regardent.

Après moins de deux minutes, Vin raccroche tandis que Mag est toujours orientée vers son écran. Il s'adresse à elle sans se réorienter corporellement, sous la forme typique d'une reprise : « Ouais donc euh… Le, l'article que tu fais là, ça fait écho à une démarche qui est post polynôme » (lignes 4 et 5, images 63 puis 64). Cet *account* poursuit sa proposition précédant l'appel, et les collaborateurs montrent peu après des signes corporels de réengagement : il lève la tête vers elle, elle le regarde tout en gardant la tête orientée vers son écran, il recule son siège puis obtient sa réceptivité après une hésitation (ligne 10). Mag répond ensuite aux explications de Vin et montre que la continuité et la progression de leur conversation n'a pas été entravée par la conversation téléphonique entre temps (« Deux, elle en a deux », ligne 15).

De la même manière, l'appelé peut compter sur la disponibilité de son collaborateur proche à son retour, quoiqu'il ait davantage travaillé à mettre en suspens leur interaction. Nous avons vu que lorsque Ben répond au téléphone, Tim et Olivier poursuivent brièvement une plaisanterie et rendent pertinent au cours de la clôture que la conversation professionnelle entre Tim et Ben n'inclut pas Olivier, et est donc interrompue par le désengagement de Ben[79]. Tim reste corporellement orienté vers lui pendant les premiers tours de la conversation téléphonique puis s'oriente vers son écran d'ordinateur. Au bout d'environ trois minutes, Ben amorce les clôtures sur un volume sonore croissant.

[79] Voir l'Extrait 8 ci-dessus.

Extrait 28 – Aucun budget (suite, Corpus MiniOrg)

```
01   Ben     super à bientôt*
02   Ben                    *raccroche tél
03   Ben     *s'cuze-moi^ × . *eu:mmmm  *
04   Ben     *décale buste vers Tim
05   Tim               ^recule buste, croise les bras
                          × Image 65
06   Ben                        *pose tél *reg. écran ordinateur
07   (2.0)
08   Ben     toi tu vas sûrement utiliser le SDK d'microsoft
09   Ben     will avait l'air de dire que c'était effectivement mieux↑
10   Ben     eu: moi j'avais compris que c'était (  ) mais bon*
11   Ben                                    *hausse épaules, se repositionne
12   Tim     ^eu:*  ×c'est pas ça si o::n a:: jérémy qui nous fait le
13   Tim     ^se tourne vers Ben
14   Ben         *reg.Tim
                    × Image 66
15   Tim     =middleware c'est très bien aussi
16   Ben     mm mm
```

Image 65 : En reposant le téléphone, Ben penche le buste vers Tim.

Image 66 : Tim s'engage dans la conversation, ils se font face un instant.

Après avoir raccroché et en éloignant le téléphone de son oreille, Ben se penche de côté vers Tim et demande réparation (« Excuse-moi », ligne 2, image 65) tout en reposant son téléphone sur la table. Tim traite ce tour simplement en reculant le buste et croisant les bras, avant de s'appuyer de nouveau sur le bureau, toujours aligné vers son écran d'ordinateur. Ben, tout en se réorientant depuis son téléphone vers son ordinateur, produit une hésitation qui marque la transition d'une interaction à l'autre, puis il s'adresse sans ambiguïté à Tim : « Euh..mm… Toi tu vas sûrement utiliser le SDK de microsoft » (ligne 8). Il reprend exactement là où leur interaction s'est arrêtée avec la sonnerie de téléphone, en ne considérant ni son propre tour interrompu pour répondre, ni l'anecdote initiée par Tim avant qu'il décroche, marquant par là que l'appel a empêché la production d'une réponse à la requête de

Tim (« Mais open kinect c'est pas fait avec le SDK de microsoft ? », ligne 1 de la transcription précédente). Sur plusieurs tours consécutifs, il présente l'avis du directeur adjoint et le sien quant au choix technologique (« Will avait l'air de dire que c'était effectivement mieux, euh moi j'avais compris que… » ligne 10) et termine par « mais bon » (ligne 12) et un mouvement d'épaules signifiant qu'il peut concéder et abandonner sa préférence. A ce moment seulement Tim montre verbalement qu'il se réengage dans leur conversation avec une hésitation, ils se tournent l'un vers l'autre (image 66) : leur engagement mutuel devient apparent quinze secondes après que Ben a verbalement initié la reprise. Tim poursuit après son hésitation (« Euh… C'est pas ça, si on… a… Jérémy qui nous fait le *middleware*, c'est très bien aussi », lignes 12 et 15). Par ailleurs la façon dont Olivier est pratiquement exclu de cette reprise, aussi bien à travers les orientations corporelles que le tutoiement et le volume sonore, reproduit la situation précédant son intrusion, elle-même précédant l'appel.

Les collaborateurs reprennent ici leur interaction de manière plus progressive que Vin et Mag : le travail de réparation accompli par l'appelé produit les premiers signes de désengagement de Tim dans son activité à l'ordinateur, puis l'appelé accomplit verbalement le travail de reprise consistant à reformuler l'essentiel des éléments de leur conversation antérieure. Il compte en outre démontrablement sur la disponibilité de son interlocuteur, ne serait-ce qu'en ne l'évaluant pas visuellement et en s'adressant à lui sans sommation.

Il est apparu que lorsque Vin est appelé pendant une prestation de service auprès d'un visiteur, sa proche collaboratrice peut le relayer et faire progresser l'interaction en coprésence de sorte qu'elle tende vers les clôtures à la fin de la conversation téléphonique. Elle peut en outre se terminer et le visiteur être parti à la fin de l'appel : une forme de reprise a alors lieu entre les collaborateurs pour réactualiser cette conversation passée. Dans l'extrait où Vin répond au téléphone alors que Tod vient d'arriver dans le bureau, leur interaction à peine ouverte n'est pas davantage démontrablement mise en suspens[80]. Mais Tod sollicite Mag tout en précisant que c'est à Vin qu'il projetait de s'adresser, et elle le rejoint dans le couloir pour qu'il lui annonce ce qu'il doit traiter avec Vin. La transcription commence lorsque Mag est revenue à son poste, un peu plus d'une minute après que Vin a décroché.

[80] Voir plus haut l'Extrait 13.

Extrait 29 – Visite de Tod (suite, Corpus Com')

```
01   Vin    ben merci à vous et puis vous le: vous la rapp'lez
02   Vin    y'a aucun pro[blème fin on a lancé le: [document
03   Mag              $[attends                    [hé
04   Mag              $se lève en tendant cahier ouvert à Vin
05   Vin    *[d'accord↑
06   Vin    *tourne tête vers cahier
07   Mag     [c'est surtout qu'la date a × changé là c'e:st
                                        × Image 67
08   Vin    *°c'est bon° ouai merci à vous . au r'voir* $
09   Vin    *hoche tête                              *raccroche
10   Mag                                               $retire cahier, recule
11   Vin    *j'lui ai dit j'ai entendu j'lui ai dit
12   Vin    *reg. Mag, hoche tête
13   Mag    hein↑
14   Vin    j'lui ai dit
15   Mag    $bon . alors
16   Mag    $s'assoit, positionne mains sur clavier
17   Vin    je: fini- Tod eu quatorze heures↑ ×
                                              × Image 68
18   Mag    ben- . non quatorze heures trente j'lui ai dit eu
19   Mag    =co-com jusqu'à quatorze heures trente [donc après
20   Vin                                           [ouai c'est vrai
```

Image 67 : Pendant les clôtures, Mag signale un changement à Vin.

Image 68 : Mag s'engageant dans une tâche, Vin l'enquiert de la visite de Tod.

A l'approche des clôtures (« Ben merci à vous et puis… », ligne 1), Mag prend son cahier ouvert devant elle, se lève en le tendant vers Vin et le sollicite : « Attends, hé » (ligne 3) : elle suit la conversation téléphonique et cherche à y contribuer utilement. Après avoir obtenu l'attention de Vin, elle s'adresse à lui à propos du processus traité au téléphone (« C'est surtout qu'la date a changé là c'est… », ligne 7, image 67). Vin lui répond en murmurant et reprend un volume normal pour produire les clôtures sans discontinuer : « °C'est bon° ouais merci à vous, au revoir » (ligne 8), parvenant à concilier les deux séquentialités pendant ce court instant. Après qu'il a raccroché, il élabore sa réponse à Mag

(« Je lui ai dit, j'ai entendu, je lui ai dit », ligne 11), tandis que Mag ralentit son recul vers son siège et réitère sa vérification (« Hein ? », ligne 13). C'est Mag qui par son tour suivant accomplit une forme de transition entre la conversation téléphonique et l'activité en co-présence, montrant qu'elle était pleinement engagée dans la première : « Bon. Alors » (ligne 15). Vin projette également une nouvelle activité mais s'interrompt pour reprendre l'activité avec Tod interrompue par l'appel : « Je… finis- Tod euh quatorze heures ? » (ligne 17, image 68). Il tient compte de la conversation qui a eu lieu entre temps entre lui et Mag, et elle lui rapporte ce dont il a été convenu : « Ben- non quatorze heures trente, je lui ai dit euh co-com[81] jusqu'à quatorze heures trente donc après » (lignes 19 et 20). La façon dont elle justifie sa réponse montre qu'elle a pris part à la décision d'un horaire de rendez-vous : son rôle d'intermédiaire n'est pas neutre, en se faisant le relais de Vin elle contribue à l'organisation de l'activité du service.

Dun côté en se montrant disponible sur le champ lorsque Vin répond au téléphone, elle produit son statut de subordonnée, à la manière d'une assistante ; d'un autre côté la façon dont Vin lui délègue son travail, ou pour le dire de manière symétrique dont elle hérite d'une part de son travail de façon émergente, donne à Mag une marge de manœuvre et un certain pouvoir de décision au sein du service. Cette reprise montre en particulier qu'une certaine distribution du travail entre les collaborateurs permet que des accomplissements significatifs pour l'organisation aient lieu pendant la conversation téléphonique : le visiteur est reparti précisément parce qu'il a accompli auprès de Mag une partie de ce qu'il souhaitait accomplir avec Vin.

Aussi bien dans le service de ressources humaines que dans celui de communication interne, stagiaire et encadrant travaillent en collaboration étroite. Nous avons vu que Richard et Meg cherchent à faire parvenir leur tâche à un certain aboutissement avant qu'il réponde au téléphone[82]. Ils s'orientent alors aussi bien vers une interruption brève que prolongée, mais Richard reste debout et les tours brefs qu'il adresse à l'appelant préfigurent rapidement une courte conversation, pendant laquelle Meg prend son téléphone portable pour un usage vraisemblablement privé.

[81] Réunion avec les correspondants communication.
[82] Voir plus haut l'Extrait 4.

Extrait 30 – Test Impression (suite, Corpus RH)

```
01   Ric     oui . RS 2009 . oké*
02   Ric                          *raccroche, marche vers Meg
03     (6.0)
04   Ric     × eu^:: *   × ouihh
05   Meg        ^tourne tête vers imprimante
06   Ric             * tourne tête vers imprimante
             × Image 69 × Image 70
07   Ric     va vers l'imprimante, attend doc, revient vers Meg
08     (14.0)
09   Ric     alors eu:
```

Image 69 : Meg pose son téléphone, Richard tourne la tête vers elle en revenant.

Image 70 : Richard s'oriente vers l'imprimante après que Meg a tourné la tête dans cette direction.

Richard répond de façon minimale puis clôt la conversation téléphonique (« Oui, RS 2009. Ok. », ligne 1), il revient vers Meg qui pose son téléphone portable lorsqu'il arrive à proximité et tourne la tête dans sa direction (image 69). Il produit une hésitation, projetant une reprise, et lorsque Meg tourne la tête vers l'imprimante qui se trouve derrière elle à gauche, il s'arrête net et reprend verbalement (« Euh… ouihhh », ligne 4, image 70). Autrement dit il suit l'orientation corporelle de Meg qui reprend leur activité interrompue en tenant compte de sa progression entre temps : elle a accompli l'instruction émise avant l'appel (« Imprime-le pour voir déjà ») et invite Richard à récupérer le document dont elle a commandé l'impression.

Meg montre qu'elle n'est pas concernée par l'appel, et Richard ne l'associe pas au processus en question, mais elle contribue à son traitement en poursuivant entre temps leur activité en tant que stagiaire : elle exécute les instructions. En retour Richard compte sur ce travail de délégation et les signes d'avancement de leur tâche au moment de la reprise.

Sue se montre en revanche davantage concernée dès la sonnerie du téléphone de Vin : écoutant la réponse à sa requête, elle reste corporellement orientée vers lui lorsqu'il décroche et pendant l'appel[83].

Extrait 31 – Un portrait à faire (suite, Corpus Com')

```
21   Vin    merci . à tout d'suite^* ×
01   Sue                          ^reg.Vin
02   Vin                           *raccroche, reste orienté vers son bureau
                                     ×Image 71
03   Vin    Richard est là j'vais faire la photo là [j'vais v'nir avec toi
04   Sue                                            [et vous avez so::n
05   Sue    son CV alors↑ (0.5) [$pour ^le faire (nom)↑
06   Mag                         $reg.Sue
07   Sue                               ^reg.Mag
08   Vin                        [eu: ×
                                     ×Image 72
09   Mag    non non faut qu'on monte tout
10   Vin    non . on va l'recevoir
11   Sue    oké
```

Image 71 : Avant que Vin ait raccroché, Sue le regarde.

Image 72 : Après un silence, Mag lève la tête vers Sue.

Sue est restée corporellement orientée vers Vin et a tourné la tête de côté lorsqu'il s'est engagé dans la conversation téléphonique, qui ne dure que cinq secondes. Les clôtures étant disponibles à Sue, elle le regarde avant qu'il raccroche, mais celui-ci s'oriente vers son écran et clavier d'ordinateur (image 71), et annonce publiquement la nouvelle associée à l'appel (« Richard est là, je vais faire la photo là, je vais venir avec toi », ligne 3). Mais Sue en chevauchement, ne s'alignant donc pas sur l'activité initiée par Vin, reprend leur interaction interrompue : « Et vous avez son… Son CV alors ? » (lignes 4 et 5) avec le marqueur de continuité *et* en début de tour [Heritage & Sorjonen, 1994]. Mais sa requête n'est pas traitée

[83] Voir plus haut l'Extrait 5.

immédiatement : l'interaction précédemment initiée par Sue n'est pas restée également pertinente pour Vin et Mag. Sue élabore et renouvelle sa requête (« Pour le faire (nom) ? », ligne 5) pendant que Mag lève la tête vers elle et que Vin produit une hésitation tout en restant orienté vers son ordinateur (image 72) : elle doit de nouveau produire leur disponibilité.

D'un côté Vin et Sue se sont tous deux orientés vers un traitement prioritaire de l'appel, et un partage symétrique du travail nécessaire à sa prise en charge, d'un autre côté seule Sue s'oriente à la fin de l'appel vers une reprise immédiate de leur conversation, et doit y travailler activement. Vin et Mag l'amènent à contribuer activement aux activités du service, mais son statut de stagiaire, ses missions et ses compétences, ne l'amènent pas moins à solliciter les instructions et explications de ses supérieurs.

Mais la façon dont Vin ne s'oriente plus vers l'interaction avec Sue est aussi liée à ce que provoque l'appel téléphonique : il actualise une tâche ponctuelle qui exige la réunion physique de collaborateurs en déplacement réguliers dans de vastes bâtiments, et par conséquent à accomplir sans tarder. Les collaborateurs proches peuvent être amenés à produire à nouveaux frais la disponibilité de leur interlocuteur du fait de ce renouvellement constant de l'activité dans le service.

4) Organisation non distribuée : distinguer fin de l'appel et reprise

Enfin certaines trajectoires n'apparaissent que dans l'organisation monolocalisée. Nous avons vu que face à l'hésitation de Raymond lorsqu'il reçoit un appel, Albert s'est éloigné de lui sans attendre de réponse à sa requête, tandis que Raymond l'a rattrapé pour parvenir à un certain aboutissement avant de demander réparation et de sortir pour traiter l'appel[84]. Albert initie entre temps plusieurs interactions, il parle avec Olivier lorsque Raymond rentre quatre minutes plus tard. La transcription commence trente secondes après.

Extrait 32 – L'enregistreur MP3 (suite, Corpus MiniOrg)

```
01   Alb     c'est tous les abstracts eu: et les traductions
02   (2.0)   × ((Alb se tourne vers Ray, marche))
             × Image 73
03   Alb     eu: raymond tu l'as r'trouvé le:*
04   Alb                                      *se retourne vers Alb
05   Ray     *ouai ×alors eu:: * mais celui-là i marchait ou pas↑
06   Ray     *vers ordi       *se lève
                   × Image 74
```

[84] Voir plus haut l'Extrait 14.

Image 73 : A la fin de la conversation avec Olivier, Albert se tourne vers Raymond.

Image 74 : Raymond s'oriente vers Albert pendant sa requête.

Albert se trouve entre Olivier et Raymond au moment de terminer sa conversation avec Olivier, reste face à lui tête baissée pendant une seconde puis se tourne rapidement vers Raymond (image 73). Son orientation corporelle et son déplacement montrent qu'il projette avant les clôtures de reprendre cette conversation interrompue. En se tournant et commençant à marcher vers lui, il l'interpelle et reprend : « Raymond tu l'as r'trouvé, le… ? » (ligne 3). La configuration de ce tour suggère une orientation particulière vers l'interaction en tant qu'activité que Raymond a pu poursuivre en son absence, entre la fin de l'appel et ce moment où Albert est de nouveau disponible. Raymond se retourne (image 74) et répond (« Ouais, alors euh… Mais celui-là il marchait ou pas ? », ligne 5), mais sa réponse positive n'est pas orientée vers la polarité de la requête, elle accomplit seulement la reprise : il évoque l'outil qu'il a confié à Albert juste avant de s'éloigner pour traiter l'appel. Autrement dit il s'aligne immédiatement sur la reprise initiée par Albert mais reprend l'activité là où ils l'ont interrompue pour l'appel.

Dès le stade initial où elle permet au coprésent de s'engager dans une autre activité au moment où l'appelé répond au téléphone, cette organisation spatialisée symétrise les droits et obligations associés au traitement de l'appel. D'un côté le fait que l'appelé se montre à la disposition de son coprésent inverse l'ordre des priorités entre leurs activités respectives par rapport au moment de la prise de l'appel ; d'un autre côté le statut du processus interrompu par l'appel est négocié une nouvelle fois au moment de la reprise : tandis que l'appelé attend ici le retour d'Albert pour réactualiser sa demande, ce dernier s'oriente vers la possibilité qu'il ait traité sa demande après l'appel et pendant que lui terminait son interaction avec Olivier. L'événement communicationnel entraîne dans l'ensemble un travail interactionnel d'un autre

type : manifestant une attention à l'autre, visuelle et incorporée dans un espace élargi, mais aussi verbale : d'explicitation des raisons d'agir, de justification et de réparation.

De plus, c'est dans cette organisation de petite taille qu'apparaît la seule occurrence où des collaborateurs ne reprennent pas leur conversation interrompue par un appel. Nous avons vu qu'avant que son appel soit transmis à Ben, une interlocutrice extérieure appelant sur le téléphone de l'organisation passe par l'intermédiaire de l'assistante administrative, qui interrompt une conversation entre Ben et Olivier[85]. Ce dernier se met progressivement en retrait et s'oriente vers son écran après que Ben a ouvert la conversation téléphonique.

Extrait 33 – Filtrage d'un appel entrant (suite, Corpus MiniOrg)

```
01   Ben     au r'voir *
02   Ben                *raccroche
03   (12 secondes) ((Ben prend des notes))
04   Oli     $elle peut × *v'nir alors↑
05   Oli     $lève tête vers Ben
                        ×Image 75
06   Ben                  *lève tête vers Oli
07   Ben     comment↑ ×
                      × Image 76
08   Oli     elle peut v'nir alors↑
09   Ben     ouai . et l'autre aussi (0.5) elles vont êt' deux
```

Image 75 : Douze secondes après la fin de l'appel, Olivier s'adresse à Ben.

Image 76 : En demandant réparation, Ben se redresse pour regarder vers Olivier.

Après cinq minutes de conversation téléphonique, Ben raccroche et commence à prendre des notes. Olivier reste orienté vers son ordinateur sans activité visible à l'écran, et douze secondes après, lève la tête vers Ben et l'interroge à propos de la conversation

[85] Voir plus haut l'Extrait 18.

téléphonique : « Elle peut venir alors ? » (ligne 4, image 75). Il montre qu'il y est resté attentif et le justifie du même coup en se montrant concerné par le processus associé à l'appel. Mais Ben montre qu'il n'est pas préparé à une interaction avec Olivier : il prend un temps pour pivoter vers lui en déployant son buste et demande réparation (« Comment ? », ligne 7, image 76). Olivier répète son tour et Ben répond en élaborant au-delà de ce que requiert la question polaire : « Ouais. Et l'autre aussi, elles vont être deux. » (ligne 9), confirmant qu'Olivier est également concerné par ces nouvelles informations. Ben ayant donc compris la requête pourtant particulièrement indexicale, sa demande de réparation ne soulève pas un problème de référent ou d'intelligibilité mais l'adresse non préparée, autrement dit l'absence de sommation.

D'un côté, donc, Olivier doit produire à nouveaux frais la disponibilité de Ben, d'un autre côté l'interaction antérieure n'est pas reprise après la fin de l'appel. Si la façon dont Olivier se montre attentif à la clôture de l'appel puis s'adresse à Ben sans sommation indique qu'une interaction est d'une certaine manière restée pertinente, Ben s'oriente vers le traitement de l'appel comme ayant accompli la clôture de leur conversation. A plusieurs reprises ensuite il se penche vers ses notes malgré une nouvelle requête d'Olivier, laissant s'épuiser leur conversation. Autrement dit Olivier est amené à produire à nouveaux frais, au moment de la reprise, son implication dans le processus, à travers un travail interactionnel qui ne rend pas particulièrement pertinent le caractère organisationnel des conversations. La reprise montre sous une nouvelle forme comment les acteurs sont amenés à produire eux-mêmes l'organisation, qui repose davantage sur eux qu'une organisation formellement structurée. En mettant l'interaction en cours à l'épreuve, l'événement communicationnel mobilise les compétences interactionnelles des membres pour produire de nouveau l'organisation, sous la forme de relations interpersonnelles. A travers leurs justifications et réparations, fréquentes et souvent ajustées à la situation, les acteurs montrent que leurs interactions ne sont pas tant réglées par l'institution, ils se produisent davantage comme sujets dotés de raisons d'agir propre, engagés par ailleurs dans une activité institutionnelle imposant son propre cadre.

Synthèse

La première partie de ce chapitre centrée sur le moment où le téléphone sonne et les accomplissements accompagnant le traitement de l'appel a permis de montrer que le partage du travail interactionnel nécessaire au traitement d'un appel peut être tenu pour acquis par des collaborateurs proches qui ne remarquent pas visiblement la sonnerie avant de traiter l'appel

dans la continuité de leur activité. L'appel peut aussi reconfigurer la situation en coprésence en venant contribuer à la tâche en cours. Un encadrant se montre davantage redevable en repoussant le traitement de l'appel à la fin de ses instructions ou explications à sa stagiaire, tandis que celle-ci peut se montrer concernée par l'appel ou le laisser à la charge de son encadrant. Le coprésent peut s'orienter vers une interruption brève en manifestant physiquement son droit à être traité prioritairement, ou au contraire favoriser une interruption immédiate de la conversation en cours sans contraindre l'appelé à une quelconque temporalité en se retirant de son territoire. Les appels survenant pendant une interaction impliquant plus de deux collaborateurs font émerger leurs statuts organisationnels différentiels, selon notamment que l'activité soit suspendue ou qu'elle se poursuive en l'absence de l'appelé. Les collaborateur proches peuvent également libérer l'appelé pour qu'il traite l'appel en se relayant pour assurer la continuité de l'activité en cours, alors que les membres de la petite organisation se séparent sans projeter de reprise, comptant sur leur cohabitation permanente dans un même espace partagé. Si le réseau de collaborateurs distants sous-jacent à l'organisation distribuée conduit à un traitement systématique des appels, différentes trajectoires sont observables dans cette organisation monolocalisée : un appelé peut ne pas répondre à son téléphone portable et séparer ainsi le privé du professionnel, tandis que les appels proprement organisationnels arrivent sur un poste spécifique dont est tenue pour responsable l'assistante administrative, dont il peut être également attendu qu'elle vienne en aide au directeur adjoint pour traiter ses appels personnels.

Dans la deuxième partie de ce chapitre consacrée à la reprise de l'interaction en coprésence, nous avons d'abord montré que le président de séance accomplit son rôle en prenant ce travail à sa charge, aidé surtout des marques de réceptivité de ses collaborateurs. Les collaborateurs peuvent procéder à une reprise plus symétrique et graduelle, un partage du travail que nous avons associée à la relation de service : soit que le collaborateur soit mis à contribution pour participer activement à la clôture du processus associé à l'appel, soit qu'ils s'orientent par un travail de réparation vers le coût du fait de rester disponible pour le coprésent. En revanche la façon dont des collaborateurs proches peuvent reprendre leur interaction interrompue sans marques de réceptivité renouvelées montre qu'ils comptent sur leur contribution automatique. Si au moment de prendre l'appel, l'encadrant se montre redevable de compléter dans la mesure du possible son instruction ou son explication à sa stagiaire, celle-ci contribue en retour largement à la reprise de l'activité dont elle maintient par ailleurs seule la pertinence pendant l'appel. Enfin dans la petite organisation monolocalisée, la coprésence permet aux collaborateurs de différer la reprise par rapport à la

fin de l'appel, de reprendre un processus qui peut avoir évolué entre temps du fait de l'un ou autre collaborateur de son côté. La moindre orientation vers les interactions en tant que processus organisationnels permet même qu'une conversation interrompue ne soit pas reprise : la collaboration y repose essentiellement sur les relations interpersonnelles.

Comme nous l'avons annoncé dans la présentation de notre terrain au cours du deuxième chapitre, le chapitre suivant est consacré aux nombreuses séquences au cours desquelles les collaborateurs ont thématisé et mobilisé le dispositif vidéo dans leurs interactions. Leur analyse nous renseigne à la fois sur les implications d'une telle enquête, à la fois sur ce qui compte pour les acteurs dans leur travail d'organisation, puisqu'une telle ressource leur permet de projeter et d'associer librement dans des situations de travail par ailleurs relativement contraintes.

Chapitre 6 – Le dispositif vidéo comme ressource dans l'interaction

Labov a qualifié de paradoxe de l'observateur une double contrainte à laquelle est confronté en particulier le linguiste, et par extension tout chercheur en sciences humaines : c'est pour étudier l'usage *naturel* de la langue qu'il provoque des situations d'élocution *artificielles* [Labov, 1972]. Pour dépasser ce paradoxe, Speer et Hutchby le requalifient de dilemme du miroir sans teint : si toute enquête souille nécessairement son objet, alors aucune enquête scientifiquement valide n'est possible [Speer & Hutchby, 2003]. L'aporie va de paire avec le débat entre données « naturelles » et données « contraintes » [Speer, 2002 ; Lynch, 2002] : toute donnée est déjà un artefact scientifique. Transformant la question, Heath a distingué omnipertinence et omniprésence du dispositif : sa pertinence ne peut être démontrée qu'à partir du moment où les acteurs s'orientent démontrablement vers lui, moments qui peuvent alors devenir objet de recherche à part entière [Heath, 1986]. Car les acteurs sont avant tout engagés dans leur activité et n'agissent pas pour la caméra. Si, de notre expérience, le paradoxe de l'observateur est souvent retourné contre l'usage de la vidéo, de quoi les acteurs feraient-ils *semblant* devant la caméra ? Autrement dit pourquoi n'agiraient-ils pas à peu près comme d'habitude ? Imaginer qu'ils agiraient autrement sans la caméra ne revient-il pas à leur prêter d'étranges intentions ?

C'est ainsi que plusieurs travaux prennent le parti de ne pas concevoir le paradoxe de l'observateur comme une limite de la méthodologie mais comme une opportunité supplémentaire [Gordon, 2012] : considérer le dispositif comme faisant partie des activités filmées, et analyser comme n'importe quel phénomène les moments où les participants l'impliquent dans l'interaction. Lomax et Casey considèrent cette approche comme intermédiaire entre, d'un côté, considérer que le dispositif ne change rien à ce qui se passe, d'un autre considérer qu'il le transforme complètement et invalide la recherche [Lomax & Casey, 1998] pour montrer dans le cadre de visites médicales à domiciles comment les participants mobilisent l'enregistrement pour cadrer la visite médicale, comment ils s'arrangent pour dissimuler à la caméra des activités qu'ils configurent ainsi comme confidentielles, distinguent dans l'interaction leur qualité de participant à la recherche et leur activité professionnelle dans la situation. A partir d'enregistrements audio, Speer et Hutchby

se sont intéressés aux façons de cadrer certains propos comme pouvant ou non être dit en se sachant enregistré, au cours de l'annonce de l'enregistrement, ou au cours de la conversation à propos de ce qui vient d'être dit [Speer & Hutchby, 2003]. Filmant un café, Laurier et Philo argumentent qu'une personne faisant l'imbécile devant la caméra agit effectivement comme on peut agir habituellement dans un tel endroit [Laurier & Philo, 2006] : il n'y a pas de raison de supposer que les acteurs cachent quelque chose ou modifient leur conduite puisque la plupart du temps – peut-on supposer – ils se comportent en membres compétents en s'orientant vers une activité conforme aux catégories pertinentes.

Quant au rapport avec les enquêtés, il est souvent dit que le paradoxe de l'observateur et ses présupposés ont façonné les esprits de telle façon que l'observateur cherche la plupart du temps à minimiser sa présence sur le terrain [Gordon, 2012]. Laurier et Philo interrogent cette ambivalence constitutive de la présence-absence de la caméra comme une énigme phénoménologique :

"*The unattended camcorder displays a kind of absent presence, though the observer and their subjects are instead beset by the camcorder's particular kind of presence. What then is the lived work of being there and not being there at the same time with the camcorder*?" [Laurier & Philo, 2006].

Or du côté de l'ethnographie plus conventionnelle, de l'interactionnisme symbolique au pragmatisme, on prône souvent un engagement dans ou sur le terrain, auprès des acteurs : présentée comme une évidence et une condition de validité de l'enquête, cette approche semble en opposition totale avec ce qui est exigé de l'enquête technologiquement outillée. Il faut pouvoir confronter ces points de vue contradictoires en les mettant empiriquement à l'épreuve.

Par conséquent, plutôt que traiter théoriquement et *a priori* le rapport aux acteurs et au terrain dans les premiers chapitres de la thèse, et comme nous l'avons alors précisé, nous avons choisi d'en faire un chapitre empirique à partir d'une collection de quarante-deux extraits au cours desquels les participants actualisent le dispositif d'enregistrement. Que nous suggère la fréquence de ces thématisations, et ce que disent et font les acteurs, du mode d'existence de ce dispositif ? Autrement dit, quelle est sa pertinence pour eux parmi l'ensemble de leurs préoccupations ? L'oublient-ils vraiment, un peu, pas du tout ? Plus spécifiquement en ce qui concerne notre objet : Que nous disent ces moments du travail d'organisation et du collectif ? A quoi et à qui la caméra ou l'enregistrement sont-il associés ?

Dans le cadre de séances de thérapie familiale, Hutchby *et al.* distinguent trois façons principales dont les participants s'orientent vers et considèrent l'enregistrement : comme ressource pour accomplir différentes étapes de la procédure de la séance ; en termes ludiques (y compris à propos des enjeux de surveillance) ; comme ressource pour élaborer ce qui est officiel (*'on' the record*) ou officieux (*'off' the record*) [Hutchby *et al*., 2012]. Gordon propose un autre classement selon lesquels les acteurs classifient l'enregistreur audio, deux ordres croisés : en tant qu'objet matériel ou en tant que représentant d'une personne d'un côté ; au premier ou au second degré de l'autre (*literal* ou *non literal (play) way*) [Gordon, 2012]. Ce chapitre nous conduira à une classification des catégories mobilisées spécifiquement dans les organisations.

Dans une première partie, nous montrerons que les collaborateurs s'orientent vers cet objet et ce processus comme un aspect constitutif de leur environnement et de la situation. Toute personne qui entre dans un périmètre filmé doit en être prévenue d'une manière suggestive quant à ce que l'interaction projette. Dans une deuxième partie, nous verrons que mobiliser les caméras permet de configurer l'action à venir ou passée, de produire des cadres et de modaliser l'interaction. Enfin la dernière partie portera sur les moments où les collaborateurs mobilisent les caméras pour rire, produire différents types de collectifs par cette activité d'affiliation.

1) Un cadre pertinent dans cet environnement et pour cette interaction

En remarquant dès leur entrée le dispositif d'enregistrement, les visiteurs peuvent montrer qu'ils sont informés de cette présence, mais pas nécessairement dans le détail. Dans l'extrait suivant, Luc vient jusqu'à Tom pour le saluer, s'arrête à côté de lui, et Tom initie une conversation.

Extrait 1 – Lire tes mails (Corpus Responsable Informatique)

```
01   Tom    ^ça: ça roule↑
02   Luc    ^reg.écran, reg.cam1
03   Luc    eu: fais ^gaffe pasqu'on × lit tes ^mails avec les caméras là^
04   Luc            ^pointe écran          ^reg.cam2              ^reg.cam1
                                  ×Image 1
05   Tom    *hein↑ (0.5) [comment
06   Tom    *reg.Luc
07   Luc                 [o:n i ^peuvent lire tes mails↑
```

```
08   Luc                          ^reg.écran, reg.cam1
09   Tom     ouai . mais c'est fait pour
10   Luc     ^°ah ouai°↑
11   Luc     ^geste tête vers l'avant, reg.Tom, reg.écran
12   Tom     ouai
13   (1.5)
14   Luc     °ah bon°↑^* (0.5)°oké°↑^ ×
15   Luc              ^pas en avant ^salue cam2, reg.Tom, s'éloigne
16   Tom                *reg.écran, reg.Luc, reg.écran
                                     ×Image 2
17   Tom     eu: quoi d'neuf↑
18   Luc     eh ben écoute tout va bien↑
```

Image 1 : Luc pointe l'écran après avoir regardé la caméra.

Image 2 : Luc salue la caméra après que Tom a confirmé la lisibilité des mails.

Pendant que Tom demande des nouvelles (« Ça… ça roule ? », ligne 1), Luc regarde l'écran qui se trouve directement dans le cadre d'une des caméras, puis la caméra, et s'oriente vers un accès problématique aux données organisationnelles : « Euh… Fais gaffe pasqu'on lit tes mails avec les caméras là » (ligne 3, image 2). Cette mise en garde à l'impératif et la façon dont il pointe l'écran et regarde chaque caméra tour à tour sollicitent une explication de Tom, qui demande réparation (« Hein ? », ligne 5). Luc ne répare pas immédiatement, il ne s'oriente donc pas vers un problème d'intelligibilité, révise la pertinence de sa mise en garde et reformule avec des marques d'autocorrection sous la forme cette fois d'une requête projetant une réponse négative : « On… I peuvent lire tes mails ? » (ligne 7). Ne précisant toujours pas qui est derrière l'outil (« On », « Ils »…), il manifeste avant tout sa surprise [Wilkinson & Kitzinger, 2006 ; Heath *et al*., 2012], et projette que Tom le contredise ou justifie de quelque manière l'agencement des caméras. Mais Tom confirme la tête tournée vers lui, reconnaissant que sa surprise est fondée car cet accès public est inhabituel, et justifie de façon minimale : « Ouais, mais c'est fait pour. » (ligne 9). Luc amplifie les marques de surprise avec un geste de la tête et en murmurant : « °Ah ouais ?° » (ligne 10), de nouveau confirmée par Tom

(« Ouais », ligne 12). Ils se regardent pendant un silence considérable, Luc renouvelle les marques de surprise, voire d'incompréhension (« °Ah bon ? OK ? », ligne 14) tout en s'éloignant, saluant la caméra au passage (image 2). Tom clôt également en reformulant sa demande de nouvelles initiale (« Euh… Quoi d'neuf ? », ligne 17), à laquelle Luc répond sur un ton et un volume sonore normaux (« Eh ben écoute tout va bien ? », ligne 18).

Les caméras sont des objets physiquement remarquables dans l'espace : c'est une des premières choses évoquées par Luc après qu'il est entré dans le bureau. Lui et Tom élaborent ensuite le statut de l'enregistrement par rapport aux données de l'organisation. Mais s'ils sont alignés sur l'idée qu'en accorder l'accès à un observateur extérieur, Tom ne se montre pas redevable d'explications malgré les marques réitérées de surprise et d'incompréhension. Par conséquent la question de l'accès aux données fait émerger l'organisation en tant que propriétaire de ces données mais aussi en tant que tiers dans le rapport de collaboration entre Luc et Tom : ce dernier apparaît seul redevable envers l'organisation, et non envers Luc, et par conséquent garant suffisant pour que Luc accorde sa confiance à l'enregistrement.

A la différence de Luc qui découvre les caméras en entrant dans le bureau de Tom, les occupants du bureau filmé peuvent s'adresser aux caméras en montrant qu'elles sont un élément constitutif et familier de leur environnement. La confiance que ce rapport implique s'élabore peu à peu, à l'occasion notamment de ces thématisations fréquentes. Dans le service de communication interne, Vin, Gil et Sue travaillent ensemble lorsque Mag arrive dans le bureau, ils l'accueillent dans une ambiance humoristique. Elle salue chacun en progressant vers son poste au fond du bureau, adressant des condoléances à Sue au début de la transcription tandis que Vin tente de poursuivre sa conversation avec Gil.

Extrait 2 – Saluer la caméra (corpus Com')

```
01   Mag    bonjour↑ . [désolée pour ton grand-père*
02   Vin               [non mais eu:
03   Vin                                          *reg.Mag
04   Sue    oui
05   (2.5)
06   Vin    *°ouai° donc eu: bon donc sécurité
07   Vin    *reg.bas
08   Vin    =j'pense que c'est [l'premier truc* et eu-
09   Mag                       ^[bonjour sylvaine × hhh^
10   Mag                       ^salue cam2             ^se tourne vers collègues
11   Vin                                      *reg.Mag
                                                ×Image 3
12   Vin    elle va t'v- elle va t'voir × t'inquiète pas
```

```
                                        ×Image 4
13   Vin    elle va te dire bonjour aussi*
14   Vin                                *reg.bas
15   Mag    ha ha ha ha ha ha ha
16   Vin    *sécurité après donc le deuxième mobilité
17   Vin    *pointe Gil
```

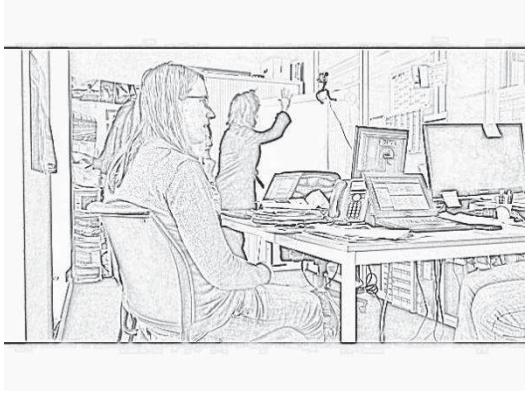


Image 3 : Mag salue la caméra pendant que Vin et Gil poursuivent.

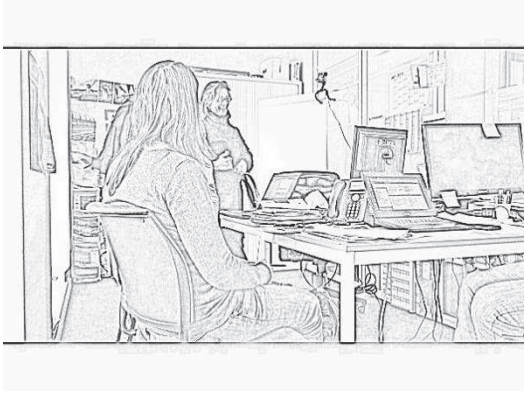


Image 4 : Elle se retourne ensuite en souriant vers eux qui la regardent.

Pendant que Mag se débarrasse de ses affaires, Vin reprend par deux fois la conversation avec Gil (« Non mais euh… », ligne 2, « °Ouais° donc euh… Bon donc sécurité j'pense que c'est l'premier truc et euh », lignes 6 et 8). Mag se retourne vers la caméra derrière elle et la salue de la main et verbalement : « Bonjour Sylvaine » (ligne 9, image 3), se retourne vers les coprésents en souriant et soupirant un rire. Vin puis Gil se tournent vers elle et Vin traite cette salutation comme leur étant effectivement en partie adressée : « Elle va t'v- elle va t'voir t'inquiète pas. Elle va te dire bonjour aussi » (ligne 12, image 4). Mag rit et regarde vers le bas, clôturant la séquence humoristique, de même que Vin s'adresse de nouveau à Gil en pointant l'index vers elle. Elle se tourne vers lui et ils reprennent leur conversation (« Sécurité après donc le deuxième mobilité », ligne 16).

En saluant la chercheuse par l'intermédiaire de la caméra dans la continuité de ses collègues coprésents pour ouvrir sa journée de travail, Mag montre que l'enregistrement en cours et la présence virtuelle de cette observatrice font partie de l'environnement et des processus organisationnels potentiellement pertinents. Cette salutation cocasse entraîne avec le rire partagé et le commentaire de Vin une forme d'affiliation en coprésence, récurrente autour de ce dispositif comme nous le verrons. Vin s'oriente en réponse vers la présence effective et fiable de la chercheuse autrepart dans les locaux en projetant une rencontre dans la journée. En quelques tours sont articulés l'ici et maintenant de la situation caractérisée par la présence d'un tiers observateur, la temporalité ultérieure du visionnage, et la présence distante

au même moment de la chercheuse. L'actualisation de la caméra et l'élaboration de son statut participatif et organisationnel complexe produisent ici et maintenant l'organisation en tant qu'ensemble de bâtiments assurant une forme de coprésence accessible, dans lesquels les membres se projettent pour leur activité quotidienne. Enfin ils manifestent une confiance à l'égard de l'enregistrement en tant qu'il est associé à une personne physique accessible et avec qui ils accèdent peu à peu à une certaine familiarité.

Les extraits précédents montrent que la familiarité aux conditions de l'enregistrement et à son porteur implique différents rapports aux caméras, les occupants de l'espace filmé pouvant s'y adresser comme à un pair. Mais la confiance dans le dispositif étant étroitement associée au statut de garant de ces derniers, en montrant que l'enregistrement est constitutif de l'espace de travail et le délimite, et qu'il est potentiellement pertinent pour la suite de leur interaction, les collaborateurs interrogent les éventuelles conséquences sur cette dernière. Dans le Chapitre 3, nous avons vu qu'Antoine attend la visite de Bill et l'invite à entrer sitôt apparu sur le pas de la porte[86].

Extrait 3 – Come in (caméra, Corpus Manager)

```
07   Bil    apparaît
08   Ant    reg. Bill
09   Ant    come in*
10   Ant           *se lève
11   Bil    ^j'vais encore êt'filmé^* ×
12   Bil    ^entre                ^sourit, reg. Ant, s'arrête
13   Ant                           *vient vers Bill
                                      ×Image 5
14   Ant    *ça te: ça t'dérange pas↑
15   Ant    *s'arrête, reg. Bill
16   Bil    [no:n ×
17   Ant    [sinon on peut arrêter s'tu veux
                    ×Image 6
18   Ant    vas-y installe-toi . alors
```

[86] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 7.

Image 5 : Bill mentionne la caméra pendant qu'il entre.

Image 6 : Antoine s'arrête pour le consulter, Bill annule toute opposition.

Pendant qu'il entre dans la pièce, Bill qui a déjà rendu visite à Antoine dans la journée commente, sans plus : « J'vais encore êt' filmé » (ligne 5, image 5). Antoine s'oriente vers un motif potentiel de plainte (*complainable*, [Schegloff, 2005]), et montre que le commentaire rend conditionnellement pertinente une demande d'autorisation au visiteur. Il lui demande confirmation avec l'interro-négative « Ça te… ça t'dérange pas ? » (ligne 8), Bill montre qu'il n'a aucune volonté de se plaindre ou de résister en fermant les yeux et prolongeant sa voyelle (« Non », ligne 11, image 6), et ne traite par conséquent pas l'élaboration d'Antoine en chevauchement (« Sinon on peut arrêter si tu veux », ligne 11).

Ici Bill marque dès son entrée, c'est-à-dire en pénétrant le périmètre de l'enregistrement, que celui-ci est constitutif de ce bureau, et en confirmant à Antoine qu'il n'en est pas dérangé, montre bien que cette remarque n'accomplit pas autre chose que marquer son entrée. Ils n'évoquent ni les conditions de confidentialité ni le statut de l'observateur, Antoine apparaissant comme un garant suffisant.

Alors que Bill est déjà au courant lorsqu'il arrive, c'est souvent l'occupant du bureau qui mentionne l'enregistrement en cours pour son visiteur au moment où il entre : il se montre en devoir de l'en informer et de lui demander son accord. Dans l'extrait suivant, il est convenu que Sophie et Vera se retrouvent maintenant pour une réunion informelle[87]. Sophie installe une chaise pour elle pendant qu'elle entre.

[87] Voir les clôtures dans le Chapitre 5 l'Extrait 3.

Extrait 4 – Conseils nouvelle version (Caméra, Corpus R&D)

```
01   Sop     *^ça t'dérange pas d'êt' × filmée↑ . le temps de hh hhh
02   Sop     *pointe cam
                                      ×Image 7
03   Ver      ^s'arrête, lève tête, reg. autour
04   (3.0)   ((Vera recommence à marcher tout doucement)) ×
                                                          ×Image 8
05   Sop     [si-
06   Ver     [c'est là↑*
07   Sop                *hoche tête
08   Sop     si^non on s'met ailleurs hein
09   Ver       ^jette cahier sur table
10   Ver     non non c'est [bon hhh hh hh hh hh
11   Sop                   [non↑ hh hh hhh hh hh
12   Ver     s'installe
13   Sop     vas-y . bon. ça va êt' rapide↑
```

Image 7 : Sophie pointe la caméra, Vera s'arrête net.

Image 8 : Vera recommence tout doucement à marcher.

Sophie relève la tête vers Vera, pointe la caméra derrière elle et produit une requête d'abord configurée comme une demande de confirmation qui projette fortement une acceptation : « Ça t'dérange pas d'êt' filmée ? » (ligne 1, image 7). Mais la façon dont Vera s'arrête net dès qu'elle regarde la caméra amène Sophie à prolonger par une justification, suivie d'un rire pour désamorcer l'apparente résistance de Vera : « Le temps de… hh hhh » (ligne 1). Cette dernière regarde tout autour d'elle et recommence à marcher lentement, les bras resserrés près du corps en signe de prudence (image 8), pendant un silence de trois secondes. Elle s'enquiert de la localisation de la deuxième caméra (« C'est là ? », ligne 6) que Sophie lui confirme par un hochement de tête avant de proposer une alternative, traitant la réaction de Vera comme particulièrement réticente : « Sinon on s'met ailleurs, hein » (ligne 8). Mais Vera projette déjà de s'installer et bloque cette proposition en montrant qu'elle accepte d'être filmée et que cela ne pose pas problème (« Non non c'est bon », ligne 10). Suit

un long rire partagé qui sanctionne cette ouverture particulièrement délicate et sans doute un peu humoristique quant à la conduite corporelle de Vera. Sitôt Vera assise, Sophie initie le sujet de la réunion (« Vas-y. Bon. Ça va êt' rapide », ligne 13).

L'actualisation de la caméra constitue une étape à part entière de cette ouverture en deux temps : la réaction marquée de Vera montre que quelque chose de particulier se passe dans ce périmètre, et Sophie a montré qu'elle est en devoir de l'en informer. Mais sitôt cette nouvelle donnée établie, Vera montre que la poursuite normale de leur activité n'en est pas compromise : comme dans l'extrait précédent, l'enregistrement en cours apparaît comme une donnée à la fois fondamentale et non problématique pour l'interaction à venir.

La personne ayant accepté d'être filmée dans son bureau se montre donc régulièrement en devoir d'informer son visiteur lorsqu'il en franchit le périmètre, et celui-ci s'oriente également vers la pertinence de cette donnée de la situation. Lorsqu'à l'inverse les caméras deviennent pertinentes au cours de l'interaction alors que le visiteur n'a pas été informé, des réparations et justifications sont produites qui rendent la situation et le statut de l'enregistrement autrement réflexifs. L'extrait suivant a lieu un quart d'heure après le début de la réunion de présentation du nouveau système Intranet par Don aux membres du service RH[88], dans la disposition spatiale où ils sont apparus au cours des chapitres précédents.

Extrait 5 – Réunion Intranet 3 (Corpus RH)

```
01   Don    voilà . sachant que (nom) que vous connaissez aussi
02   Lis    oui (nom) oui
03   Don    eu:* sa: sa son sa formation- °oh° *× vous vous enregistrez↑
04   Don       *reg.gauche                    *pointe cam1
                                                ×Image 9
05   Don    *$hh hhhin hin^ hin [hin
06   Don    *reg.Lis puis Ric
07   Lis     $reg.cam1, sourit
08   Ric                ^sourit, reg.Don
09   Lis                      $[oui
10   Lis                      $reg.Don
11   Lis    on t'la [pas dit on aurait dû [t'prév'nir
12   Emi            [hin hin              [là aussi hein$
13   Lis                                                $reg.cam2
14   Don    *oh là là là$ hh sa[lut ×
15   Don    *reg.cam2
16   Lis              $reg.Don
17   Lis                       [on aurait dû t'prév'nir oui
```

[88] Voir d'autres passages de la même réunion dans le Chapitre 4 les Extraits 18 et 20, et dans le Chapitre 5 les Extraits 9, 10, 20 et 21.

```
                                    ×Image 10
18   Lis    y'a syl$vaine eu qui fait eu* $des études en sociologie
19   Don                                 *reg.Lis
20   Lis          $pointe cam1 avec stylo $reg.Don
21   Lis    *[et eu: °des entreprises alors eu voilà°]
22   Don    *reg.cam1
23   Don     [ah d'accord bon (0.5) ben c'est c'est]
24   Don    *bon . °d'accord° . [parfait↑
25   Don    *sursaut
26   Lis                        $[donc eu: ça va↑ $ça t'gêne pas
27   Lis                        $reg.Don          $secoue tête
28   Don    *ah $pas du $tou:t ohhpf *
29   Don    *reg.Lis, recule buste   *geste main droite en l'air
30   Lis        $sourit $détourne regard
31   Don    e:t et donc eu: eu- (nom) eu donc elle a été en charge
```

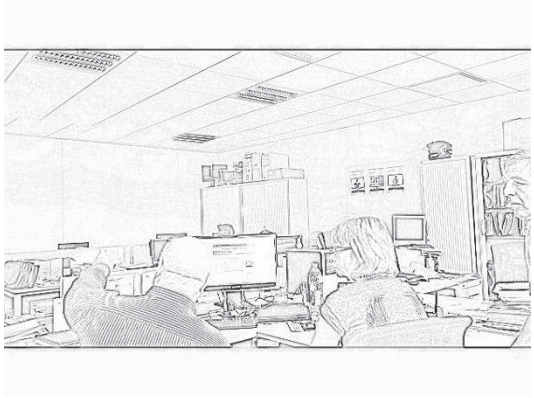


Image 9 : Interrompant son tour, Don pointe une caméra.

Image 10 : Il salue la seconde caméra qu'Emi vient de lui indiquer.

Au milieu d'un tour composé, Don aperçoit la chercheuse en train de manipuler une des caméras à l'autre bout de l'espace[89], il ralentit son élocution et ne termine pas son tour : « Sachant que (nom), que vous connaissez aussi, euh… sa… sa, son, sa formation- oh- vous vous enregistrez ? » (lignes 1 et 3, image 9). La façon dont il rit à la fin montre qu'il ne prend pas au sérieux la présence de la caméra, que sa requête n'est pas une demande de confirmation mais une plaisanterie, qui manifeste une certaine surprise. En outre l'usage de la deuxième personne du pluriel ne désigne que les occupants du bureau : Don ne désigne pas là réunion en cours, dont il est l'animateur principal, comme étant enregistrée, seulement ce bureau de manière générale. Mais Lis après avoir suivi son indication gestuelle et pendant qu'il rit, se retourne brusquement vers lui et répond positivement de manière appuyée : « Oui » (ligne 9). Elle bloque ainsi la configuration humoristique de la requête et reconfigure

[89] Ce qui est indiqué par le fait que l'autre caméra est manipulée quelques secondes avant, l'enregistrement s'arrêtant alors pour changer de cassette.

l'information comme étant sérieuse, puis montre que le fait qu'il n'en ait pas été informé plus tôt est un motif de plainte légitime [Schegloff, 2005] : « On t'l'a pas dit on aurait du t'prév'nir » (ligne 11). En même temps Emi (invisible à l'image), dont le rire montre qu'elle ne s'oriente pas vers une plainte potentielle, montre la seconde caméra à Don qui la salue de la main et manifeste une surprise redoublée : « Oh là là ! Salut » (ligne 14, image 10). Saluer la caméra est une façon récurrente de remarquer sa présence, ou de marquer une présence accrue à l'instar de Luc dans l'Extrait 1.

Alors que Don exprime ce changement de situation par un rire continu, Lis répète et souligne en fin de tour ce qui apparaît comme une demande de réparation (« On aurait dû t'prévenir, oui », ligne 17). Il cesse alors de rire et montre qu'il écoute sa justification : « Y'a Sylvaine euh qui fait des études en sociologie, et euh… °des entreprises alors euh voilà° » (lignes 18 et 21). Elle présente le processus comme le projet d'une étudiante, comme Vin dans les extraits ultérieurs, et Don ratifie en tronquant une évaluation projetée (« Ah d'accord. Bon, bon ben c'est c'est », ligne 23). Il termine par un sursaut, soulignant démontrablement que l'information reconfigure effectivement la situation, tout en donnant son accord et marquant le retour à une situation normale dès l'information ratifiée : « Bon. D'accord. Parfait ? » (ligne 24). Lis s'oriente vers un accord en sollicitant une confirmation (« Donc euh… ça va, ça t'gêne pas ? », ligne 26, en secouant la tête de gauche à droite), Don s'affilie sans réserve an annulant tout motif de plainte éventuelle (« Ah pas du tout, ohhpf », ligne 28), puis termine son tour en balayant définitivement la question par un geste de la main. En somme les collaborateurs désamorcent progressivement et dans l'interaction le motif de plainte, puis ils reprennent la réunion (« Et… et donc euh… euh- », ligne 31).

C'est un événement extérieur, l'apparition de la chercheuse, qui fait apparaître les caméras pour Don : elles ne sont pas saillantes dans l'environnement, et Lis montre qu'elle n'a pas rempli son obligation de l'en informer au début de l'interaction. Le travail préliminaire suggéré par le verbe « prévenir » apparaît de manière récurrente sous des formes et dans des situations diverses à propos du fait d'être filmé. Don montre que ses justifications sont les bienvenues et que l'enregistrement est en effet constitutif de la situation, sans y opposer d'objection ensuite. D'un côté ils s'orientent vers la règle selon laquelle toute personne filmée doit être en premier lieu prévenue ; d'un autre côté l'enregistrement est associé au projet d'une étudiante d'une manière qui ne sollicite pas de demandes de garanties de confidentialité ou d'autre explication.

Mais le visiteur qui remarque les caméras au cours de l'interaction peut se plaindre vraiment de n'en avoir pas été informé. Dans l'extrait suivant, Gil est dans le bureau de Vin depuis un quart d'heure lorsque la chercheuse frappe à la porte et, invitée par Vin, entre en annonçant qu'elle doit intervenir sur une des caméras. Vin reprend la réunion avec Gil puis s'adresse à Syl sans sommation alors qu'elle arrive près de sa caméra.

Extrait 6 – Faut prév'nir (Corpus Com').

```
01   Vin    j'ai app'lé i répondent pas eu: pour l'instant . tu sais↑
02   (2.0)
03   Syl    ^pardon
04   Syl    ^se retourne
05   Vin    i répondent pas pour l'instant [j'ai app'lé
06   Gil                                   [ah mais *j'avais pas vu
07   Vin                                            *reg.Gil
08   Gil    =qu'on était [filmés↑^ hhhh hin hin*^ ×
09   Gil                 ^se tourne vers Vin ^reg.Vin
10   Syl              $[d'accord $
11   Syl              $reg. Gil  $grimace, reg.cam, reg.Gil
12   Vin                                  *hausse sourcils, sourit
                                             ×Image 11
13   Vin    [mai:s (ça t'f'ra pas d'mal)
14   Syl    [ça vous va↑
15   Gil    ^ faut prév'nir ^ ×hhhh hah ha^
16   Gil    ^se repositionne^reg. Syl     ^reg.Vin, reg. cam
                          ×Image 12
17   Vin    no:n $t'inquiète pas j'ai oublié mais c'est pa:s
18   Syl         $reg.Vin
19   Syl    et moi [j'ai oublié d'prendre une cassette
20   Gil           [j'me suis pas maquillée
21   Syl    $^°nhhon ça c'est pas grave°
22   Syl    $penche tête
23   Syl     ^détourne regard en riant
24   Vin    c'est pas grave e' *dira rien t'inquiète pas
25   Vin                       *pointe tête vers Syl
26   Syl    j- j'vais devoir rev'nir dans deux minutes
```

Image 11 : Gil se tourne vers Vin après avoir remarqué la caméra.

Image 12 : Elle regarde Syl après que celle-ci s'est montrée responsable.

La chercheuse se retourne et demande réparation du tour de Vin (« Pardon », ligne 3), qu'il reformule : « Ils répondent pas pour l'instant j'ai app'lé » (ligne 5). Comme Don dans l'extrait précédent, Gil aperçoit la caméra en suivant le regard de Vin vers Syl, elle la remarque en s'exclamant : « Ah mais j'avais pas vu qu'on était filmés ! » (ligne 8), amenant Syl à la regarder également. Après avoir répondu à Vin (« D'accord », ligne 10), Syl fait une moue en regardant alternativement la caméra puis Gil, prenant la plainte à sa charge. Gil se tourne à l'inverse vers Vin pendant le rire qui sanctionne sa plainte (image 11) : elle en attribue ainsi la responsabilité à son interlocuteur principal, qui ne l'endosse au contraire pas spontanément, haussant les sourcils et souriant seulement après que Gil s'est tournée vers lui. Pendant qu'elle se repositionne, Syl et Vin parlent tous deux en chevauchement, Vin sur un volume sonore à peine audible (« Mais… ça t'f'ra pas d'mal », ligne 13) tandis que Syl se produit de nouveau en responsable avec une forme de réparation *a posteriori*, configurée comme insuffisante par une moue : « Ça vous va ? » (ligne 14).

Comme il a été observé de la part du thérapeute dans le cadre des thérapies familiales, le responsable institutionnel de l'enregistrement est celui qui s'oriente le plus vers sa dimension procédurale, rappelant par exemple la possibilité d'arrêter l'enregistrement dès que le participant le souhaite [Hutchby *et al*., 2012]. En réponse, Gil adresse à Syl son reproche avec le même verbe que Lis dans l'extrait précédent suggérant une règle préliminaire : « Faut prév'nir ! » (ligne 15, image 12), puis elle se tourne de nouveau vers Vin pendant le rire qui suit, adressant sa plainte aux deux personnes présentes. Vin ne demande pas réparation mais cherche à annuler la plainte en montrant l'absence de motif légitime : « Non… T'inquiètes pas j'ai oublié mais c'est pas… » (ligne 17), tandis que la chercheuse le regarde et s'oriente ainsi vers une responsabilité partagée, sollicitant en outre un appui dans le travail de

réparation qu'elle a engagé. Gil continue à rire, se retourne vers la caméra, et reconfigure sa plainte dans un registre humoristique : « J'me suis pas maquillée » (ligne 20) : d'un côté elle atténue le reproche précédemment formulé, d'un autre côté elle justifie rétrospectivement sa plainte à partir de l'image qu'elle montre d'elle-même à la caméra. Cette reconfiguration humoristique orientée vers l'image lui permet en même temps de montrer que ce n'est pas en regard des propos qu'elle a pu ou pourrait tenir que l'avertissement est nécessaire. Ce revirement de l'accusation à l'autodérision normalise la situation : Gil maintient sa plainte sans pour autant accuser trop frontalement ses interlocuteurs de ne l'avoir pas prévenue, ni se rendre elle-même suspecte de tenir des propos non publicisables. En outre elle fait apparaître une personne derrière l'enregistrement qui regardera la vidéo à un autre moment et serait susceptible de porter un jugement sur ce qu'elle voit.

Après avoir annoncé « Et moi j'ai oublié d'prendre une cassette »[90] (ligne 19), Syl rit au tour de Gil en penchant la tête et s'oriente vers la clôture de la séquence de plainte et de réparation (« Nhhon ça c'est pas grave », ligne 21). Vin normalise également en pointant la tête vers Syl (« C'est pas grave elle dira rien t'inquiète pas », ligne 24) : il s'aligne sur l'allusion de Gil à travers le jugement qui pourrait être porté par la chercheuse visionnant les images par la suite. L'activité reprend ensuite et le dispositif n'est plus évoqué pendant la réunion.

La norme selon laquelle les personnes responsables de l'enregistrement sont tenues de prévenir un visiteur apparaît ici sous la forme d'une plainte explicite, dont la responsabilité est distribuée dans le cours de l'interaction entre Vin et la chercheuse présente. Mais la façon dont Gil reconfigure rapidement sa plainte au second degré suggère qu'une telle plainte peut impliquer que l'on a quelque chose à cacher, ou qu'on envisage une conduite inappropriée. A la différence de Don dans l'extrait précédent qui annule immédiatement le motif de plainte potentiel, Gil en se plaignant spontanément s'oriente vers un type d'interaction plus informel et associé à une certaine confidentialité avec Vin dans ce bureau : la plainte actualise donc une moindre présence de l'organisation, plus proche d'une situation ordinaire mettant en jeu des rapports interpersonnels et que la présence d'un tiers transforme.

Les collaborateurs peuvent donc manifester une tension entre la norme qui rend indispensable d'informer de l'enregistrement en cours et la difficulté à formuler un motif valable pour reprocher que cela n'ait pas été fait. En outre la façon de prévenir peut rendre

[90]De la maladresse de la chercheuse sur le terrain.

particulièrement saillantes des attentes réciproques forgées dans l'histoire d'une collaboration prolongée. Dans l'extrait suivant, alors que Vin et Dimitri sont debout en train de clore leur interaction et que Mag est occupée à son poste, Pat leur fait signe à travers la vitre[91] jusqu'à ce que Vin l'aperçoive et lui fasse signe d'entrer. Il est donc identifié avant d'avoir ouvert la porte. Mag rit dès qu'elle l'aperçoit, lui fait également signe d'entrer et reste visiblement en suspens pour prendre la parole au moment même où il ouvre la porte.

Extrait 7 – Attention préambule (Corpus Com')

```
01   Pat    ouvre porte
02   Mag    alors . ^attention préambule × on ^est µfilmés
03   Mag           ^lève les mains          ^pointe cam
                                  ×Image 13
04   Pat                                          µreg. cam
05   Mag    ^donc tout c'que tu dis est [enregistré
06   Mag    ^secoue index pointés haut
07   Dim                               $[y'a une × caméra
08   Dim                               $pointe cam
                                            ×Image 14
09   Pat    oh c'est pas l'moment là
10   Mag    hhha hhh
11   Pat    [j've- j'venais p-
12   Dim    [$par cont- i te feront $valider d'abord *hhavant que () hhh
13   Dim     $reg.Pat              $reg.Mag puis Vin
14   Vin                                          *reg.Dim, hoche tête
15   Vin    no:n c'est de:s c'est du travail
16   Pat    c'est enregistré là↑
17   Vin    [ouai c'est du travail eu:pour une jeune fille
18   Mag    [oui . oui oui oui tout c'que tu dis [est enregistré
19   Pat                                         [et . elle est où la-
20   Pat    elle est où la faille
21   Mag    c'est pour voir nos conditions d'travail
22   Pat    j'pars à San Andrea eu: vous savez la gran-
```

[91] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 3 « Visite Pat ».

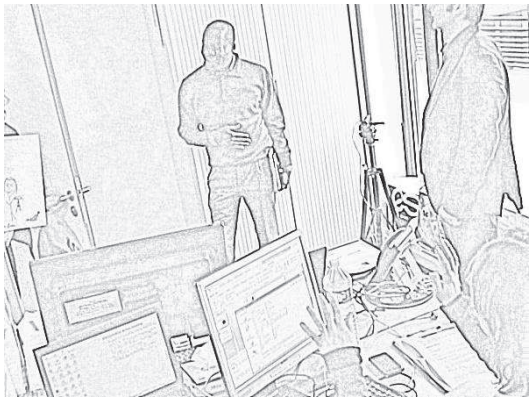


Image 13 : Dès que Pat ouvre la porte, Mag tend les mains vers lui.

Image 14 : Dimitri pointe à son tour la caméra, Pat la regarde.

Dès que Pat ouvre la porte et pointe la tête, Mag le met en garde en renforçant gestuellement, les mains vers l'avant paume ouverte : « Alors attention préambule on est filmés » (ligne 2, image 13). Les mots explicitent que cette remarque doit être faite avant que l'interaction commence, avant même les salutations, qu'elle vaut avant toute chose. Or la forme du geste, comme un empêchement, corrobore en effet que Mag travaille par-là à empêcher préventivement certains propos. Pat tourne la tête vers la caméra que Mag pointe puis de nouveau vers Mag qui poursuit en en augmentant d'un degré sa gestuelle, gardant les index pointés vers le haut et secouant les mains en rythme avec son élocution. Elle explicite les conséquences pratiques ici et maintenant pour lui concernant ce qu'il pourrait dire : « Donc tout c'que tu dis est enregistré » (ligne 5).

Pat montre au contraire que sa visite est prioritaire, annule le travail de Mag (« Oh c'est pas l'moment là », ligne 9) et projette la raison de sa visite (« J've- j'venais p- », ligne 11). Dans un troisième temps, il s'oriente enfin vers la mise en garde : « C'est enregistré là ? » (ligne 16), et tandis que Vin ratifie sans plus (« ouais », ligne 15), Mag répond de manière beaucoup plus marquée, en répétant la réponse positive et sa mise en garde précédente : « Oui, oui oui oui oui, tout c'que tu dis est enregistré » (ligne 18). Elle poursuit en plaçant la main sur son torse, comme pour attirer l'attention de Pat sur le processus en question : « C'est pour voir nos conditions d'travail » (ligne 21). Dans un extrait qui ne sera pas analysé dans ce chapitre, Mag répond « C'est pour voir comment on travaille » à un collègue en visite qui s'enquiert de la présence des caméras (« Vous vous filmez ? »)[92] : l'enquête et les caméras qui l'incarnent ont un statut d'expertise, clinique ou sociologique, d'une évaluation extérieure dissociée de l'organisation mais relevant de l'institution travail dans l'ensemble de la société.

[92] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 11 « Visite Joseph ».

D'un autre côté, Dimitri s'est joint à leur interaction d'une manière qui initie une autre formulation du dispositif : après avoir pointé et annoncé la caméra pour Pat (« Y'a une caméra », ligne 7, image 14), il suggère une procédure en sollicitant la confirmation de Vin et Mag (« Par contre ils te feront valider d'abord hhavant que ( ) hh », ligne 12). Mais Vin le contredit en atténuant l'aspect procédural du dispositif et le reconfigurant comme un projet d'étudiant, anodin : « Non… c'est des… c'est du travail, ouais, c'est du travail euh… pour une jeune fille » (ligne 15). Il montre que la relation de confiance n'est pas de type contractuel mais personnel, associée à une interlocutrice et au statut scolaire de sa recherche. Pat ne s'attarde pas sur le sujet, produit la raison de sa visite (« Et- Elle est où la- Elle est où la faille ? »[93], lignes 19 et 20), et l'enregistrement redeviendra pertinent plus tard dans l'interaction, ainsi que nous le verrons dans l'extrait 12 ci-après.

La façon dont Mag souligne l'enregistrement oral et le fait que les caméras documentent ce qui est dit actualise l'organisation comme un collectif dont les membres peuvent être rétrospectivement tenus pour redevables de leurs propos. Elle produit une explication possible à la norme qui veut qu'un visiteur soit prévenu avant toute chose : c'est parce qu'il y a des conséquences possibles à l'enregistrement qu'on ne doit pas être filmé à son insu.

L'organisation est aussi un collectif pérenne : en informant son visiteur qu'il est filmé, Mag projette certaines attentes sur l'interaction à venir en conformant son annonce au visiteur tel qu'elle montre qu'elle le connaît. En outre le visiteur peut lui-même montrer qu'il tire des conséquences de l'enregistrement pour l'interaction à venir. Nous avons vu à une autre occasion que Nicolas et Sophie se quittent sur une désaffiliation ouverte, l'argumentation de Sophie ne suffisant finalement pas à désamorcer la critique implicite de Nicolas envers des collaborateurs absents[94]. L'extrait qui suit a lieu pendant l'ouverture de cette réunion informelle : Sophie ayant aperçu Nicolas dans le couloir est allée jusqu'à la porte attendre qu'il termine sa conversation et vienne vers elle. Ils se saluent et se dirigent vers le poste de Sophie qui va alors l'informer de l'enregistrement en cours.

Extrait 8 – Conseils relance (caméra, Corpus R&D)

```
01   Sop     ça va nicolas↑
02   Nic     ouai
03   Sop     tu veux qu'j'te (débriefe) vite fait de:
```

[93] Il est fait allusion au même problème de bâtiment dans l'Extrait 13 du Chapitre 5 : « Visite de Tod ».
[94] Voir dans le Chapitre 4 les Extraits 16 et 31.

04 Nic allez
05 Sop la réunion téléphonique avec *eu: (nom)
06 Sop *passe porte
07 Sop *j'suis filmé en c'moment hein ×
08 Sop *se retourne vers Nic, pointe cam 1
×Image 15
09 Sop alors si tu veux pas te montrer eu: hin hin
10 Nic non [c'est pas un problème
11 Sop [tu t'montres pas hin hin
12 Nic ah c'est pour l'expérim- l'expérience↑*
13 Sop *s'asseoit
14 Sop oui . [oui oui ça y'est
15 Nic [ça a commencé↑
16 Sop ça a commencé hier . e[:t
17 Nic [c'est où la caméra
18 Sop *ben y'en a une là
19 Sop *pointe cam 1
20 Nic oua:h
21 Sop *y'en a une aut' là
22 Sop *pointe cam 2
23 Nic ah ouai
24 Sop puis y'a une capture d'écran de c'que j'fais
25 Nic y'a le son aussi↑
26 Sop eu: les caméras i doit y avoir l'son ouai
27 Nic ah ouai . bon i faut faire attention à c'que j'dis alors
28 Sop voilà hin hin hin
29 Nic hhh* ×
30 Nic *s'assied
×Image 16
31 Sop donc eu:
32 Sop alors (nom) eu: il a insisté pour qu'on appelle les gens par téléphone

Image 15 : Pendant qu'ils vont vers son poste, Sophie indique les caméras.

Image 16 : Pendant qu'ils s'installent, ils ratifient l'avertissement par un rire.

Nicolas accepte la proposition de Sophie pour une entrevue maintenant (« Tu veux qu'j'te (débrieffe) vite fait de… la réunion téléphonique avec euh… (nom) ? », lignes 3 et 5,

« Allez », ligne 4). Pendant qu'ils se dirigent vers son poste, elle se retourne vers lui, pointe une des caméras, et le prévient : « J'suis filmée en c'moment hein, alors si tu veux pas t'montrer euh… hinhin » (lignes 7 à 9, image 15), puis complète en montrant l'absence d'alternative qu'elle sanctionne par un rire : « Tu t'montres pas, hin hin » (ligne 11). Elle configure dans l'ensemble cette demande d'accord comme une simple formalité.

Nicolas a en effet déjà accepté (« Non c'est pas un problème » (ligne 10), mais il revient sur cet accord en s'intéressant de nouveau au dispositif avec un marqueur de changement d'état : « Ah c'est pour l'expérim- l'expérience ? Ça a commencé ? C'est où la caméra ? » (lignes 12 et 17). Sophie ratifie puis lui montre les caméras, il surjoue l'admiration pour la première (« Ouah », ligne 20) puis traite l'annonce de la seconde comme donnant du sérieux au dispositif (« Ah ouais », ligne 23). Sophie entreprend une description exhaustive : « Puis y'a une capture d'écran de c'que j'fais » (ligne 24), alors que Nicolas maintient l'attention sur les caméras elles-mêmes, dont il constitue l'enregistrement sonore comme objet de préoccupation : « Y'a le son aussi ? » (ligne 25). Sophie confirme sans en faire un élément remarquable (« Euh… les caméras i doit y'avoir l'son, ouais » (ligne 26), à l'inverse de Nicolas qui montre qu'il y a des conséquences à en tirer ici et maintenant : « Ah ouais. Bon i faut faire attention à c'que j'dis alors. » (ligne 27). Sophie s'affilie (« Voilà », ligne 28) et ils rient ensemble (image 16) : ce rire montre qu'il n'est pas exclu qu'au cours de cette interaction, ces collaborateurs proches auraient pu dire certaines choses qui ne doivent pas être entendues par un tiers et enregistrées. Ils ouvrent ensuite la conversation professionnelle et ne font plus référence au dispositif.

Nicolas associe le dispositif à un protocole d'enquête scientifique dont il a connaissance, et donc non seulement à un processus pertinent ici et maintenant mais pertinent plus largement parmi les processus organisationnels du moment. Sophie est en effet le relais de la chercheuse au sein de l'organisation et a présenté l'enquête à l'ensemble de ses collaborateurs : Sophie et Nicolas s'orientent ici vers un processus relevant proprement de l'organisation, contrairement à Vin et Mag s'orientant précédemment vers un projet d'étudiante ou une expertise externe.

La façon dont Nicolas revient sur son premier accord inconditionnel pour être filmé et interroge Sophie sur l'enregistrement sonore devient autrement compréhensible à la lumière du statut organisationnel de l'enregistrement : c'est bien envers le collectif qu'il montre qu'il va surveiller ses propos. En outre il annonce d'une certaine manière à Sophie qu'il aurait pu tenir des propos limites. En revanche, Sophie en configurant sa demande d'autorisation comme une simple formalité, projette une interaction non problématique à cet égard.

L'actualisation de la caméra au cours de l'ouverture fait émerger leurs positions divergentes pour l'interaction à venir et dont les clôtures unilatérales montreront finalement qu'ils ne parviennent pas à les concilier au cours de l'interaction.

Cette première partie a montré qu'être filmé ne pose souvent aucun problème, mais que la nécessité de prévenir toute personne entrant dans le champ des caméras est orientée vers le fait que l'enregistrement documente des paroles susceptibles de nuire à l'image de leur locuteur, et par conséquent vers la possibilité qu'il soit plus tard confronté publiquement à ses propres propos : l'organisation est ce public susceptible de juger. Mais l'enregistrement est apparu tour à tour comme une étude menée en partenariat avec l'organisation, comme un projet d'étudiante ou comme une expertise scientifique, des statuts qui ne produisent pas du tout le même type de porteur et d'interlocuteur : plus celui-ci est familier et accessible, moins l'enregistrement est configuré comme un motif de précaution particulière.

Si toute personne doit être prévenue de l'enregistrement avant que l'interaction commence, celui-ci est donc constitutif de la situation, un élément essentiel quelle que soit sa saillance : ces observations confirment celles des travaux évoqués en introduction, et fournissent une base pour étudier dans la partie suivante ce que la présence des caméras permet aux collaborateurs d'accomplir dans l'interaction, en lui accordant différents statuts.

2) Le '*On*' et le '*Off*' : produire une pluralité de registres pour modaliser l'interaction

Les collaborateurs peuvent aussi actualiser l'enregistrement au cours de l'interaction pour jouer sur ce cadrage ou en produire de nouveaux, concernant ce qui vient d'être dit ou va être dit. Précisons avant toute chose que l'extrait suivant est un cas unique. Gil est arrivée dans le bureau quelques minutes auparavant, alors que la chercheuse termine l'installation des caméras : elle est informée de l'enregistrement en cours. Elle est là pour élaborer avec Vin un document de présentation de leur unité dont ils cherchent alors les informations à y faire figurer.

Extrait 9 – Ne pas diffuser (Corpus Com')

01 Gil i faut l'demander à Robert ouai
02 Gil ^enfi:n *pas à Robert ^à Céline^
03 Gil ^tend main vers Vin ^reg Vin ^reg.doc
04 Vin *reg. Gil
05 Vin ouais ^hhh
06 Gil ^sourit
07 Gil ^pasque Robert eu[: (on l'aura pas)
08 Gil ^reg. bas
09 Vin *[t'es filmée là
10 Vin *pointe Gil
11 Gil ^[ah merde ^
12 Gil ^reg. cam ^reg. bas
13 Vin [donc tu dis eu: à donc ^à Robert *eu: × ^°à Robert°
14 Gil ^s'effondre ^se redresse
15 Vin *se penche en avant
×Image 17
16 Gil pardon hhh ^[à Robert ^hhh
17 Gil ^reg. cam ^reg. Vin
18 Vin [°non mais°
19 Vin non non mais [t'inquiètes pas ça
20 Gil [eu- ^i verra pas la vidéo Robert↑
21 Gil ^pointe cam
22 Vin mai:s non mais [ça reste eu bien sûr c'e:st ce
23 Gil [non pasqueu:
24 Vin ça sort du tout de du bureau de fin de: [c'est un truc d'étude juste
25 Gil [bon très bien
26 Vin pour eu:
27 Gil ouais ouais je- donc ^[je précise × que cehhh ne doit
28 Gil ^reg. et pointe cam
29 Vin [sylvaine
×Image 18
30 Gil cette ^partie-là ne doit pas être diffusée^ hhin
31 Gil ^doigt mouvt boucle ^reg. bas
32 Gil ^bon on ^va arrêter d'parler à la caméra
33 Gil ^reg.Vin^pointe cam
34 Gil pasque c'est pas l'but j'crois hhh hin hin
35 Vin non non
36 Gin hhhh hin hin
37 Vin non mais tu l'oublies hein j'peux t'dire
38 Gil hhhh hin hin hin
39 Vin à force
40 Gil [eu:: donc postes de travail ouai
41 Vin [donc ça il le faut pasque

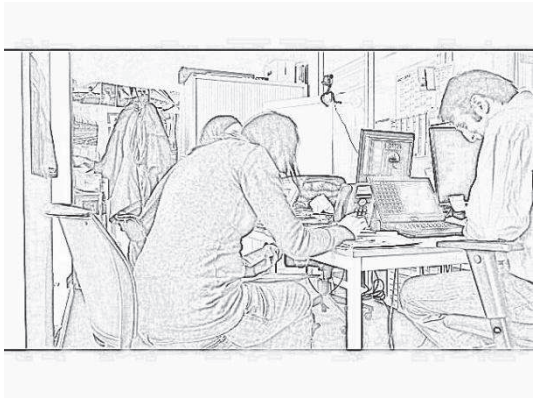


Image 17 : Gil s'effondre juste après Vin lui a rappelé qu'elle est filmée.

Image 18 : Elle s'adresse à la caméra pour requérir la confidentialité.

Gil confirme que Robert est le bon interlocuteur pour répondre à leur besoin, puis tend la main vers Vin en le regardant et répare (« I faut l'demander à Robert, ouais. Enfin… Pas à Robert, à Céline », lignes 1 et 2), avant de se justifier en projetant une évaluation négative de Robert : « Pasque Robert, euh… (on l'aura pas) » (ligne 7). Vin ratifie la réparation, rit puis tend le doigt vers Gil et remarque : « T'es filmée, là » (ligne 9). Elle tourne alors la tête vers la caméra, jure (« Ah merde », ligne 11) et baisse la tête : elle avait manifestement oublié l'enregistrement. Mais ils reconfigurent peu à peu le commentaire de Vin comme humoristique : il suggère une réparation (« Donc tu dis euh… à, donc, à Robert euh… °à Robert° », ligne 13), que Gil adresse démontrablement à la caméra[95] (« Pardon, hhh. A Robert, hhh », ligne 16). Vin cherche à la rassurer en bloquant à plusieurs reprises ses justifications (« °Non mais°… Non mais t'inquiètes pas ça… Mais non mais ça reste euh bien sûr c'est… ce… Ça sort du tout de, du bureau de, fin de… c'est un truc d'étude juste », lignes 18 à 24). Là aussi il s'oriente vers l'enregistrement comme le projet anodin d'une étudiante, statut qui lui permet de neutraliser le risque associé à la captation du propos de Gil.

Mais celle-ci redevient sérieuse pour s'enquérir de la confidentialité de l'enregistrement vis-à-vis du collègue en question : « Euh- Il verra pas la vidéo Robert ? Non pasque… » (lignes 20 et 23). Ce n'est pas envers l'ensemble de l'organisation qu'elle s'inquiète de la publicité de son propos mais bien envers le seul collaborateur qu'elle vient de conspuer : c'est leur rapport interpersonnel qui est en jeu. Son rire persistant jusqu'à la reprise de la conversation professionnelle montre rétrospectivement qu'il pourrait être sérieusement compromis. Mais la réponse de Vin apaise ses craintes (« Bon très bien », ligne 25), et elle manifeste une prise directe sur l'enregistrement en s'adressant à la personne qui le visionnera

[95] Celle qui se trouve en face de celle dont sont extraites les images, à partir de laquelle seul Vin est visible.

ultérieurement : « Ouais ouais. Je- Donc je précise que ce doit, cette partie-là ne doit pas être diffusée hhin » (ligne 27 et 30, image 18).

Ils parlent ensuite *de* la caméra à la troisième personne (« Bon on va arrêter de parler à la caméra pasque c'est pas l'but j'crois hhh hin hin », lignes 32 à 34) pour reprendre la réunion. Vin s'associe rétrospectivement au dérapage de Gil par un tour paradoxal quant à ce qu'il indique de l'oubli ou non du dispositif, puisque le rappel venait de lui : « Non mais tu l'oublies, hein, j'peux t'dire » (ligne 37). Il corrobore en effet explicitement l'idée répandue selon laquelle plus le temps passe, moins le dispositif est pertinent pour les acteurs qui peuvent même finir pas l'oublier [Johnstone, 2000], tout en ayant à l'instant démontré que ce n'était pas le cas.

Au long de la séquence, Vin joue alternativement des registres humoristique et sérieux pour plaisanter avec Gil et l'inviter à réparer ce qu'elle a déjà dit. Sa confiance dans les garanties de confidentialité est indissociable d'un rapport interpersonnel à la responsable de l'enregistrement, qu'il partage en le présentant comme un projet d'étudiante. La documentation des propos et leur éventuelle publicité n'est pas orientée vers le collectif dans son ensemble : travailler ensemble n'est pas qu'une question d'organisation mais aussi de rapports interpersonnels qu'il faut ménager.

Il arrive en outre qu'un collaborateur réactualise l'enregistrement avant de s'affilier ouvertement avec le locuteur d'un propos dont il montre ainsi qu'il n'est pas public. Dans l'extrait suivant, la réunion dans le bureau de la communication interne dure depuis plus d'une heure, entre Vin et Mag assis chacun devant son poste et Tod en bout de table. Après que l'agenda a été passé en revue, la conversation devient moins formelle et Vin initie une anecdote.

Extrait 10 – Retransmission (Corpus Com')

```
01    Vin   alors hh . pour la ptite histoire
02    Vin   j'ai envoyé le ^neveu de: jean-michel j'l'ai envoyé à:
03    Tod                  ^reg.Vin
04    Vin   à (unité) tu [sais i faisaient une visite tu sais
05    Tod               [yes . ouai
06    Vin   j'lui ai [dit ben écoute ((siffle)) hop
07    Tod           [oui oui tu te te tu m'avais dit que ()
08    Vin   on y est allé . et puis c'tait nickel c-
09    Vin   c'est bien c'est son métier un peu [de base donc eu voilà
10    Tod                                     [oui oui . oui^
11    Tod                                                  ^reg. bas
12    Vin   et ma: retour de ma collègue eu donc eu (nom)
```

13 Vin qui est la com de (unité) elle me dit ouai super
14 Vin on a eu ton stagiaire pas d'problème et tout
15 Vin bon un peu space quand même* . hh^ t- hhh ×
16 Vin *reg.Tod
17 Tod ^hoche tête, hausse sourcils
×Image 19
18 Vin °j'dis *bo:n°
19 Vin *recule, main vers tête
20 (2.0)
21 Mag [bon . c'qu'on voudrait lui propo[ser
22 Tod [oui* [c'était ^exactement le terme
23 Vin *reg.Tod
24 Tod ^ouvre main vers Vin
25 Tod =que [j'ai évoqué avec myriam hier soir
26 Vin [hh ss hhé
27 Tod mais ^bon j'espère × que [c'est pas
28 Tod ^point et reg.cam, pointe Vin, pointe cam
×Image 20
29 Mag [i fau:t
30 Tod =re^tran[smis dans la salle↑* ^
31 Mag [si vous êtes d'accord ×
32 Tod ^reg.Vin ^secoue index vers cam, reg.Mag
33 Vin *secoue tête, prononce lisiblement non
×Image 21
34 Mag qu'on prenne un peu × d'temps pour qu'i r'parte avec un CV
×Image 22
35 Vin ah oui
36 Mag qui parte pas à la poubelle direct
37 Vin ouai ouai . ouai l'CV il est pa:s

Image 19 : Vin regarde Tod qui hausse les sourcils.

Image 20 : Vin recule, baisse la tête et y porte sa main.

Image 21 : Tod pointe la caméra, Mag change de sujet avec le document.

Image 22 : Après la confirmation de Vin, Tod se tourne vers Mag.

Pendant les premiers tours de l'anecdote, Tod produit divers continuateurs et maintient le regard vers le bas, tandis que Mag continue à travailler à l'ordinateur. Après avoir mentionné le protagoniste principal (« J'ai envoyé le neveu de… Jean-Michel à… à (unité) », lignes 2 et 4) et situé l'épisode, Vin rapporte un commentaire de sa collègue qu'il marque comme la chute en levant les yeux vers Tod avant de rire : « Elle me dit ouais super, on a eu ton stagiaire, pas de problème et tout, bon un peu *space* quand même. » (lignes 13 à 15). Mais Tod maintient son regard vers le bas, hoche la tête et hausse les sourcils (image 19) : il semble contenir une affiliation explicite à ce commentaire dépréciatif, mais ne s'y oppose pas, et Vin s'aligne sur ces marques de gêne en réprimant manifestement son expression : tout en concluant à voix basse (« °J'dis bon° », ligne 18), il se redresse, baisse la tête et porte son bras droit vers l'arrière de sa tête (image 20). Vin et Tod expriment corporellement qu'ils ne peuvent pas s'étendre sur le commentaire rapporté quoiqu'ils s'y affilient : Vin par cette posture de gêne, presque un geste iconique [Kendon, 2004], et Tod en évitant de croiser le regard de Vin tout en s'exprimant par des signes faciaux. Mag ne participe pas, elle poursuit visiblement son activité à l'écran.

Au bout de quelques secondes et après qu'elle a dirigé son regard vers le document par terre qu'elle s'apprête à prendre, elle clôt la séquence et initie une autre activité associée au protagoniste du récit : « Bon, c'qu'on voudrait lui proposer » (ligne 21). Mais Tod ne traite pas immédiatement ce tour, il poursuit avec Vin en s'affiliant cette fois ouvertement (« Oui. C'était exactement le terme que j'ai évoqué avec Myriam hier soir. », lignes 22 à 25) avant de s'orienter vers la source de sa résistance initiale : il pointe alternativement Vin et une des caméras et s'enquiert « Mais bon, j'espère que c'est pas retransmis dans la salle ? » (lignes 27 à 30, image 21). La salle en question étant là où se trouvent au même moment la chercheuse

et ce tiers, il envisage la possibilité d'un visionnage en direct : le risque provient de ce que la caméra pourrait diffuser en direct leur interaction, alors que les collaborateurs s'orientent la plupart du temps vers le fait que leur propos est documenté et pourra être visionné ultérieurement. Comme Gil auparavant, il ne s'oriente vers les conséquences de son propos dans le cadre de ses rapports interpersonnels et non envers l'ensemble du collectif. Tod renforce le caractère partagé de cette appréciation en associant une collègue, Myriam : s'affilier ici et maintenant entre collaborateurs autour de ce commentaire dépréciatif ne pose pas de problème, ni même la documentation de ces propos et le visionnage ultérieur par la chercheuse.

Vin rassure Tod par un signe de la tête et en articulant visiblement (ligne 34), avant que Tod secoue l'index vers la caméra, clôturant en troisième tour. Il se tourne alors vers Mag (image 22) qui n'a pas attendu pour poursuivre son propos (« Si vous êtes d'accord qu'on prenne un peu de temps pour qu'il reparte avec un CV », lignes 31 et 34).

Les collaborateurs n'ont ici pas oublié les caméras, ils parlent sous leur contrôle, ce qui n'empêche pas Vin de tenir un propos configuré par la suite comme délicat : Tod réactualise les caméras avant de s'affilier au commentaire pour s'assurer que l'image n'est pas retransmise au même moment.

La présence de la caméra est donc l'occasion pour les collaborateurs de montrer que quelque chose qu'ils disent ici et maintenant à propos d'un collaborateur ne doit pas lui être répété ou accessible : elle leur permet de modaliser l'interaction, de montrer qu'ils passent d'un type de propos à un autre, au sens de Goffman :

« Par mode, j'entends un ensemble de conventions par lequel une activité donnée, déjà pourvue d'un sens par l'application d'un cadre primaire, se transforme en une autre activité qui prend la première pour modèle mais que les participants considèrent comme sensiblement différente. » [Goffman, 1991 : 52]

Quelques secondes après que Don a remarqué les caméras dans l'Extrait 5, il présente le calendrier officiel de la mise en place du système Intranet.

Extrait 11 – Réunion Intranet 4 (Corpus RH)

```
01   Don     c'est aussi pour ça qu'i faut absolument migrer maint'nant
02   Ric     d'accord
03   Don     voilà . comme ça nous on s'ra tranquilles
04   Don     pasque c'est *un peu × l'bordel mais
05   Don                  *lève main vers bouche
```

		×Image 23
06	Don	j'vais pas l'dire fort maint'nant qu'je sais qu'j'suis enregistré
07	Don	hhh [hha haha ×hahahahaha
08	Ric	[ha hahahahahahhaha
09	Emi	[hehehehehehehhehe
		×Image 24
10	Don	voilà . des questions par rapport à ça↑
11	Lis	non eh ben oké . ouai

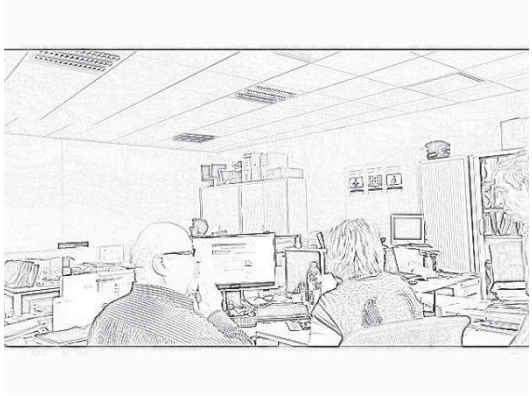


Image 23 : Don met la main devant sa bouche avant son propos sanctionné.

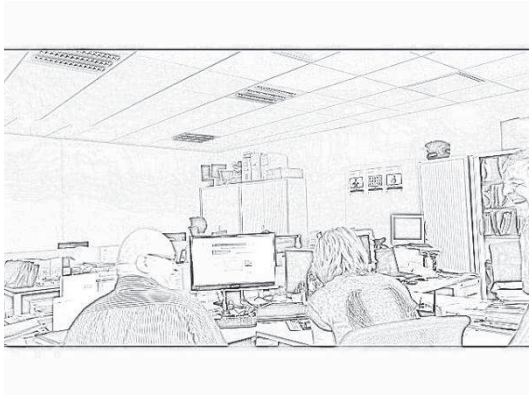


Image 24 : Tous les participants suivent le rire de Don.

Don conclut avec un conseil par lequel il prend parti avec Richard et Lis, les désolidarisant du reste de l'organisation : « C'est aussi pour ça qu'il faut migrer maintenant. Voilà. Comme ça nous on s'ra tranquilles. » (lignes 1 et 2). Son volume sonore décline en deuxième partie de tour, pour la justification : il change progressivement de registre pour produire démontrablement un sous-groupe de connivence vis-à-vis du processus en question. Il modalise encore plus son tour suivant en levant la main vers sa bouche en milieu de tour comme pour parler en aparté : « Pasque c'est un peu l'bordel mais j'vais pas l'dire fort maint'nant qu'je sais qu'j'suis enregistré » (lignes 4 à 6, image 23), avant d'éclater d'un rire suivi par l'ensemble des coprésents (image 24), qui sanctionne à la fois la l'aspect argotique du commentaire, et la dépréciation de l'organisation. Cette réactualisation de l'enregistrement en cours moins d'une minute après qu'il a été remarqué et discuté vient d'une part clore une séquence de plus en plus marquée comme déviante par rapport à la réunion, d'autre part entériner ce caractère officieux. Le rire collectif en position terminale renforce par une affiliation unanime l'accord quant au statut de ces propos. Au bout de quatre secondes, Don reprend son souffle et le cours de la réunion (anachorète).

A la différence des extraits précédents, le locuteur s'oriente ici vers la caméra comme une médiation avec l'organisation : c'est lorsqu'il critique le programme officiel et favorise la connivence des collaborateurs présents contre ce programme que Don mobilise cette

ressource interactionnelle pour préciser à ses interlocuteurs qu'il n'accomplit pas ici son rôle officiel mais parle en son nom propre, donne son avis personnel. Tout en mimant qu'il ne devrait pas être audible à l'enregistrement, il sait qu'il est audible : les caméras ne sont pas un motif de censure. Enfin la production de plusieurs registres a des effets durables : Don stabilise pour le reste de la réunion la possibilité de jouer entre ces registres alors que la critique sera de plus en plus vive, comme le montre l'extrait suivant, quelques minutes plus tard.

Extrait 12 – Réunion Intranet 5 (Corpus RH)

12 Don ça permet quand même maint'nant de voir un p'tit peu
13 Don c'que ça donne ça permet de réagir et puis de faire remonter
14 Don quand même eu les les [grosses lacunes
15 Lis [tu vois moi là quand j'vois ça par exemple
16 Lis j'reviens aux fondamentaux [j'sais plus où c'est
17 Don [ouai oui c'est ça c'est ça
18 Lis où j'vois ma liste là
19 Don voilà c'est ça
20 Emi [hé hé hé hé hé
21 Lis [ben déjà là moi j'trouve ça rébarbatif [pasque j- [mais
22 Ric [ah ben ouai
23 Don [ah ouai
24 Lis =qu'est-ce que j'veux là-d'dans
25 Don [et mais je je je * suis d'accord
26 Don *geste bras
27 Ric [ah ben voilà non [mai:s ah mais c'est complèt'm-
28 Lis [bon alors moi déjà là ça ça m'gonfle [tu vois↑
29 Ric c'est c'que j'te dis hein [t'as-
30 Don oui oui
31 Ric tu vas m'dire c'est une manière de faire quitter [les gens de
32 Emi [de quoi↑
33 Ric sur l'intranet hein pasqu'on
34 Ric i [pass'ront plus leur temps sur × l'intranet hein
35 Lis [ben si tu veux eu: pff
× Image 25
36 Emi [les dernières pages elles iro:nt ouai
37 Don [ça t- ça t- × ss- ça tourne↑ ça tourne↑
× Image 26
38 Ric ouai ha ha
39 Don ha ha ha ha ha
40 Lis plutôt qu'd'avoir eu je sais pas quequ'chose de:

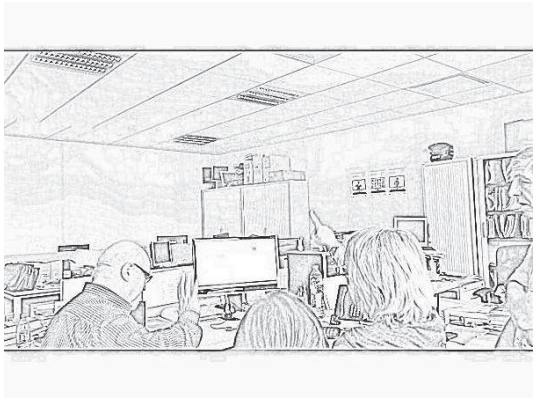


Image 25 : Don bloque par des gestes les justifications de Lis et Richard.

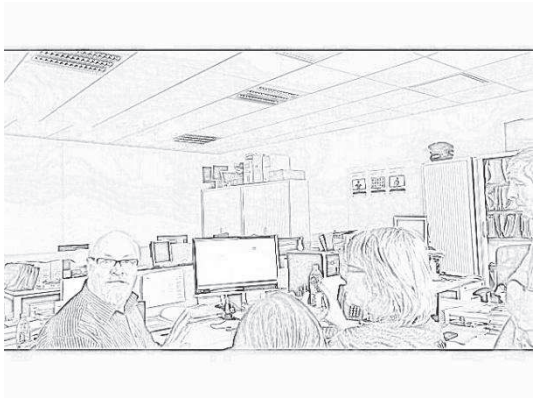


Image 26 : Il attire l'attention vers l'enregistrement en cours.

Don reconfigure l'ensemble des critiques déjà formulées sous un jour positif, comme une occasion de contribuer à l'amélioration de l'Intranet : il le défend tel qu'il est en mission pour le présenter (« Ça permet quand même de voir un p'tit peu c'que ça donne, ça permet de réagir et puis de faire remonter quand même euh les, les grosses lacunes », lignes 1 à 3). Mais Lis reprend son argumentation, qu'ils élaborent ensuite ensemble avec Richard, indifféremment du chevauchement qui devient permanent. Ils s'adressent démontrablement à Don qui multiplie les signes d'accord et tente de les arrêter (« Ah ouais, eh mais je je je suis d'accord », lignes 12 et 14), balayant l'espace devant lui avec les bras (image 25). Après que l'interaction s'est scindée en deux conversations simultanées – Lis répondant à Emi et Richard parlant à Don – et pour bloquer cette trajectoire, Don se tourne soudain vers la caméra qu'il regarde de front et demande en attirant l'attention : « Ça t- Ça t- Ss- ça tourne ? » (ligne 26, image 26). Il rit bruyamment, son commentaire fait temporairement taire et rire un peu ses collaborateurs : en rappelant l'enregistrement en cours, il réactualise les registres officiels et officieux produits quelques minutes auparavant pour s'orienter au second degré vers une limite au-delà de laquelle, en tant que porteur du projet, il ne peut plus s'affilier avec leur critique virulente. D'autre part il détourne l'attention de l'activité de critique dont il montre par là qu'elle les dévie de la réunion et qu'elle ne fait pas progresser l'activité : il clôt la séquence pour reprendre la réunion. Les collaborateurs s'orientent vers la caméra non pas comme un regard envers lequel il faut cacher certaines activités, mais comme un observateur anodin, à l'instar des collaborateurs de la communication interne.

En réactualisant les caméras, les collaborateurs peuvent donc produire ou entériner différents modes, clore une séquence et solliciter l'affiliation de l'ensemble des participants

par le rire. Ils peuvent aussi réactualiser l'enregistrement en cours afin de se désaffilier de la séquence qui précède, en renvoyant le locuteur principal à sa responsabilité. Dans l'Extrait 7 plus haut, Mag prévient Pat qu'il sera enregistré dès qu'il ouvre la porte, montrant qu'elle anticipe une certaine conduite de sa part et l'invite à se surveiller. Dimitri a quitté le bureau depuis, et sept minutes plus tard Pat se trouve toujours dans le cadre de la porte et élabore la raison de sa visite : il est venu discuter des problèmes de salubrité du bâtiment[96]. Mag est visiblement engagée à l'ordinateur, Vin feuillette un document tout en répondant de temps à autre à Pat.

Extrait 13 – On va couper (Corpus Com')

```
01   Pat     un pauv' pigeon que j'ai [pris récemment qui s'est
02   Vin                              [ah ouai
03   Pat     comme j'ai dit défénestré . et pis y'a ratatouille aussi
04   (1.5) ((Vin baisse la tête et la secoue horizontalement))
05   Vin     [bon
06   Pat     [un rat trouvé à (nom du site)
07   (2.0) ((Vin baisse la tête et la secoue horizontalement))
08   Vin     bon on va couper *hein × la caméra [pour eu
09   Vin                      *reg.cam puis Mag
                                   ×Image 27
10   Pat                                        [mais pa- pa- pa-
11   Pat     di- [eu: attends µ . c'est *pas × enregistré quand même
12   Pat                      µreg. puis pointe cam
13   Mag         [ha ha ha ha ha
14   Vin                               *reg.Pat puis cam
                                            ×Image 28
15   Vin     SI: [SI:         *[si
16   Mag         [mais SI tout [est enregistré
17   Vin                      *reg.Pat, hoche tête
18   Vin     *patrick[(NOM) . *(NOM) i s'appelle
19   Vin     *reg.cam         *ponctue avec main droite
20   Pat             [bon
21   Pat     hh he
22   Mag     ah ha ha ha
23   Pat     bon (nom du site) c'est un peu: bon inquiétant hein
```

[96] Evoqué en ouverture avec « Elle est où la faille ? », en référence à une fissure récemment repérée dans le bâtiment, il poursuit en évoquant des animaux trouvés morts.

Image 27 : Vin tourne la tête vers la caméra au moment de la mentionner.

Image 28 : Pat pointe la caméra en l'évoquant à son tour.

Pat explique à Vin le contenu de son message qu'il lui reproche de ne pas avoir lu (« Un pauv'pigeon que j'ai pris récemment qui s'est comme j'ai dit défénestré. Et pis y'a ratatouille aussi. », lignes 1 et 3), et en l'absence de réponse de sa part se rapproche de lui et parle plus fort (« Un rat trouvé à (nom du site) », ligne 6). Vin ne répond pas mais contribue de façon minimale entre chaque tour par des continuateurs, il regarde son document et secoue la tête en signe de désapprobation. Après deux secondes de silence, il réactualise l'enregistrement en cours en projetant la clôture de la séquence : « Bon on va couper hein la caméra pour euh » (ligne 8, image 27), regardant d'abord la caméra puis Mag qui rit peu après (ligne 13). A propos d'un commentaire similaire de la part d'un participant à une thérapie de couple ("*I think we'll wipe that off the tape*"), Speer et Hutchby remarquent que les participants n'attendent pas que ce qui vient d'être dit soit effectivement effacé mais mobilisent cette ressource pour s'orienter vers ce qui, dans ce contexte, devrait normalement être dit ou ne pas être dit. Mais cette séquence suit une trajectoire qui accroît la représentation de l'enregistrement comme un outil de surveillance.

Pat s'interrompt puis se tourne progressivement vers la caméra : « Mais pa- pa- pa- di- euh… Attends. C'est pas enregistré quand même. » (ligne 11, image 28). Il montre qu'il n'a pas oublié l'avertissement de Mag en ouverture de sa visite, mais en même temps qu'il est surpris d'être enregistré, qu'il n'a donc pas pris l'avertissement au sérieux. Vin et Mag confirment avec insistance (« SI… SI… Si. », ligne 15, « Mais si tout est enregistré », ligne 16). Pat s'oriente cette fois vers la clôture de la séquence (« Bon- », ligne 20) en faisant un pas en arrière, tandis que Vin s'adresse à la caméra : « Patrick (NOM), (NOM) il s'appelle » (ligne 18). Alors que le procédé précédent fait effectivement progresser les clôtures, Vin renchérit en énonçant audiblement le nom complet de Pat : il imite une forme de

dénonciation, procédé qui caractérise davantage la caméra comme un témoin susceptible de formuler des jugements. Avec la proposition de « couper » l'enregistrement qui configure déjà les propos de Pat comme déviants, et plus encore avec l'acte de dénonciation, Vin suggère que les traces de son propos pourraient être retournées contre lui. A travers cet agencement émerge l'organisation comme collectif où les membres peuvent être sanctionnés pour leur conduite : Vin tend dans l'ensemble à s'orienter vers l'enregistrement comme un projet d'étudiante mais il peut recourir à d'autres statuts selon ce qu'il cherche à accomplir dans l'interaction. La caméra est une médiation de l'organisation en tant que collectif où chacun peut être redevable de ses propos, et dont le caractère normatif et ostracisant est souligné par l'évocation de la dénonciation. Mais les collaborateurs ne s'orientent vers un tel statut jamais qu'au second degré, lorsque l'enregistrement en cours est mobilisé comme une ressource pour accomplir autre chose, clore l'interaction, et non ostraciser effectivement un membre.

L'humour apparaît peu à peu comme un canal privilégié pour sanctionner, autoriser, réparer ou prévenir des actions délicates entre collaborateurs coprésents, envers un tiers ou le collectif. C'est dans un cas unique que Vin doit montrer rétrospectivement que c'est pour plaisanter qu'il a actualisé l'enregistrement alors que Gil s'inquiète des conséquences concrètes du propos qu'elle vient de tenir : la modalisation entre registres officiels et officieux est bien souvent autant une ressource interactionnelle pour accomplir autre chose que se soucier de la confidentialité de l'interaction, en particulier pour clore certaines séquences. Au cours des extraits qui suivent, la modalisation entre « On » et Off » apparaît de plus en plus comme une ressource humoristique pour accomplir un travail d'affiliation. Ici, Vin s'apprête à accompagner la chercheuse auprès d'un groupe de collaborateurs susceptibles de participer à la recherche. Mag ayant pris des notes utiles à cette fin, elle lui tend son cahier en lui demandant de le lui rapporter après avoir photocopié l'essentiel, puis le retient à plusieurs reprises pour qu'il s'y engage avant de quitter le bureau.

Extrait 14 – Lis c'que j'ai écrit (Corpus Com')

```
01   Vin    d'accord (1.0) *[bon une photocopie alors
02   Vin                   *se tourne et marche vers porte
03   Mag                   [pour qu'elle-
04   Mag    oui . pour qu'elle sache eu c'qu'i font °mais°
05   Vin    d'accord*
06   Vin            *sort
07   Mag    ^et- alors . les chefs de section
```

```
08   Mag    ^reg. Vin, tend buste vers porte
09   Mag    et d'division n'ont pas encore été prév'nus
10   Vin    ah [j'vais m'en occuper
11   Mag       [une fois qu'les gens du terrain [sont . d'accord . eu[:
12   Vin                                        *[ah mais-           [c'est
13   Vin                                        *entre
14   Vin    =qui comme division c'est EDS
15   Mag    tout est écrit non mais c'est écrit ^li::s c'que j'ai écrit
16   Mag                                         ^pousse tête en avant, grimace
17   Vin    ^(nom) ouai elle s'ra d'accord
18   Mag    ^se redresse
19   Mag    voilà . et le chef de section
20   Vin    *non mais i s'ront d'accord y'a pas d'problème*
21   Vin    * ½ tour vers porte                          *sort
22   Vin    on va alle:r ^on va aller négocier ×
23   Mag                 ^grimace, secoue tête, reg.Sue
                                                 ×Image 29
24   Sue    reg Mag, sourit
25   Mag    hh hin hin hin hin ^s- on est filmées . j'oubliais ×
26   Mag                        ^secoue bras, index vers le haut
                                                                 ×Image 30
27   Sue    mm mm
```

Image 29 : Lorsque Vin a disparu, Mag grimace et regarde Sue.

Image 30 : Mag lève les mains lorsqu'elle s'interrompt pour la caméra.

Vin accepte les instructions de Mag tout en lisant le cahier ouvert devant lui puis en s'orientant vers la porte : « D'accord. Bon une photocopie alors » (ligne 1), il projette un départ imminent pendant que Mag poursuit ses explications (« Oui, pour qu'elle sache euh ce qu'ils font °mais° », ligne 4). Lorsqu'il se trouve dans le couloir, elle se penche de côté pour lui parler et le regarde fixement en rythmant son phrasé pour retenir son attention : « Et- alors, les chefs de section et d'division n'ont pas encore été prév'nus, une fois qu'les gens du terrain sont d'accord, euh… » (lignes 7 à 11). Il l'interrompt pour prendre à sa charge la suite du processus (« Ah j'vais m'en occuper », ligne 10), lit les informations à haute voix en même temps qu'il les découvre (« Ah mais- c'est qui comme division c'est EDS », lignes 12 à 14).

Mag se plaint alors en montrant qu'il se précipite alors qu'elle lui avait préparé le travail, prenant un ton très aigu sur l'impératif et en poussant la tête vers l'avant avec une grimace : « Tout est écrit non mais c'est écrit liiiis c'que j'ai écrit » (ligne 15). Il traite la plainte en revenant dans le bureau, lit à voix haute et commente : « (Nom) ouai elle s'ra d'accord » (ligne 17). Mag apprécie qu'il se soit conformé à son instruction en reprenant un ton normal (« Voilà. Et le chef de section », ligne 19). Vin réamorce son départ et relativise les précautions insistantes de Mag en annonçant depuis le couloir : « Non mais ils s'ront d'accord y'a pas d'problème. On va aller… On va aller négocier » (lignes 20 à 22).

Lorsque Vin ne la voit plus, Mag fait une grimace en secouant la tête de côté, elle regarde Sue en souriant puis détourne brusquement la tête vers son écran en riant audiblement (image 29). Sue sourit légèrement, et Mag dans un troisième temps s'interrompt, lève et secoue les bras puis se corrige : « S- On est filmées, j'oubliais » (ligne 25, image 30). Autrement dit Mag cherche en premier lieu une forme de connivence avec Sue pour qu'elles se moquent ensemble de la conduite de Vin au cours de la séquence précédente. Mais Sue réagissant de façon minimale, Mag actualise l'enregistrement en cours pour renouveler et souligner la plaisanterie entre collègues, cherchant à provoquer un rire affiliatif. Elle ne s'oriente pas particulièrement vers l'organisation, mais simplement vers la présence d'un regard extérieur qui documente l'interaction. Or puisqu'il faut pouvoir se cacher de celui dont il est dit quelque chose de blâmable, ou ici humoristique, pour qu'il y ait connivence entre les coprésents, la connivence est impossible : Mag rend donc d'autant plus pertinent cet effet qu'elle l'annule en actualisant l'enregistrement en cours qui rend cette séquence potentiellement accessible à Vin.

La présence d'un regard extérieur peut donc constituer une ressource pour augmenter l'effet de connivence suite à une moquerie à propos d'un collaborateur hors de portée. Cet effet de connivence peut également être recherché en présence du collaborateur chahuté, d'une manière qui le laisse en outre répondre à la façon dont est ainsi configurée sa conduite. Dans l'extrait suivant, Vin et Gil sont en réunion téléphonique avec un troisième participant distant lorsque Michel ouvre la porte, reste dans le cadre jusqu'à ce que Vin se tourne vers lui et regarde ostensiblement sa montre. Il reste debout entre Vin et Gil, et s'introduit avec humour dans la conversation téléphonique, favorisant sa clôture rapide.

Extrait 15 – Tu te calmes (Corpus Com')

```
01   Mic    'tain i su- suffit qu'je raccroche
02   Mic    fin i'suffit qu'jarrive pour qu'tu *raccroches
03   Vin                                      *reg. Mic
04   Mic    ça fait une heure *que j'essaye de t'app'ler
05   Vin                      *pointe Mic
06   Vin    écoute-moi Michel écoute-moi
07   Vin    *t'es filmé × $alors *maintenant tu te calmes ×
08   Vin    *pointe caméra       *pointe Mic
09   Mic                $reg.caméra
                        ×Image 31                        ×Image 32
10   Gil    hh hhhhhhhh
11   Mic    $m'en fous ça fait [UNE HEURE que j'vous appelle monsieur
12   Mic    $reg. Vin, secoue main index pointé
13   Vin                       [hhhhhhh*
14   Vin                              *baisse tête
15   Mic    $moi j'pars dans une demi-heure
16   Mic    $tapote ordinateur
17   Vin    écoute-moi Mi- on a vu avec eu: Gil heureusement qu'elle est là Gil
18   Vin    qu'elle est calme qu'elle eu: qu'on parle doucement
19   Gil    eu elle est calme elle est [calme elle est anesthésiée surtout
20   Vin                               ['tention y'a la caméra là aussi
21   Gil    [hhhh . alors
22   Vin    [hhhh . donc eu Michel c'est beaucoup plus facile que- fin-
```

Image 31 : Vin interrompt Michel et lui indique la caméra.

Image 32 : Michel regarde la caméra, Vin lui ordonne de se calmer.

Dès que Vin a raccroché, Michel se plaint en parlant fort : « 'tain i su- suffit qu'je raccroche, fin i suffit qu'j'arrive pour que tu raccroches. Ça fait une heure que j'essaye de t'app'ler. » (lignes 1 et 2). Vin dirige son index vers lui, vers la caméra puis de nouveau vers lui, sollicitant et dirigeant son attention : « Ecoute-moi Michel écoute-moi. T'es filmé alors maintenant tu te calmes. » (lignes 6 et 7, images 31 puis 32). Il actualise l'enregistrement en cours pour 1) confronter Michel à sa conduite et à l'image de lui-même qu'il montre aux caméras, 2) caractériser sa conduite d'agitée, et 3) le détourner de sa plainte. Il mobilise

l'enregistrement en cours comme ressource dans l'interaction pour plaisanter et favoriser l'affiliation : Gil et Vin rient en effet ensemble.

Mais Michel, après avoir regardé la caméra, maintient et reformule sa plainte en vouvoyant cette fois Vin et l'appelant monsieur : « M'en fous ça fait UNE HEURE que j'vous appelle monsieur. » (ligne 11). La présence de la caméra, dont il n'était jusque là pas informé, l'amène donc à formaliser son propos, mais pas à retirer sa plainte pour autant : celle-ci a donc bien un fondement organisationnel. Il montre qu'en n'étant pas disponible, Vin a failli à des attentes professionnelles.

Dans leur étude à partir de séances de thérapie familiale, Hutchby *et al*. remarquent que certains participants peuvent résister à ce que la caméra soit mobilisée pour suggérer le regard scrutateur d'un tiers ou la documentation d'une conduite [Hutchby *et al*., 2012 : 687-688] : introduire un tiers dans des liens familiaux souvent fusionnels est en effet au fondement de cette activité, et cette ressource augmente en situation la contrainte sur les jeunes participants. Mais ici, si les rapports interpersonnels se confondent en partie avec le rapport de collaboration, Michel montre bien que la publicité de son propos n'est pas problématique, et donc que sa plainte est associée à l'organisation. L'organisation est pertinente en tant qu'ensemble de processus qui doivent être menés à bien dans un temps imparti. Après que Michel a repris son sérieux pour justifier sa plainte (« Moi j'pars dans une demi-heure », ligne 15), Vin attire son attention et progresse vers l'objet de la réunion, une manière de traiter la plainte (« Ecoute-moi Mi- on a vu avec euh… Gil », ligne 17). Il s'oriente une dernière fois vers la conduite agitée de Michel en le comparant à Gil (« Heureusement qu'elle est là Gil, qu'elle est calme, qu'on parle doucement », lignes 17 et 18) puis la séquence humoristique est close.

En somme Vin rencontre un succès partiel pour neutraliser la plainte de Michel, il fait rire Gil, et parvient ensuite à ne pas vraiment traiter la plainte : il fait appel à l'enregistrement comme ressource dans l'interaction pour faire faire quelque chose à Michel, mais ce dernier affirme au contraire publiquement sa plainte, dont il montre ainsi qu'elle est légitime non seulement dans le cadre de rapports interpersonnels mais aussi organisationnels.

Nous avons vu au cours de cette partie que les collaborateurs peuvent actualiser l'enregistrement en tant que projet d'étudiante ou en tant que dispositif qui documente les propos, incarne la possibilité d'une surveillance de la part du collectif dans son ensemble, ou la possibilité qu'un collaborateur en particulier ait ultérieurement accès à ces propos. Lorsqu'il est actualisé au premier degré, c'est essentiellement avec le statut de projet

d'étudiante et pour tranquilliser les inquiétudes d'un locuteur imprudent. L'organisation apparaît alors comme un ensemble de rapports interpersonnels à ménager, et l'attention porte sur l'innocuité du dispositif et l'accessibilité de la personne qui y est associée.

Mais le second degré n'est pas loin : en se faisant remarquer les uns aux autres en cours d'interaction qu'il ne faut pas laisser de traces susceptibles de porter atteinte au locuteur ou au tiers dont on parle, les collaborateurs peuvent aussi chercher à plaisanter entre eux. Enfin le dispositif peut être mobilisé comme une ressource dans l'interaction : incarnant un tiers non identifié et associé à une forme de surveillance, il permet de modaliser l'interaction, de clore une séquence, en somme d'expliciter ce qui compte le plus ici et maintenant, une manière de revenir à l'organisation comme un processus productif.

Les collaborateurs font donc appel à l'humour de manière récurrente pour provoquer de l'affiliation, clore une séquence inconfortable ou éviter de se justifier. Autrement dit un collaborateur sachant provoquer des situations humoristiques peut s'avérer un participant adroit aux conversations d'une part, et l'humour constituer un facteur de solidarité et d'affiliation dans le processus organisationnel d'autre part. Dans la partie qui suit nous allons voir que les caméras permettent de mettre en valeur ce trait de personnalité comme une qualité voire une compétence professionnelle à part entière.

3) Humour, autodérision, affiliation

Il arrive régulièrement qu'un collaborateur passant devant un bureau se saisisse de la présence visible des caméras pour initier une interaction informelle. C'est ainsi qu'une collègue de Sophie produit l'opportunité d'une visite avant d'entreprendre dans un troisième temps seulement un travail d'enrôlement politique[97] : Roz revient après être passée devant le bureau et commence par interroger Sophie à propos de l'enregistrement en cours. Nous avons également vu qu'un collègue de Kerry passant devant sa porte fait demi-tour pour l'interpeller de façon informelle et humoristique[98] avant que John les rejoigne : voyons quelle trajectoire une telle raison de la visite peut initier.

[97] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 42et dans le Chapitre 4 l'Extrait 22 « Nouvelles Nominations ».
[98] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 2 « Visite Vedette ».

Extrait 16 – Vedette (Corpus Ergo)

01 Mat $ah non mais c'est pas vrai mais t'es pas ergo*nome ×
02 Jon $regarde à travers vitres, se lève et marche
03 Ker *lève tête
×Image 33
04 Ker j'suis vedette
05 Mat ^hhhhh^
06 Mat ^sourit^ ½ tour
07 Ker j'ai ^deux caméras qui m'filment
08 Mat ^s'arrête, torque, reg.Ker
09 Ker et tu sais qu'tes en train de: de m'déranger là
10 Ker de m'perturber pasque
11 Mat ouai fin attends on peut pas avoir ( )
12 Ker c'est une eu sociologue qui vient me: nt
13 Ker qui fait une $étude sur eu: les perturbations du:
14 Jon $apparaît dans vitre Ker, marche en regardant
15 Ker au trav- ^pendant le travail
16 Mat ^reg. Jon, reg. Ker
17 Ker dues aux outils $d'télécommunication et aux collègues
18 Jon $à côté de Mat
19 Ker [donc là vous êtes bien là j'étais bien
20 Mat [et aux collègues↑^ [ah ben ( )
21 Mat ^se tourne vers Jon
22 Jon [$ha ha ha ha c'est nous
23 Jon $hoche tête
24 Jon [et nous les collègues ^les mains dans les poches
25 Mat ^salue cam. de la main
26 Ker [là j'étais bien concentrée [hhhhh ha ha
27 Mat [bonjour ha ha ha ha ha ×
×Image 34

Image 33 : John dans le bureau au fond se lève après avoir aperçu Matt.

Image 34 : Matt et John rient en se mettant en scène devant la caméra.

Matt passe devant la porte en regardant dans le bureau de Kerry, il revient se positionner dans le cadre de la porte et la provoque : « Ah non mais c'est pas vrai mais t'es pas ergonome ! » (ligne 1, image 33). En interrogeant ainsi le rapport entre l'enregistrement

en cours et le statut professionnel de sa collaboratrice, il montre que le dispositif manifeste physiquement sa présence d'une manière qui justifie une interaction informelle : il n'est pas habituel qu'un collaborateur se filme au travail.

Dès que Kerry a répondu « J'suis vedette. J'ai deux caméras qui m'filment » (lignes 4 et 7), Matt commence à repartir : c'est bien vers ce type de réponse que son commentaire était orienté. Elle coupe ainsi court à sa plaisanterie mais le retient pour reconfigurer cette visite en regard du statut scientifique de l'enregistrement en cours : « Et tu sais qu't'es en train de… de m'déranger, là, de m'perturber pasque c'est une euh sociologue qui vient me… nt, qui fait une étude sur euh… les perturbations au trav- pendant le travail, dues aux outils d'télécommunication et aux collègues » (lignes 9 à 18). Cette reconfiguration de la situation l'amène à produire à un reproche au second degré, adressé en même temps à John qui les a rejoints : « Donc là vous êtes bien là, j'étais bien… Là j'étais bien concentrée, hhha ha ha ha » (lignes 19 et 26). John et Matt en font une opportunité pour se désigner comme les éléments perturbateurs recherchés dans le cadre de l'étude scientifique, se mettant en scène corporellement et saluant la caméra : « Et aux collègues ? Ah ben.... » (ligne 20), « Ha ha ha ha, c'est nous ! Et nous les collègues, les mains dans les poches » (lignes 22 et 24, image 34).

Le dispositif vidéo est un événement remarquable et un objet de curiosité, il favorise une interaction informelle au cours de laquelle un certain type d'activité associé à un certain rapport de collaboration sont actualisés : dès la façon dont il interroge le statut de Kerry, Matt s'oriente vers des préoccupations quotidiennes et affaires en cours non partagées, essentiellement indexées à la fonction d'experte de Kerry. Kerry d'un côté, Matt et John de l'autre, apparaissent comme des collègues qui travaillent peu ensemble, ont des domaines d'activité séparés et se côtoient essentiellement parce qu'ils partagent des locaux : un objet remarquable dans l'environnement constitue une opportunité à saisir. En outre le rapport entre les collègues et le statut de l'enregistrement s'élabore conjointement dans l'interaction : Kerry s'oriente vers l'organisation comme collectif de travailleurs individuels susceptibles de se déranger les uns les autres.

En somme la présence des caméras peut progressivement entraîner une mise en scène du collectif et ainsi une interaction particulièrement fédératrice : quelque chose prend dans la situation que le rire partagé sanctionne positivement et alimente.

Un visiteur peut aussi provoquer une telle séquence d'affiliation par le rire en sollicitant la personne filmée alors que sa visite dans le bureau partagé ne lui est pas adressée. En outre il est remarquable que dans un tel agencement, les collaborateurs qui rendent visite

au voisin ne soient pas systématiquement informés de l'enregistrement en cours : cela suggère que les caméras et le regard qu'elles incarnent sont considérés comme focalisés sur le centre de l'image, comme scrutant une seule activité, et prêtant moins attention à l'activité périphérique. Dans l'extrait suivant Ted rend visite à Betty dont le poste est face à celui de Sophie. Il reste debout à côté d'elle pendant la durée de leur conversation, puis s'éloigne vers la porte pendant qu'ils procèdent aux clôtures, dont relève le premier tour transcrit de Betty avant que Ted se tourne .

Extrait 17 – Sophie studieuse (Corpus R&D)

```
01  Bet     × ça marche$
02  Ted                $reg Sop
            ×Image 35
03  Ted     *$je n'ai jamais vu $sophie × aussi studieuse
04  Sop     *reg. Ted
05  Ted      $reg. Bet          $ponctue phrasé main droite
                                    ×Image 36
06  Bet     nho ho ho ho ho
07  Ted     que *quand elle [est $sous les caméras × hhhh $hhhh
08  Sop         *se redresse, reg.Bet
                                                  ×Image 37
09  Bet                    ^[tu veux dire ça a changé son ^comportement
10  Bet                    ^reg.Ted                       ^reg.Sop
11  Ted     $ah oui complèt'ment . complèt'ment$
12  Ted     $reg.Sop                          $se tourne vers porte
13  Bet      nnno[:n              ] je trouve pa:s^
14  Bet                                        ^reg.Ted
15  Sop         *[°c'est pas vrai°]$* ×
16  Sop         *parle à cam         *reg.Ted
17  Ted                           $se tourne vers Sop
                                     ×Image 38
18  Ted     d'habitude elle gesti[cule  elle téléphone $hhhh
19  Bet                           [hhh hha hhha
20  Ted                                                $se tourne vers porte, marche
21  Ted     ha ha ha ha ha
22  Bet     hha ha ha
```

Image 35 : Ted et Betty terminent, Sophie travaille de son côté.

Image 36 : Ted s'adresse à Betty à propos de Sophie.

Image 37 : Sophie prend Betty à témoin en souriant.

Image 38 : Sophie s'adresse en aparté à la caméra.

Ted s'est arrêté au milieu de la pièce pendant les clôtures avec Betty, il jette un regard vers Sophie qui reste engagée dans son activité à l'écran (ligne 1, image 35), puis il regarde de nouveau Betty et commente : « Je n'ai jamais vu Sophie aussi studieuse que quand elle est sous les caméras » (lignes 3 à 6, image 36). Il s'oriente vers l'effet associé au paradoxe de l'observateur : il défie la probité de Sophie en présence des caméras en suggérant qu'elle n'agit pas normalement. Celle-ci s'est tournée vers lui au début de son tour, et à la fin se redresse et regarde Betty en souriant (image 37) : elle cherche en sa collaboratrice une alliée pour contre-argumenter.

Betty ne prend d'abord pas parti, elle regarde alternativement Sophie et Ted en souriant, s'adresse à Ted parlant de Sophie à la troisième personne (« Nho ho ho ho, tu veux dire ça a changé son comportement », lignes 5 et 8). Après que Ted a confirmé en souriant (« Ah oui complètement. Complètement. », ligne 10), elle prend le parti de Sophie : « Noooon, je trouve pas » (ligne 12). Sophie murmure à la caméra, en aparté : « C'est pas vrai » (ligne 14, image 38). Non seulement elle mobilise un second allié dans la joute, mais

surtout elle se montre en devoir de nier avoir un comportement différent devant les caméras : la plaisanterie de Ted touche une question essentielle qui ne peut pas rester posée sans qu'une forme de réponse ait été apportée. La plaisanterie de Ted a entraîné en l'espace de quelques secondes une structure argumentative quant à savoir si Sophie dissimule sa conduite devant les caméras.

Il élabore en figurant des mouvements dispersés avec les bras (« D'habitude elle gesticule, elle téléphone », ligne 15) : il oppose cette attitude dispersée à l'attitude studieuse mentionnée auparavant. Avoir l'air concentré et immobile devant son écran serait alors une transposition de l'effet Hawthorne observé dans le cadre du travail à la chaîne : Sophie modifierait sa conduite de manière à se montrer en bonne professionnelle qui consacre du temps et de la concentration à son travail. Les collaborateurs associent le dispositif à une étude scientifique reposant sur des critères en comparaison desquels le travailleur filmé serait évalué : ils s'orientent vers une forme d'évaluation individuelle par rapport à un modèle du bon professionnel.

Ted repart après avoir provoqué un rire partagé, il se retourne brièvement depuis le cadre de la porte vers l'une et l'autre pour partager encore son rire. Le rire est, nous l'avons vu, souvent associé à un environnement de clôture, et la façon dont Ted actualise l'enregistrement en plaisantant avec les deux occupantes du bureau lui permet de quitter le bureau dans un environnement de forte affiliation en ayant initié une interaction avec la seconde occupante jusque-là extérieure à l'interaction.

Les participants peuvent donc évoquer la conduite d'un collaborateur en regard de l'enregistrement en cours, le provoquer au seconde degré et ainsi initier une séquence de rire partagé. D'une façon proche, un visiteur peut mobiliser la présence des caméras pour pointer que l'occupant du bureau se met en scène. Dans l'extrait suivant, Lémi passe devant le bureau et s'adresse à Antoine en montrant qu'il a pour seul intention de plaisanter, avant d'apercevoir une caméra[99].

Extrait 18 – Week-end d'astreintes (caméra, Corpus Manager)

01	Lem	passe devant le bureau, revient, s'arrête devant la porte
02	Lem	t'as l'air toujours aussi beau quand tu travailles
03	Ant	pour une fois
04	Lem	hhh ha ha . désolé ah puis ^en plus i s'filme^ ×
05	Lem	^pointe cam ^entre

[99] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 41.

```
                                                          ×Image 39
06   Ant     ben oui (     )
07   Ant     j- j- j'avais- j'avais mis un mail la s'maine dernière (    )
08   Lem     hh hh attends^ hh ha [ha ha
09   Lem                  ^prend tél dans sa poche
10   Ant                          [ha ha
11   Lem     désolé . celle-là j'la fais pasque (0.5) j'vais-
12   Ant     ha ha ha
13   Lem     j'vais envoyer l'mail à (nom du directeur de l'unité) après en disant
14   Lem     ^t'as rien trouvé d'mieux pour surveiller tes trhhoupes
15   Lem     ^cadre appareil photo sur Ant
16   (2.0) ((rires))
17   Ant     °putain° . on- on- on a eu un week-end d'enfer avec le:s
18   Ant     avec les astreintes
19   Lem     ah oui qu'est-ce qui s'est passé ×
                                               ×Image 40
20   Ant     on a passé eu . presque toute la s'maine dernière
```

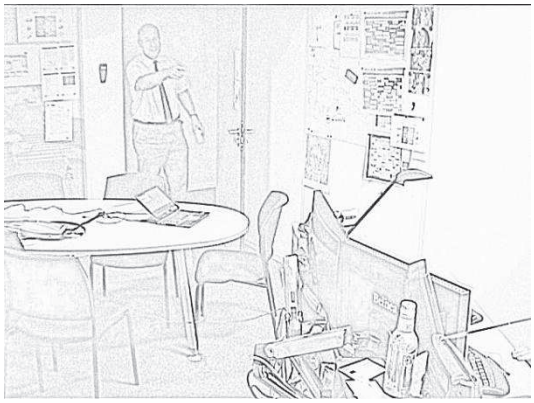


Image 39 : Lémi remarque la caméra après avoir interpelé Antoine.

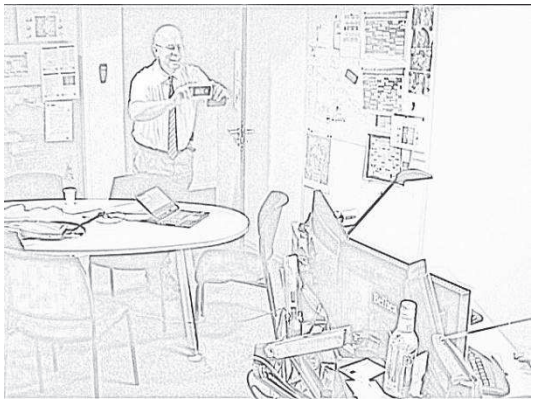


Image 40 : Il cadre tout en invitant Antoine à poursuivre après sa préface.

Après être passé rapidement devant le bureau, Lémi fait demi-tour et s'arrête sur le pas de la porte en regardant Antoine, il l'interpelle non sans marques de familiarité : « T'as l'air toujours aussi beau quant tu travailles » (ligne 2) puis rit longuement. Antoine s'affilie avec autodérision (« Pour une fois », ligne 3) puis ils rient ensemble. Après une autoréparation qui montre que son irruption peu formelle et impromptue est peu justifiée (« Désolé. », ligne 4), Lémi remarque la caméra et s'exclame : « Ah puis en plus i s'filme ! » (ligne 4, image 39). Le dispositif est un objet remarquable et de curiosité : comme Matt auprès de Kerry où Roz auprès de Sophie, il justifie non pas la visite elle-même mais qu'elle soit prolongée. Si son premier commentaire suggère qu'Antoine se met en scène de par l'agencement du bureau, le second suggère que les caméras redoublent cet effet : Lémi se moque gentiment du *manager* comme un être à tendance narcissique, qui cherche à attirer les regards. Les caméras constituent donc une ressource supplémentaire pour plaisanter et manifester une familiarité

qui contraste avec la plupart des visites particulièrement formelles dans le bureau d'Antoine, et qui rend ici pertinent un rapport collégial.

Pendant qu'ils continuent à rire ensemble et qu'Antoine se justifie de la présence des caméras (« Ben oui. J- j- j'avais mis un mail la s'maine dernière », lignes 6 et 7), Lémi entre dans la pièce et sort son téléphone de sa poche : « Attends. Désolé celle-là j'la fais pasque (0.5) j'vais- j'vais- envoyer l'mail à (nom du directeur de l'unité) après en disant t'as rien trouvé d'mieux pour surveiller tes troupes » (lignes 8 à 14). Antoine marque son affiliation à la plaisanterie en se secouant de spasmes de rire. D'un côté ils célèbrent leur appartenance au cercle restreint des dirigeants en associant le directeur de l'unité, d'un autre côté ils s'orientent vers l'enregistrement comme un instrument de surveillance managériale de la part de ce même directeur qui est leur supérieur hiérarchique. Après quelques secondes de rire partagé, Antoine frappe un coup sur le bureau et attire l'attention de Lémi par ses répétitions sur un changement de sujet de conversation : « On- on- on a eu un week-end d'enfer avec les… avec les astreintes » (lignes 17 et 18), initiant un partage d'expérience que Lémi l'invite à poursuivre (« Ah oui qu'est-ce qu'i s'est passé ? », ligne 19, image 40).

Le dispositif permet ici à Lémi d'alimenter la plaisanterie sur laquelle il a initié sa visite, et quoique la séquence entière soit au second degré, l'organisation apparaît comme un collectif hiérarchisé où les supérieurs sont susceptibles de surveiller leurs « troupes », une armée d'exécutants. Mais ils en produisent une telle version en même temps qu'ils produisent leur position de *managers*, et donc davantage de surveillants potentiels que de surveillés. Dans l'ensemble ils valorisent la capacité à se distancier du sérieux professionnel tout en exerçant dans les échelons hiérarchiques les plus élevés.

Il est donc récurrent qu'un collaborateur de passage initie une interaction humoristique avec la personne filmée en pointant qu'elle se met en scène. Dans un bureau partagé, la présence permanente de la caméra ne présente pas la même ressource mais les collaborateurs peuvent tout de même en faire un objet de curiosité pour initier une interaction. Gus a récemment changé d'unité dans l'organisation, et occupe ce jour un des bureaux disponibles dans l'espace partagé du service de ressources humaines, dont seul Richard est présent à son poste (à droite hors cadre). Sue revient dans le bureau, et lorsqu'elle se baisse pour passer sous le câble d'alimentation d'une des caméras, elle échange avec Gus un regard de connivence, manifestement en référence à la caméra.

Extrait 19 – Calme plat (Corpus RH)

```
01   Gus     tu crois qu'ça filme toujours là↑
02   Sue     oui oui
03   Gus     ^[hhh
04   Gus     ^se tourne légèrement vers Ric
05   Sue      [normalement oui
06   Sue     reg. vers cam, ouvre placard
07   (14.0)
08   Gus     ^ça doit êt' chiant à r'garder n'emphhhhêche^
09   Gus     ^se tourne vers Sue                          ^se lève
10   Ric     hh ha[hahha après quand elle × débriefe (            )
11   Sue          [ouai ben ouai c'est c'qu'elle dit ouai
                                          ×Image 41
12   Sue     le tri c'est long quoi
13   Gus     hhhhhaaa hh ×hhh
                         ×Image 42
14   (3.0) ((Gus se rassied))
15   Ric     mais elle doit bien rigoler p't-êt' aussi des [fhhois ha ha
16   Sue                                                   [ouaihhh
17   Gus     ouai pasqu'on l'oublie mai:s
```

Image 41 : Après que Richard a ri, Gus se tourne vers lui en se levant.

Image 42 : Gus reste un instant orienté vers Sue et Richard en même temps.

Le déplacement de Sue ayant attiré le regard de Gus vers les caméras, il s'adresse à elle avec une requête ambigüe : « Tu crois qu'ça filme toujours, là ? » (ligne 1), soit qu'il en doute effectivement, soit qu'il s'en saisisse pour initier une conversation informelle. Après que Sue a confirmé, il pousse un soupir et se tourne également vers Richard, sollicitant quelque réponse à sa surprise. Mais Richard et Sue expérimentent le dispositif depuis plusieurs jours : la caméra n'est un objet de curiosité que pour Gus, son amorce ne prend pas et il reprend son activité à l'écran.

Quatorze secondes plus tard, il se redresse en regardant Sue, commente de nouveau l'enregistrement en terminant par un rire : « Ça doit êt' chiant à r'garder n'emphhhhêche »

(ligne 8). Il se lève en se tournant vers Richard qui s'est joint à son rire (image 41) : le rire partagé permet cette fois d'initier une interaction entre les trois coprésents. Richard et Sue répondent ensemble en s'orientant vers leur inégale expérience des caméras : le premier en tant qu'occupant permanent du bureau (« Après quand elle débriefe (inaudible) », ligne 10) et Sue ayant déjà été filmée dans le service de communication interne (« Ouais ben ouais, c'est c'qu'elle dit ouais. Le tri c'est long, quoi. », ligne 11 et 12), ils ont une certaine expérience du dispositif, alors que Gus a montré avec le modal « devoir » qu'il ne peut que supposer. La première réponse de Sue à Gus (« Oui oui, normalement oui », ligne 5) manifestait déjà cette asymétrie épistémique : elle l'affirme d'abord en vertu de son expérience, puis nuance dans un second temps, montrant qu'elle n'a pas non plus un accès direct à l'information. Debout entre Sue et Richard (image 42), Gus continue à rire et les regarde tour à tour, puis chacun montrant qu'il poursuit son activité, il se rassoit. Une fois qu'il est assis, Richard ajoute : « Mais elle doit bien rigoler p't-êt' aussi des fhhois » (ligne 15) : d'une part il suggère qu'ils se rendent potentiellement risibles dans leur activité quotidienne, d'autre part il produit une version différente de celle de Gus de l'activité dans cet espace partagé : joyeuse et animée, plutôt que calme voire ennuyeuse.

Alors que Richard ne s'orientait pas particulièrement vers la possibilité d'être surveillé, Gus, pour qui le dispositif n'est pas encore associé à une personne identifiable, traite son commentaire comme actualisant le risque d'oublier les caméras et de s'exprimer trop librement : « Ouais pasqu'on l'oublie mais… » (ligne 17). Il confirme que les caméras n'ont pas toujours la même saillance, et que certains propos n'ont pas vocation à être publicisés, de la même manière que Vin dans l'Extrait 10. La conversation s'épuise et chacun reprend rapidement son travail.

Gus réactualise les caméras après qu'elles lui sont visuellement réapparues, au cours du déplacement de Sue, et les thématise en essayant d'initier une conversation : nouveau dans l'espace partagé, elles constituent pour lui un véritable objet de curiosité, mais ce n'est pas le cas de ses collaborateurs coprésents. En outre elles n'ont pas le même statut pour lui : il s'oriente vers un risque potentiel qui montre qu'il n'a pas prise sur ce processus dont il ne connaît pas personnellement la responsable. Mais il parvient à provoquer une courte séquence de rire partagé avec un commentaire habilement configuré qui fait tout de même de la présence des caméras un événement remarquable ici et maintenant.

Les collaborateurs partageant un espace filmé peuvent également actualiser la caméra pour mettre l'un d'eux en scène sous un angle inattendu, le déstabiliser et ainsi produire le

potentiel comique de la situation. En cette fin de matinée les conversations se succèdent et se croisent dans l'espace partagé de la petite organisation, en un semblant d'état de parole ouvert. Gêné par les rayons du soleil, Tim lève le bras vers la manivelle pour baisser le store et s'y entreprend tout en restant assis, se pliant à des contorsions inhabituelles.

Extrait 20 – L'énergie (Corpus MiniOrg)

```
01   ((Kat regarde Tim manipuler la manivelle))
02   Kat     l'énergie hin hin$
03   Ben                      $reg.Tim, reg.Kat
04   Kat     ^tu t'rends compte ^que ( ) elle va voir ta:*
05   Kat     ^reg.cam2, reg.Tim ^pointe cam1
06   Tim                                              *reg.cam 2
07   Tim     hh hhh
08   Kat     hhin hin ta *force [hhhh hin
09   Tim                *relâche buste ×, lâche manivelle
                                    ×Image 43
10   Ben                          [hhhhhh hh
11   Tim     inspire, salue la caméra en souriant exagérément ×, reg.Kat, reg.Ali
                                                          ×Image 44
12   Ali     tu fausses l'expérimentation là
```

Image 43 : Après que Katie l'a provoqué, Tim s'effondre.

Image 44 : Il reprend son souffle puis salue drôlement la caméra.

Katie regarde autour d'elle pendant quelques secondes puis commente ironiquement lorsque Tim baisse le store très lentement en ne tenant plus la manivelle que d'un bras : « L'énergie, hin hin ! » (ligne 2). Tim la regarde en souriant, reprend la manivelle des deux bras et accélère la descente du store. Katie se tourne vers une des caméras, pointe l'autre de l'index et reconfigure sa moquerie en actualisant le dispositif : « Tu t'rends compte que (inaudible) elle va voir ta… hh hin hin, ta force hhhh hin » (ligne 4 à 7). Les caméras incarnent ici une personne identifiée, et le fait que cette personne, plus tard, verra ce qui est en train de se passer ici et maintenant : formulation possible de l'enregistrement vidéo, elle se

distingue toutefois de la surveillance puisqu'aucune intention n'est attribuée à l'observateur, seulement l'éventualité de porter un certain jugement sur la façon dont Tim baisse le store.

Tim regarde alternativement la caméra et Katie, produit un rire soupiré, détourne la tête et relâche son buste en se suspendant à la manivelle qu'il lâche progressivement (image 43) : Katie est manifestement parvenue à le déstabiliser, en tous cas l'actualisation de l'enregistrement provoque quelque chose. Ben ayant suivi la scène du regard à partir du premier commentaire de Katie, il se joint à leur rire partagé. Dans un second temps, après qu'il a reposé la manivelle et repris sa respiration, Tim salue la caméra avec une grimace comique (image 44) : il agrémente cette façon typique de reconnaître sa présence[100] d'une attitude auto-dérisoire, montre que l'enregistrement en cours ne l'amène pas à se prendre davantage au sérieux. Il manifeste un rapport à l'enregistrement à l'opposé de celui que manifestent Ted et Sophie dans la façon dont ils projettent un effet Hawthorne, associé à l'évaluation par l'organisation de l'application au travail. Autrement dit l'évocation par Katie du moment ultérieur où la conduite de Tim sera vue par la personne derrière les caméras provoque un rire partagé, et Tim après s'être montré déstabilisé, défie au contraire la menace potentielle de ce regard en montrant qu'il ne le prend pas au sérieux.

D'un autre côté, Ali (à gauche de l'image) se joint au rire partagé et commente : « Tu fausses l'expérimentation, là », ligne 12) : il montre que s'adresser à la caméra et adopter à dessein une conduite décalée n'est pas représentatif de l'activité normale, que certaines conduites ne sont pas conformes au travail, et donc que les vidéos ne seront exploitables que si les collaborateurs l'ignorent. Ce rapport à la caméra implique donc qu'elle soit vue mais pas remarquée, elle a le statut d'une présence invisible.

Dans l'ensemble des extraits précédents, les caméras constituent une ressource pour provoquer une situation comique et initier une interaction. Il peut également arriver qu'un collaborateur s'oriente vers quelque potentiel comique au cours de l'interaction et invite son collaborateur à partager un rire. Dans l'extrait suivant, Luc est debout appuyé sur le bureau de Tom pour regarder l'écran, ils discutent très sérieusement pour tenter de comprendre la situation de crise du système informatique. Le premier tour de Tom fait partie d'une explication.

[100] Voir les Extraits 1, 2 et 5.

Extrait 21 – Ce qu'ils vont voir (Corpus Responsable Informatique)

```
01   Tom     du coup i bascule de lien
02   Luc      [ah ouai
03   Tom     *[tiens- eu tu: tu: ×. hhh hhh hhhh [hhh
04   Tom     *se tourne vers cam., pousse Luc
                              ×Image 45
05   Luc                                    ^[oh pardon
06   Luc                                    ^se retourne vers cam, se déplace
07   Luc     j'croyais qu'i fallai- i fallait [l'faire
08   Tom                                     [j'ai-
09   Tom     je sais pas qu'est-ce qu'i vont voir hhhh
10   Tom     *i vont voir ×hhh hhhh
11   Tom     *écarte les bras
                         ×Image 46
12   (8.0) ((Luc s'appuie de nouveau sur le bureau, rires))
13   Luc     ça nous aura fait ^rire c'truc-là
14   Luc                        ^se redresse, marche vers la porte
15   Luc     ^allez j'm'en vais
16   Luc     ^frappe sur bureau
17   Tom     mais par contre eu: la d- le dernier bascule eu:
```

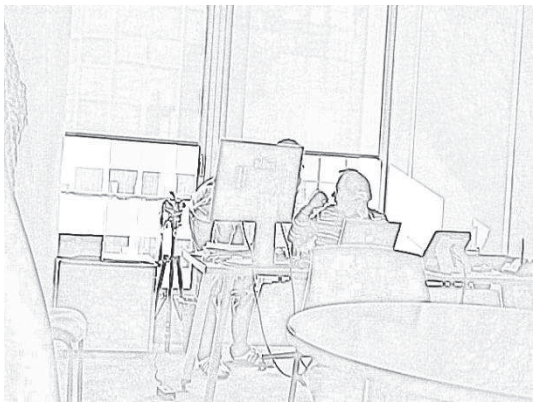


Image 43 : Tom remarque la position de Luc par rapport à la caméra.

Image 44 : Tom évoque l'image visible à l'enregistrement en écartant les bras.

Pendant que Luc ratifie (« Ah ouais », 2) en scrutant l'écran, Tom se tourne vers la caméra, et suggère un événement remarquable (« Tiens- Euh tu, tu… », ligne 3, image 45) qu'il associe à la façon dont Luc est corporellement positionné en lui demandant gestuellement de se repositionner. Tandis qu'il commence à rire audiblement, Luc se tourne vers la caméra, demande réparation sans chercher à comprendre davantage la remarque de Tom, et poursuit la conversation technique tout en se déplaçant (« J'croyais qu'i fallai- I fallait l'faire », ligne 7). Mais Tom rit continuellement, l'interrompt et commente en suggérant par un geste l'angle de son corps que Luc montrait à la caméra : « J'ai- Je sais pas qu'est-ce qu'i vont voir. I vont voir hhh hhh » (lignes 7 à 10, image 46). Le bref silence qui suit suggère

que Luc prend le temps de comprendre l'allusion de Tom, suite à quoi ils rient ensemble continuellement pendant plusieurs secondes.

Comme Katie dans l'Extrait précédent, Tom s'oriente vers la présence des caméras comme signifiant que quelqu'un verra plus tard ce qui est en train de se passer ici et maintenant. Mais il n'évoque pas la chercheuse, pourtant son interlocutrice directe qu'il a assez longuement côtoyée, et dont il est pleinement informé du projet associé à l'enregistrement. Avec la troisième personne du pluriel (« Ils »), Tom montre qu'il n'a pas vraiment prise sur l'enregistrement dont il ignore qui le verra vraiment : il ne manifeste pas le même rapport de confiance que Vin au projet d'une étudiante.

Après s'être de nouveau positionné devant l'écran pour reprendre la discussion professionnelle, Luc s'oriente vers les clôtures : « Ça nous aura fait rire c'truc-là. Allez j'm'en vais » (lignes 13 et 15) et commence à partir. Avec ce commentaire, il produit une évaluation générale de la présence des caméras dans le bureau de Tom sur une durée prolongée : non seulement elle constitue pour lui aussi, quoique visiteur occasionnel, un processus en cours, mais surtout essentiellement un objet de divertissement, de rire. Enfin Tom retient Luc en reprenant sans traiter ce tour la conversation là où il l'a interrompue (« Mais par contre euh… La d- le dernier bascule, euh… », ligne 17) : il montre que la séquence d'affiliation par le rire est seulement une insertion, secondaire par rapport à la conversation professionnelle.

Si s'affilier par le rire est très fréquent entre collègues, le faire en actualisant la caméra pour relever les propos de l'autre exige parfois une certaine dextérité pour manipuler la pluralité de statuts potentiels du dispositifs. Dans l'extrait suivant, après que Sue s'est justifiée d'avoir mis l'assistante du directeur en copie d'un de ses messages, Vin lui explique qu'elle ne doit pas procéder ainsi.

Extrait 22 – Sans couture (Corpus Com')

```
01  Vin      ouai non mais s- si on commence comme ça
02  Vin      on va faire à tout l'monde on va expliquer eu
03  Vin      [à tout l'monde on va dire voilà
04  Mag      [non non non non
05  Mag      on n'a pas à expliquer
06  Mag      not' boulot c'est du travail sans couture e:t de:
07  Mag      *que les gens voient pa:s eu be:n* tous les p'tits tracas
08  Vin      *sourit, expire                  *reg.Mag
09  Mag      [=eu:les relances
10  Vin      [*ça tu dis ça pasqu'y a la × caméra↑ *^hhhh not'× boulo:t c'e:st
11  Vin       *lève index                          *reg.bas
12  Mag                                             ^s'écroule sur son bureau
```

```
                                        ×Image 47              ×Image 48
13  Mag     non . mai:s [c'est vrai . et et si-
14  Vin                 [elle va rigoler elle va rigoler eu sylvaine hein
15  Mag     si i voyaient des fois ^comment on s'y prend °eu bon°
16  Mag                            ^reg.bas
17  Vin     ^mais là ils le voient là
18  Mag     ^garde mains en suspens
19  Vin     [pasque ça va êt' *passé après *ça
20  Mag     [^oui . ^oui
21  Vin                    *pointe cam   *baisse tête, expire
22  Mag      ^reg. Vin, marque hochement de tout son corps
23  Mag     [bon finalement nous aurions besoin
24  Vin     [donc eu:
```

Image 47 : Vin pointe la caméra et ce que vient de dire Mag.

Image 48 : Après que Vin a évoqué la caméra, Mag s'effondre.

Interrompant l'explication de Vin (« Ouais non mais s- si on commence comme ça, on va faire à tout l'monde on va expliquer, euh, à tout l'monde on va dire voilà », lignes 1 à 3), Mag explique à Sue qu'elle doit distinguer ce qui se passe au sein du service de leurs rapports avec le reste de l'organisation : « Non non non non, on n'a pas à expliquer. Not'boulot c'est du travail sans couture et… de… que les gens voient pas… euh ben… tous les p'tits tracas, euh… les relances » (lignes 6 à 9). Elle formule ainsi une version de leur métier, ce que Vin pointe immédiatement en l'interrompt après avoir soupiré, souri et pointé la caméra de l'index : « Ça tu dis ça pasqu'y'a la caméra, hhhhh. Not'boulot c'est… » (ligne 10, image 47). A l'instar de Ted qui mettait au défi la probité de Sophie devant les caméras dans l'Extrait 17, il taquine Mag en la suspectant de modifier sa conduite : elle dirait dans le cours de l'interaction quelque chose qu'elle adresserait en fait aux caméras. Elle ferait un effort de représentativité, formulant leur métier pour rendre davantage visibles et compréhensibles certaines choses à la chercheuse.

Ce commentaire provoque un rire partagé, Mag, déstabilisée, s'effondre en riant (image 48), mais elle clôt rapidement la séquence en faisant progresser l'activité à la fois

pédagogique et d'élaboration d'une identité professionnelle du service : « Non. Mais… c'est vrai, et et si- Si i voyaient des fois comment on s'y prend euh bon » (lignes 13 et 15). La troisième personne du pluriel désigne bien les collaborateurs et non la caméra dont Mag montre par là la forme de présence invisible, quoique Vin l'ait réactualisée à l'instant.

Vin prolonge la séquence humoristique, d'abord en évoquant explicitement le fait qu'une personne entendra plus tard ce qui est dit ici et maintenant : « Elle va rigoler elle va rigoler euh Sylvaine hein. » (ligne 14), puis en évoquant à son tour les collaborateurs : « Mais là ils le voient, là, pasque ça va êt' passé ça après » (lignes 17 et 19). Autrement dit pour renchérir sur le tour par lequel Mag a tenté d'ignorer le premier commentaire de Vin, celui-ci s'oriente vers un autre statut potentiel de la caméra qui contredit la façon dont il présente habituellement le dispositif à tout collaborateur : pour continuer à plaisanter avec Mag, il affirme que n'importe quel collaborateur pourra voir plus tard les enregistrements.

Mais Mag travaille encore à écourter la séquence de plaisanterie en gardant les mains en suspens au-dessus de son clavier et en assénant « Oui. Oui. » (ligne 20), jusqu'à ce que Vin baisse la tête et abandonne.

Nous avons vu jusqu'à présent les différentes façons dont les collaborateurs peuvent actualiser l'enregistrement en cours pour plaisanter entre eux en se mettant en scène les uns les autres à travers le regard de ce tiers aux divers statuts : le rire partagé est une activité importante dans le cadre de rapports collégiaux. Dans les extraits qui suivent, un collaborateur adresse explicitement sa conduite aux caméras pour provoquer un rire partagé, faisant d'elle un spectateur au même titre que ses coprésents : savoir faire rire en se mettant en scène avec autodérision apparaît comme une qualité professionnelle.

Dans le bureau de la communication interne, Tod a ouvert la réunion en invitant Vin et Mag à lui rapporter, en tant que directeur des ressources humaines, les inquiétudes dont de nombreux employés ont fait part à l'égard du futur système Intranet (« Ça s'est bien passé le co-com' ? », non reproduit). De retour après être sorti pour parler quelques minutes avec un collègue, il ferme la porte et se dirige vers sa chaise lorsque commence l'extrait. Il reprend là où la réunion a été interrompue : ses premiers tours clôturent le premier sujet à l'agenda.

Extrait 23 – Réunion avec Tod (caméra, Corpus Com')

01 Tod voilà (0.5) bon . alors ça↑ . c'était l'premier sujet$
02 Tod $s'assoit
03 Vin voilà deuxième sujet [Tod y'a-
04 Tod [y'en a plusieurs des [comme ça↑^ hhhhhha hha ha
05 Mag ^sourit
06 Vin [ouai: non
07 Vin =j'ai un autre ouai qui est intéressant aussi
08 Mag non non mais
09 Vin non c'est un plus facile mais-
10 Tod non pasque après à la caméra i vont m'voir [eu
11 Vin [ouaihh
12 Tod me progressiv'ment$ [me: me: [blanchir tout ça
13 Tod $passe main devant visage
14 Mag [hhhhhh ha ha ha ha ha
15 Vin [non non
16 Tod =jusqu'au moment où [j'vais m'écrouler
17 Mag [non [non mais
18 Vin [non mais ce s'ra c'est su- ça c'est rien
19 Mag non i sont i sont i sont toujours eu [actifs et pertinents hein
20 Tod [mais atten- non mais
21 Tod non mais . j'suis pas en train [d'critiquer le: fonctionnement
22 Vin [ouai . non non mais
23 Mag mais tout d'suite i z'appuient eu
24 Tod je suis en train de: [je suis simplement en train de
25 Mag [sur les points intéressants
26 Vin y'a quoi d'autre
27 Tod je me dis tiens voilà . [donc
28 Mag [l'AFIF
29 Mag les prochains groupes de travail de l'AFIF
30 Vin ouai l'AFIF c'est encore flou quoi
31 Mag on vous l'ressert↑
32 Vin y'a: rien n'a été $dit s'tu veux↑ * ×
33 Tod $bras d'honneur
34 Vin *pointe index vers Tod
×Image 49
35 Vin [l'AFIF y'a $rien Tod eu qui a été annoncé en [disant
36 Tod $bras d'honneur
37 Mag [ha ha ha × ha ha ha
×Image 50
38 Tod [bon allez
39 Vin =on arrête les groupes de travail on continu:e on-
40 Vin eu:: c'est associé à Peps on l'sait mais comment ça-
41 Vin et l'AFIF est pas r'venue vers les salariés pour leur dire voilà
42 Tod non . l'AFIF termine sa mission

Image 49 : Tod fait un bras d'honneur délibérément devant les caméras.

Image 50 : Il regarde Vin en riant après son geste.

Alors que Vin progresse vers le deuxième sujet, Tod cherche d'abord à faire reconnaître sa plainte à l'égard du premier (« Y'en a plusieurs des comme ça ? hhhh ha ha », ligne 4) en actualisant les caméras : « Non pasque après à la caméra i vont m'voir euh… me progressiv'ment me… me… blanchir, tout ça, jusqu'au moment où j'vais m'écrouler » (lignes 10 à 16). Il s'oriente vers le fait que quelqu'un plus tard verra ces images, mais en tant que ressource dans l'interaction ici et maintenant pour se produire dans un certain état émotionnel. Ce tour provoque un bref rire partagé, Tod et Mag élaborent ensuite le statut de cette plainte.

Puis Mag annonce le deuxième sujet à l'agenda : « L'AFIF[101]. Les prochains groupes de travail de l'AFIF. On vous l'ressert ? » (lignes 28 à 31) auquel Tod réagit en faisant deux bras d'honneur successifs (image 49), rit et regarde ses collaborateurs pour partager son rire (image 50). Or les caméras ont été actualisées à l'instant : elles font inévitablement partie du public à qui il adresse cette conduite provocatrice et humoristique. C'est une performance adressée en partie à la chercheuse et donc particulièrement riche en information [Monahan & Fisher, 2010] : Tod montre à la fois qu'il sait faire rire ses collaborateurs et qu'il est en position d'accomplir un geste particulièrement osé qui met à mal l'honneur d'un partenaire externe. Alors que souvent la façon dont est actualisée l'enregistrement en cours produit l'organisation comme un collectif où chacun peut être tenu redevable de ses propos, voire sanctionné pour ses propos, Tod montre ici au contraire qu'il ne risque aucune réprobation. Il affirme en présence des caméras une opinion particulièrement sévère à l'égard d'un partenaire. Il s'oriente vers 1) l'organisation comme entité collaborant avec d'autres entités ; 2) une forme de collaboration au sein de laquelle les membres sont en droit de prendre des

[101] Organisme de consultation des salariés pour les entreprises (pseudonye) qui tente depuis plusieurs mois de procéder à un audit dans cette unité de l'organisation, et justifie ses difficultés en accusant un défaut de participation et d'engagement du personnel.

positions et de s'impliquer personnellement, enfin 3) son propre statut dans le cadre de cette collaboration qui lui permet d'affirmer une telle position.

Mag se joint à son rire tandis que Vin travaille à faire progresser la réunion (« L'AFIF y'a rien Tod euh qui a été annoncé en disant on arrête les groupes de travail, on continue… on- », lignes 35 et 39). Tod clôt la séquence humoristique en se tournant vers Vin et tenant sa tête de la main gauche (« Bon. Allez. » ligne 38).

Un collaborateur peut aussi expliciter qu'il se met en scène pour les caméras, en jouant sur leur potentiel de modalisation que nous avons évoqué plus haut pour cadrer rétrospectivement sa conduite. Plus tard au cours de la même réunion, il cherche les coordonnées d'une personne dans le carnet de Mag qu'elle lui a proposé pendant que Vin est lui-même occupé à feuilleter son propre carnet.

Extrait 24 – Coupez cette scène (Corpus Com')

```
01  Tod  tu vois$ ça y est j'ai l'numéro
02  Tod         $pointe carnet
03  Vin  eh ben elle est forte hein
04  Mag  [nff hinhinhinhin
05  Tod  [eh be:n
06  Vin  moi j'avais le: [la nana
07  Tod                  [tu vois (nom)- . elle a même son mail
08  Vin  ah ouai↑
09  Mag  ah j'note tout
10  Tod  domicile↑^ . $ hhhhha ×
11  Mag           ^se penche vers carnet
12  Tod               $lève tête vers Vin bouche ouverte
                              ×Image 51
13  Vin  (elle a: fin) ouai*hhhhhh
14  Vin                     *lève tête vers Tod en souriant
15  Mag  $non alors après^ hhha ha
16  Tod  $reg. Mag puis Vin en riant
17  Mag                  ^prend carnet
18  Mag  ha ha [non on s'arrête là quand même
19  Vin        [eu là magali [eu:
20  Tod                      $[bon sylvaine quand vous × écout'rez ce:
21  Tod                      $lève la tête, regarde tout autour
                                                  ×Image 52
22  Mag  ha ha ha ha
23  Tod  ce (spectacle) s'il vous plaît
24  Vin  tu [pousses un peu là hein
25  Tod     [coupez cette scène [là s'il vous plaît
26  Mag                         [^non mais c'est vrai hein
27  Mag                          ^hoche tête vers Vin & Tod
```

28 Mag un jour je: je travaillais pas j'ai laissé l'carnet rose à la maison

Image 51 : Tod lève la tête vers Vin en éclatant de rire, Mag regarde le carnet.

Image 52 : Tod regarde tout autour en s'adressant à la chercheuse.

Après que Tod a trouvé l'information dans le carnet de Mag, lui et Vin complimentent l'exhaustivité de ses informations (« Eh ben elle est forte, hein », ligne 3, « Tu vois (nom)- Elle a même son mail. » ligne 7). Mais lorsque Tod annonce « Domicile ? » (ligne 10), Mag réagit en se penchant brusquement vers le carnet et marquant son opposition : « Non alors après » (ligne 15). Tod éclate de rire et se tourne vers eux un à un (image 51) : ce tour était une provocation envers Mag et une plaisanterie. Il produit une certaine version des rapports professionnels : c'est parce qu'avoir les coordonnées personnelles d'un interlocuteur apparaît comme déplacé qu'il parvient à faire réagir Mag.

Il tourne ensuite la tête dans l'espace et s'adresse à la chercheuse : « Bon Sylvaine quand vous écout'rez ce… ce (spectacle) s'il vous plaît, coupez cette scène, là s'il vous plaît. » (lignes 20 à 25, image 52), et provoque un nouveau rire collectif. Ici, d'un côté la caméra incarne une personne identifiée qui regardera les enregistrements à un autre moment, et à qui on peut s'adresser pour avoir prise sur ces enregistrements. D'un autre côté Tod mobilise les caméras non seulement pour provoquer une deuxième séquence de rire à partir de sa première plaisanterie, mais en s'adressant explicitement à la chercheuse pour le moment où elle visionnera cette séquence, il élargit le cercle de ses spectateurs et produit une image du bon collaborateur comme quelqu'un sachant faire rire. Mag clôt ensuite la séquence en reprenant le sujet de conversation précédent (« Non mais c'est vrai un jour je travaillais pas j'ai laissé le carnet rose à la maison », lignes 26 à 28).

De façon très similaire, un collaborateur peut montrer gestuellement que son tour était adressée à la caméra et ainsi en souligner la plaisanterie. Dans le chapitre consacré aux

clôtures, nous avons vu Tod s'appuyer contre le cadre de la porte pour marquer une halte pendant qu'il sort du bureau des ressources humaines[102].

Extrait 25 – Rendez-vous dans le bureau de Tod (caméra, Corpus RH)

```
07   Tod     entre dans le bureau ×
                                  ×Image 53
08   Lis     on ramène quelque chose Tod ou pas
09   Tod     ((fait ½ tour dans le cadre de la porte))
10   Tod     oui des choses à *boire des choses comme *çahhhh ×
11   Tod                      *s'appuie sur cadre       *reg. caméra
                                                          ×Image 54
12   ((rires))
13   Tod     non vous apportez vot' cahier (  ) voilà c'est tout
```

Image 53 : Dès qu'il aperçoit les caméras, Tod modifie sa démarche.

Image 54 : Il regarde les caméras à la fin de sa réponse humoristique.

La proéminence du dispositif vidéo posé sur une table le rend remarquable pour tout visiteur qui arrive : Tod modifie immédiatement sa conduite, il écarquille les yeux, garde les bras près du corps en ouvrant les paumes vers le bas et rebondit à chaque pas (image 53). Il montre qu'il pénètre dans un espace où le regard de la caméra est particulièrement présent, tout en se mettant en scène en tant que collaborateur drôle et sachant faire preuve d'autodérision. Puis après que la requête de Lis (« On ramène quelque chose, Tod, ou pas ? », ligne 2) lui a fait faire demi-tour avant la sortie, il produit une réponse décalée, qui déroge aux attentes normales dans un environnement de travail : « Oui, des choses à boire, des choses comme çahhh » (ligne 4). A la fin de cette plaisanterie, il se tourne vers la caméra et la pointe du menton (image 54) : il la désigne comme public pour sa plaisanterie, et c'est après ce cadrage qu'il rit avec ses collaboratrices, pendant plusieurs secondes. Il répond ensuite

[102] Voir dans le Chapitre 4 l'Extrait 26.

sérieusement à la requête de Lis (« Non vous apportez vot'cahier (…) voilà c'est tout », ligne 6).

Pertinente pour Tod dès son arrivée, il fait de la présence visible de la caméra pour ses collaboratrices également une ressource pour plaisanter : en effet contrairement à l'extrait précédent, ce n'est pas seulement pour renouveler sa plaisanterie qu'il la désigne comme public mais en évoquant la réaction de la personne qui regardera l'enregistrement à un autre moment. D'un côté il se produit en collaborateur sachant faire rire ; d'un autre côté la caméra opère une médiation particulière : en montrant que c'est la présence de ce public qui justifie la plaisanterie, il montre aussi qu'il ne plaisante pas directement avec Lis et Emi, dont la requête rend pertinent son statut de supérieur hiérarchique.

Enfin les collaborateurs peuvent s'orienter démontrablement vers le rapport entre autodérision et statut organisationnel. Dans le dernier extrait qui suit, Rod rend visite à Sophie pour lui suggérer de trouver un bureau pour la chercheuse qu'il a vue installée dans l'espace central, la transcription commence lorsque Sophie justifie sa réponse négative[103].

Extrait 26 – C'est mon chef (Corpus R&D)

```
01  Sop   ouai: fi:n l'idée c'est qu'elle veut pa::s
02  Sop   trop s'immiscer dan::s l'observation
03  Rod   $ah t'es filmée là↑$
04  Rod   $pointe cam        $reg.Sop
05  Sop   *oui
06  Sop   *reg.cam, sourit, reg.Rod
07  Rod   donc dé[jà j'ai perturbé l'ex[périmentation
08  Sop         [°mais c'pas grave°   [voilà t'as tou-
09  Rod   [non r'marque$ eu: ça en fait ^partie aussi hein$
10  Rod                $reg.Bet                        $reg.Sop
11  Bet   [hhhh non tu
12  Bet                                ^reg.Rod
13  Sop   [à cause d-
14  Sop   non non [non non à cause de toi tout est en l'air maintenant
15  Bet           [ben oui
16  Sop   y'a plus qu'à recommencer . [non eu:
17  Rod                               [non au contraire
18  Rod   =$pasque j't'ai interrompu donc voilà un très [bon exemple
19  Rod    $lève bras vers cam                          $torsion de la bouche
20  Sop                                                  [voi*là
21  Sop                                                      *hoche tête
22  Rod   glouglou×[glouglouglou
                   ×Image 55
```

[103] Voir dans le Chapitre 7 l'Extrait 13.

23 Sop [hh hin hin hin
24 Bet [hh hin hin hin $ hin hin
25 Rod $reg.Bet, reg.Sop
26 Sop c'est mon chef ×
×Image 56

Image 55 : Rod adresse une grimace et une onomatopée à la caméra.

Image 56 : Sophie présente Rod à la caméra comme étant son chef.

Après que Sophie a évoqué l'enquête en cours (« L'idée c'est qu'elle veut pas trop s'immiscer dans… l'observation », lignes 1 et 2), Rod remarque la caméra (« Ah t'es filmée là ? » (ligne 3). A l'instar de Nicolas dans l'Extrait 8 et d'Ali dans l'Extrait 20, il associe l'enregistrement à une expérimentation (« Donc déjà j'ai perturbé l'expérimentation », ligne 7), une catégorie qui implique que tout événement imprévu – ici sa visite, ailleurs saluer la caméra – perturbe ou fausse le protocole. Un échange suit au cours duquel Betty se joint à eux pour discuter justement le statut des événements imprévus, et Sophie commence à taquiner Rod en jouant sur le statut de sa visite : « Non non, non non, à cause de toi tout est en l'air maintenant. Y'a plus qu'a recommencer » (lignes 14 et 16). Rod élabore (« Non au contraire pasque je t'ai interrompu donc voilà un très bon exemple », lignes 17 et 18) en s'orientant à son tour vers le second degré et l'autodérision : il fait une grimace, se penche en avant, écarquille les yeux en émettant une onomatopée (ligne 22, image 55). Il se redresse et regarde Sophie et Betty l'une après l'autre (image 56) : il évalue l'effet de sa performance d'autodérision, adressée à la caméra et destinée à faire rire ses collaboratrices qui rient effectivement, à l'instar de Tod dans l'extrait précédent.

Sophie se tourne alors vers la caméra, pointe Rod du pouce et lui adresse en murmurant : « C'est mon chef » (ligne 26). Dans l'Extrait 17, Sophie mobilisait la caméra comme alliée dans son argumentation avec Ted, et comme évaluateur auprès de qui elle se montrait en devoir de nier les accusations de Ted. Ici, elle explicite à un observateur étranger

le statut hiérarchique de son visiteur dont elle souligne par là le décalage avec sa conduite. Rod montre qu'il sait faire preuve d'autodérision devant la caméra.

Ici la caméra est un objet de curiosité, plus encore le statut de l'enregistrement fait l'objet d'une élaboration entre les collaborateurs. Mais elle constitue surtout une ressource pour le visiteur : le rire partagé n'accomplit pas tant une séquence d'affiliation collégiale qu'une mise en valeur des compétences humoristiques du supérieur [Schnurr, 2009].

Synthèse

Dans une première partie nous avons montré qu'il est attendu que toute personne entrant dans l'espace filmé en soit informée : être filmé à son insu est un motif de plainte potentiel. Même si la plupart du temps être filmé ne pose pas problème, les collaborateurs peuvent montrer qu'ils ne pourront pas dire n'importe quoi en présence des caméras. Dans une seconde partie, nous avons vu que les caméras sont un objet de curiosité pouvant justifier une interaction, elles peuvent être réactualisées en cours d'interaction pour inviter un collaborateur à surveiller ses propos, modaliser l'activité ou clore une séquence, de plainte par exemple. La plupart de ces actions sont accomplies avec humour, trait auquel était consacrée la dernière partie : les collaborateurs mobilisent très souvent la caméra pour rire ensemble, se faire rire les uns les autres ou se mettre en scène pour faire rire, souvent avec autodérision. La caméra constitue un public supplémentaire et permet une mise en abîme qui rend d'autant plus saillant que savoir faire rire est une compétence à part entière, elle devient donc au même titre un fédérateur, un facteur de cohésion du groupe.

Après que la caméra a été actualisée et d'une façon qui achève d'en faire l'objet d'attention principal, les participants peuvent aussi manifester ces moments de présence accrue notamment à travers deux types d'actions récurrentes et reconnaissables : saluer la caméra et lui parler en aparté. Ils peuvent s'adresser à différentes entités à travers la caméra : tandis qu'un « on » ou un « ils » indéfinis leur permettent de projeter librement dessus à l'occasion de séquences humoristiques ; ils s'orientent davantage vers une personne identifiée et accessible lorsqu'il s'agit de garder prise sur les enregistrements. En l'espèce, cette personne peut être thématisée comme une chercheuse, et l'enregistrement un protocole scientifique dans le cadre duquel il est attendu des participants qu'ils se comportent de manière appropriée, les collaborateurs s'orientant alors en creux vers un modèle du parfait collaborateur. La personne derrière la caméra peut aussi être évoquée comme une étudiante, et

l'enregistrement un projet personnel en vertu duquel les conduites sont beaucoup moins considéres comme susceptibles d'être évaluées. Par exemple elle ne pourra être retenue contre eux : en effet l'enregistrement peut être entendu comme la documentation, l'accumulation de traces des interactions dont on ne peut prévoir ce qu'elles deviendront, définition la plupart du temps produite au second degré. Les membres peuvent aussi évoquer le dispositif en rappelant que quelqu'un, à un autre moment, verra ce qui est en train de se passer ici et maintenant, que cette personne sera susceptible de porter un jugement ou de s'associer au rire suite à une plaisanterie. Différentes caractéristiques et définitions de la caméra peuvent être mises en avant qui n'ont pas les mêmes conséquences dans l'interaction : comme outil qui diffuse ce qui se passe à un autre endroit au même moment, ou qui enregistre en particulier le son : les collaborateurs montrent alors qu'ils pourraient être ultérieurement redevables de leurs propos ainsi documentés.

En résumé la caméra est une ressource privilégiée pour accomplir dans l'interaction quelques actions récurrentes et la plupart du temps au second degré : inviter un collègue à surveiller ses propos ou à modifier sa conduite ; modaliser l'interaction et cadrer un type de propos comme moins officiel qu'un autre ; clore une séquence, par exemple de plainte ; taquiner un collègue proche en le confrontant à l'image qu'il donne de lui ; enfin et surtout montrer ses compétences humoristiques. La fréquence à laquelle les collaborateurs ont recours au dispositif à des moments précis pour accomplir de telles actions manifeste la forme de "*low-key presence*" ou "*absent presence*" des caméras [Laurier & Philo, 2006] : quoiqu'ils soient en train de faire autre chose, ils ne l'oublient et ne se privent pas d'y recourir à toutes fins pratiques. Leur engagement avant tout dans le travail apparaît dans l'état de pertinence minimale de la caméra, comme le montre le cas unique où Gil, après que Vin lui a rappelé qu'elle est enregistrée, manifeste un regret sincère pour ce qu'elle vient de dire. Cette recherche approfondie semble confirmer que le paradoxe de l'observateur n'est pas un problème dans la mesure où le dispositif d'enquête favorise effectivement des situations particulièrement réflexives.

Chapitre 7 – Recalibrage de l'activité en cours : le droit de participer ou d'interrompre, l'obligation d'écouter.

La notion goffmanienne de cadre de participation est mobilisée dans des cadres théoriques très différents pour désigner un groupe d'acteurs engagés dans une interaction focalisée, dont on voit bien toutefois la structure qu'elle présuppose : « Du point de vue de la métaphore, on dira que certains canaux sont subordonnés à l'activité principale et permettent de traiter des actes ou des événements de façon dissociée » [Goffman, 1991 : 201]. Le système goffmanien d'une part sépare dans l'ensemble la situation du locuteur de celle de l'interlocuteur [Goodwin & Goodwin, 2004] ; d'autre part tient pour acquise et déjà là une hiérarchie entre une activité principale et d'éventuels canaux subordonnés, d'une façon qui ne rend pas compte de la nature émergente et évolutive de ce type d'unité interactionnelle [Rae, 2001]. De même, l'anthropologie linguistique traite les problèmes de compréhension dans le cours normal de l'interaction comme des malentendus [Bailey, 2004] : cherchant à montrer que certaines séquences de réajustement favorisent l'explicitation de l'intersubjectivité, ils ne s'appuient pas sur un matériau vidéo permettant une analyse fine et n'ont pas pour finalité de mettre au jour les raisonnements pratiques socialement naturalisés, à l'instar des *breaching experiments*, comme nous tenterons de le faire.

D'un autre côté, si Ciolek & Kendon ont établi leur concept de F-formation sur une description fine, à partir de données vidéo, de la façon dont les membres s'orientent vers et entretiennent leur unité interactionnelle [Ciolek & Kendon, 1988], certaines de leurs observations sont particulières aux interactions interpersonnelles. Les auteurs caractérisent de manière péjorative la conduite des participants à l'égard de leur environnement, impliquant qu'ils se préoccupent avant tout de mener à bien leur interaction et de la protéger des interférences :

"*Finally, an F-formation system can be viewed as a mechanism that shelters the content and details of the interpersonal event from being interfered with, contaminated, viewed or eavesdropped upon by outsiders who happen to be nearby. In other words, because of their spatial arrangement, the bodies of the participants in a given exchange act precisely in the same way as do timber, glass and plastic shielding constructed around a public*

telephone. They help to screen off some of the environmental noise from the ongoing exchange, while simultaneously rendering such an exchange either garbled or less visible and less audible to a bystander." [Ciolek & Kendon, 1988 : 245]

Dans les organisations, quoique la plupart des attentes associées la conversation ordinaire soient valables, les membres se montrent autrement attentifs à, car potentiellement intéressés par, ce qui se passe alentour, et ce parfois lorsqu'ils sont engagés dans une interaction. Cette idée est au fondement d'une série de travaux exemplaires sur la notion de vigilance périphérique, spécifique aux centres de coordination [Grosjean, 2005 ; Goodwin & Goodwin, 2005 ; Cahour & Pentimalli, 2005]. Prendre part à une interaction proche et audible en montrant la visée pratique de sa participation, ou solliciter un collaborateur jusque là extérieur à l'interaction en montrant qu'il peut apporter des compétences particulières pour l'activité en cours, font à l'occasion partie des compétences ordinaires des membres d'une organisation. Les espaces partagés en particulier permettent d'interroger le rapport entre différentes façons de s'orienter vers la simultanéité de cours d'action et différents types d'organisation, d'activité et de rapports de collaboration. Du côté de l'étude des interactions dans leur dimension incorporée et matérielle, des travaux traitant de la multiactivité [Haddington *et al*., 2014] montrent comment les membres accomplissent simultanément plusieurs cours d'action parallèles dans des situations ordinaires ou institutionnelles, qu'il s'agisse de commensalité [Goodwin, 1980], de conduite [Laurier, 2001], d'opérations chirurgicales [Mondada, 2009], d'échographies prénatales [Nishizaka, 2014], de secours d'urgence [Deppermann, 2014] du travail de réceptionniste dans un centre d'appel [Whalen *et al*., 2002] ou dans une agence de voyage [Ticca, 2014], dans le contexte scolaire [Mondada, 2006], dans les bureaux ou le direct télévisuel [Licoppe & Tuncer, 2014].

Ce chapitre vise à complémenter ces travaux en s'intéressant au travail d'organisation à l'œuvre dans de telles situations : il arrive que la concurrence entre cours d'action et participants provoque des « ruptures de cadre » et fasse émerger les droits et devoirs à participer ou non, et à interrompre ou non, une interaction en cours dans des situations à multiples participants potentiels. Nous appelons ce travail d'organisation un recalibrage de l'activité en cours, empruntant ce terme (*recalibration*) à Schegloff comme l'ont fait Lerner *et al.*: Schegloff montre la façon dont un locuteur reportant un récit recalibre son niveau de granularité pour l'affiner au fur et à mesure qu'il s'approche de la chute [Schegloff, 2000b] ; Lerner *et al.* reprennent le concept pour désigner ce qu'accomplit un locuteur lorsqu'il s'auto-

répare dans une même UCT pour restreindre ou élargir le terme de référence aux personnes, d'une façon déterminante pour l'intelligibilité et la signification de l'activité en cours [Lerner *et al*., 2012], action qu'ils appellent réparation de recalibrage de la référence (*reference recalibration repair*).

En contrepoint à ces travaux, nous discuterons dans ce chapitre, à partir d'une collection de dix-sept extraits, les petits heurts dans la progression séquentielle de l'interaction, dont la résolution progressive contribue à un tel recalibrage. Ils se résolvent à travers des phénomènes de réparation, interruption, traitement d'une sommation ou d'une sollicitation non préparée, auto-sélection et chevauchements. Les réparations ont en particulier fait l'objet de nombreux travaux dans la conversation verbale, qui ont montré qu'elles pouvaient contribuer à une grande diversité d'actions [Jefferson, 1987 ; Schegloff, 1979b ; Schegloff, 1992 ; Robinson & Kevoe-Feldman, 2010 ; Bolden, 2011], mais le type d'accomplissement qui nous intéresse – la formulation rétrospective du destinataire d'un tour ou la sollicitation de marques de réceptivité – n'est analysable qu'à partir de données vidéo, et indissociable de l'accomplissement incorporé et matériel de l'organisation.

Ces moments mettent à l'épreuve les rapports de collaboration, en interrogeant : Qui a le droit de participer à quelle activité ? Qui a le droit d'interrompre quelqu'un pour solliciter sa contribution à une autre activité en cours ? Enfin dans quelles situations et comment un membre peut-il reprocher à son interlocuteur une réceptivité défaillante et ainsi un manque d'engagement dans l'interaction ? Nous discuterons trois types d'organisation qui émergent au cours de ces séquences de trouble, auxquelles nous avons adapté la méthode de transcription afin de rendre saillant le phénomène étudié. Dans une quatrième et dernière partie, nous étudions quelques séquences au cours desquelles un collaborateur formule la réceptivité défaillante de son interlocuteur, provoquant une réflexivité accrue des droits et obligations réciproques associées aux statuts organisationnels.

1) La communication interne : réparations lors de schismes et auto-sélection

Au cours du Chapitre 5 sur les appels téléphoniques, nous avons fait plusieurs fois allusion à la tendance des membres du service de communication interne à imbriquer plusieurs interactions ou cours d'activité sans accomplir de transition par un travail interactionnel spécifique. Nous avons émis l'hypothèse qu'une norme de disponibilité amène

le collaborateur co-présent à attendre que l'appelé termine sa conversation téléphonique, et qu'il manifeste sa disponibilité au moment de reprendre l'interaction en coprésence.

Or il arrive que les collaborateurs s'orientent vers un problème de continuité dans l'une ou l'autre interaction en initiant un travail de réparation, entendu dans sa dimension non seulement verbale mais incorporée et matérielle, comme le suggèrent Arminen et Auvinen dans le cockpit d'avion avec la notion de réparation couplée à l'environnement (*environmentally-coupled repair*) [Arminen & Auvinen, 2013]. Dans les deux premiers extraits, le trouble est associé à un phénomène de schisme : un participant, dans une interaction comprenant au moins quatre personnes, forme un sous-ensemble de conversants en initiant une seconde interaction tandis que la première se poursuit [Egbert, 1997] ; le troisième extrait montre comment est traitée l'auto-sélection d'un des deux collaborateurs du service dans une conversation en cours à proximité.

Dans l'extrait suivant, Lis est auprès de Vin pour qu'il l'aide à remplir le formulaire d'évaluation de son stagiaire. Quelques secondes auparavant, il a invité Sue et Mag, face à eux, à rapporter une conversation antérieure, sur un ton plus familier typique de leur rapport collégial (« On a vu son CV, on a dit c'est un vieux gars. », non reproduit). Vin et Lis reprennent rapidement le travail lorsque Dimitri frappe à la porte et s'adresse à Vin depuis le couloir, projetant une courte visite[104]. Après quelques rires partagés entre les cinq collaborateurs présents, Mag s'oriente vers son écran et Lis vers le CV de son stagiaire posé sur le bureau : l'interaction entre Lis et Vin est interrompue par l'arrivée du visiteur, à qui Vin s'adresse au début de la transcription.

Extrait 1 – Vous avez raison (Corpus Com')

01	**Vin**	non mais j'vais te l'envoyer t'façon	
02	**Vin**	bien n- bien sûr avant qu'i soit publié	
03	**Vin**	tu m'diras ben ça×	**Lis** c'est vrai vous avez raison
		×**Images 1 & 2**	
04	**Vin**	hein *tu vois c'est j-	**Lis** c'est un truc de vieux gars
05	Vin	*reg.Dim	
06	**Vin**	tout simplement ça quoi	
07	**Vin**	tu vois↑	
08	**Dim**	d'accord oké bon ben	**Mag** hein↑ ×
09	**Vin**	et ce s'ra p't-êt' même eu:	×**Images 3 & 4**
10	**Vin**	*suzy qui f'ra ce:	**Lis** c'est vrai vous avez raison↑
11	Vin	*pointe Sue	
12	**Dim**	oké n'hésite pas toute manière	**Mag** $y'a- y'a trop d'info↑

[104] Voir dans le Chapitre 3 l'Extrait 36 « Portrait ».

13	**Dim**	si t'as des questions	
14	**Vin**	y'a aucun problème	
15	**Vin**	puis c'est toi qui m'diras ()	
16	**Dim**	d'accord	
17	**Vin**	mais t'sais l'idée c'est que:	
18	**Vin**	on te présente si tu veux	

Mag		$se penche vers Lis, pointe doc
Sue		mais magali elle a vraiment
Sue		bien [vu le personnage
Lis		[ah mais Mag elle e:st
Sue		[en voyant le CV c'e:st
Lis		[elle est perspicace incroyable

Images 1 & 2 : Lorsque Lis reprend, Mag est orientée vers son écran et Vin tourne brièvement la tête vers elle alors qu'il parle à Dimitri.

Images 3 & 4 : Vin est pleinement orienté vers Dimitri, Mag tourne la tête vers Lis en demandant réparation.

Pendant que Vin poursuit sa réponse à Dimitri (« Non mais j'vais te l'envoyer t'façon bien n-, bien sûr avant qu'i soit publié », lignes 1 et 2), Lis produit un tour sans regarder un destinataire en particulier [Stivers & Rossano, 2010] : « C'est vrai vous avez raison c'est un truc de vieux gars » (ligne3 et 4). Vin se retourne brièvement vers elle, montrant que ce tour peut s'adresser à lui (images 1 & 2), mais poursuit avec Dimitri (« Hein tu vois c'est j-, tout simplement ça, quoi », lignes 4 et 6). Il n'est donc évident pour aucun de ses coprésents à qui Lis s'adresse, quoique son tour configuré comme une confirmation reprenne les termes de l'interaction antérieure avec Mag et Sue.

C'est seulement plus d'une seconde après que Mag se tourne lentement vers Lis et produit une demande de réparation ouverte [Drew, 1997 ; Robinson, 2006] (« Hein ? », ligne 8, images 3 & 4). En tournant la tête depuis son écran vers Lis de façon marquée, elle montre que cette sollicitation entre en concurrence avec son activité à l'ordinateur : la demande de réparation n'est pas due à un problème d'audition ou de compréhension mais bien de réceptivité dans cette situation. S'orientant en retour vers le fait que Mag a repris son travail à l'ordinateur, Lis reste orientée vers son document lorsqu'elle répare avec une répétition (« C'est vrai vous avez raison », ligne 14). Enfin Mag s'aligne sur la reprise d'une interaction (« Y'a- y'a trop d'infos », ligne 12), mais en reprenant d'abord l'activité officielle associée au CV du stagiaire : c'est seulement progressivement qu'elles reprennent la conversation informelle précédente (« Ah mis Mag elle est... Elle est perspicace incroyable », lignes 15 et 17).

Autrement dit lorsque Vin se désengage auprès de Lis pour prendre en charge son visiteur, l'interaction antérieure avec Mag, restée dans un état de pertinence moindre, reprend de manière progressive et ajustée au fait que Mag manifeste des signes d'engagement dans son travail individuel. La séquence de réparation contribue au recalibrage progressif de la situation d'ensemble, mettant en place la conduite de deux interactions distinctes. Mais au cours des premiers tours, Mag, Lis et Sue élaborent progressivement l'activité associée à cette interaction, le travail de recalibrage est donc aussi catégoriel et produit des statuts professionnels : la contribution de Vin n'apparaît pas indispensable mais au moins préférée pour l'activité officielle qui ne reprend qu'à son retour.

En outre un travail de réparation peut pointer un problème de réceptivité lorsque les collaborateurs participent tour à tour à différentes interactions. Il contribue au recalibrage d'une situation complexe, respécifiant le statut de participation et *in fine* les droits associés à certaines catégories de membres. Dans l'extrait suivant, Gil et Vin se sont réunis pour travailler sur une plaquette de présentation de l'unité, mais Vin contribue aussi à l'interaction entre Sue et Mag qui cherchent où imprimer un document. Puis Mag s'adresse à Gil pour chercher une information dont elle a besoin avec Vin (« J'vais t'chercher ça », non reproduit) : en somme Vin et Mag se substituent l'un à l'autre auprès de Sue et de Gil, ils imbriquent étroitement le problème d'imprimante avec la première, la recherche d'une information avec la seconde. Gil se joint ensuite à la recherche d'imprimante. Au début de la transcription, Vin attend, le téléphone à l'oreille, que son interlocuteur lui réponde, participe à la conversation entre Gil et Sue, tandis que Mag recherche l'information à l'écran.

Extrait 2 – On est combien à (unité) (Corpus Com')

01 **Sue** j'vais essayer d'trouver une imprimante eu même mieux
02 **Sue** quitte à descendre à un autre étage
03 **Vin** ben tu descends au: deux
04 **Gil** ouai . si tu galères eu:
05 **Gil** tu peux aller à la: hh
06 **Vin** au deux* . au deux
07 Vin *prend doc, montre à Sue
08 **Gil** $attends eu j'vais
09 Gil $se penche, prend doc
10 **Gil** psque c'est vrai qu'des fois
11 **Gil** $y'a des tâches
12 Gil $reg.doc

13 **Gil** mais là y'en a pas ^aujourd'hui
14 Mag ^reg.Gil
15 **Mag** ou [sept cent ×
×**Image 7**
16 **Gil** [y'en avait deux
17 **Gil** =à ^côté de mon bureau
18 Mag ^reg.éc
19 **Mag** sept cent cinquante↑ ×
×**Image 8**
20 **Mag** =sept cent quarante↑
21 **Gil** pardon . sept cent↑^
22 **Mag** sept-cent c'est un peu minoré
23 **Mag** mais eu:
24 **Gil** entre sept-cent
25 **Gil** et sept cent cinquante↑
26 Gil ((pointe et reg. Vin, reg Mag))
27 **Gil** i va choisir hh hin hin
28 **Mag** i dit huit cent
29 **Mag** mais c'est trop gonflé
30 **Mag** alors on va pa:s

Mag eu:

Mag on a mis sept cent z'agents

Mag mais j'crois qu'y'en a un peu plus

Vin *sept cent cinquante
Vin *lève tête vers Mag, secoue tête
Vin ^mets huit cent ×
Mag ^reg.Vin
×Images 5&6
Vin *ouai (prénom) c'e:st c'est (nom)
Vin à la communication (unité)

Vin eu: on est toujours
Vin sur un problème d'impression là

Vin pour imprimer un document

Vin est-ce que tu peux
Vin éventuel'ment eu:
Vin est-ce qu'on peut éventuel'ment eu
Vin passer te voir
Vin alors quand tu es là
Vin tu peux nous app'ler↑

Vin au::

32 Vin 39 26 96 c'e:st not'numéro ou alors au 06 09 ( )
33 Vin c'est mon portable tu nous appelles juste pour qu'on puisse eu:
34 Vin avoir moyen d'imprimer des choses voilà
35 Vin merci à toi au r'voir* . voilà
36 Vin *raccroche
37 **Gil** $c'est entre sept cent et sept cent cinquante
38 Gil $reg.Vin
39 **Vin** *ouai mets eu [mmmm
40 Vin *tourne tête vers Gil
41 **Gil** [sept cent cinquante↑
42 **Vin** mets eu sept cent cinquante ouai

Images 5 & 6 : Gil s'adresse à Sue,
Vin répond à Mag juste avant de parler au téléphone.

Image 7 : Lorsque Vin parle au téléphone, Mag se tourne vers Gil.

Image 8 : Gil regarde Mag après que celle-ci s'est de nouveau tournée vers son écran.

Pendant que Gil et Vin s'adressent à Sue (« Ben tu descends au deux », ligne 3 ; « Ouais, si tu galères euh… tu peux aller à la… », lignes 4 et 5), Mag sollicite de l'aide : « Euh… On a mis sept cent agents mais j'crois qu'y en a un peu plus » (ligne 4 à 8). Vin répond à Mag avec une instruction (« Sept cent cinquante, mets huit cent », lignes 10 et 12, images 5 & 6) et s'adresse dans la continuité au répondeur téléphonique d'un collaborateur (ligne 14). Après avoir regardé Vin puis Gil, Mag fronce les sourcils d'un air dubitatif, met en doute la réponse de Vin (« Ou sept cent ? », image 7), se tourne de nouveau vers son écran et élabore d'une manière qui sollicite une réponse (« Sept cent cinquante, sept cent quarante ? », lignes 16 et 19). Gil termine son tour à Sue, se tourne vers Mag et demande réparation : « Pardon. Sept cent ? » (ligne 20, image 8). En outre, la façon dont elle se redresse vers Mag, prend un stylo et montre qu'elle s'apprête à écrire, contribue à rendre compréhensible son tour non seulement comme une demande pour qu'elle répète ce qu'elle vient de dire, mais pour qu'elle excuse cette marque de réceptivité défaillante : comme le copilote dans l'article de

Arminen et Auvinen gardant le doigt pointé sur le cadran de réglage de la vitesse en répétant un chiffre pour montrer au pilote qu'il a sans doute dit le mauvais chiffre[105] [Arminen & Auvinen, 2013], Gil montre qu'elle aurait du être à l'écoute de Mag qui s'est jointe à leur activité pour les aider. L'imbrication de plusieurs cours d'action simultanés a pour corrélat une forme d'engagement discrète mais continue entre les collaborateurs : Gil traite rétrospectivement le tour de Mag comme lui étant adressé alors qu'elle était démontrablement en conversation avec Sue.

Mag répète le chiffre en l'insérant dans un commentaire qui fait en même temps progresser l'interaction (« Sept cent c'est un peu minoré mais euh… », lignes 22 et 23), mais la progression devient rapidement difficile en l'absence de Vin. Après que Mag a de nouveau mis en doute son autorité (« I dit huit cent mais c'est trop gonflé alors on va pas… », ligne 40), Gil coupe court à la conversation en son absence, pointe explicitement Vin en lui attribuant l'autorité déontique en dernière instance : « I va choisir hh hin hin » (ligne 38). Seul Vin est en position de définir le chiffre officiel qui figurera dans la plaquette de communication interne : ce n'est pas un question de connaissance de ce qui est mais de ce qui doit être. Après avoir raccroché, Vin fixe effectivement un chiffre (« Mets euh sept cent cinquante, ouais », ligne 48) qui tient compte des contributions de sa proche collaboratrice.

Alors que dans l'extrait précédent, l'interaction qui reprend entre les collaboratrices se poursuit jusqu'au retour de Vin en accomplissant une activité différente, ici le recalibrage réactualise la même activité qu'en présence de Vin, le titulaire du service. Or son retrait momentané ne le permet pas longtemps. Le travail de réparation associé à une norme de l'engagement mutuel, manifester sa réceptivité au locuteur, précède un travail catégoriel qui accomplit l'organisation.

Enfin dans le dernier extrait concernant ce service, la séquence de réparation qui recalibre progressivement la situation est provoquée par la participation spontanée de Mag à l'interaction voisine, elle s'auto-sélectionne alors qu'elle est elle-même engagée dans une autre interaction, la visite de Virginie[106]. Après que Lis et Vin sont arrivés ensemble dans le bureau, ils restent debout près de la porte pour discuter le formulaire d'évaluation du stagiaire de Lis. Les conversations simultanées sont autant audibles que jusque là hermétiques l'une à

[105] "*The COP's repair initiation ('one') is environmentally coupled with the suspended hand movement, which together constitute the sense of a retracted action*" [Arminen & Auvinen, 2013 : 28].
[106] Voir dans le Chapitre 3 les Extraits 8 et 34 ; et dans le Chapitre 4 l'Extrait 5, « Visite charte graphique ».

l'autre, les premiers tours de Mag sont adressés à Virginie, l'interlocutrice qui se tient debout à côté d'elle.

Extrait 3 – CV propre (Corpus Com')

```
01 Lis je veux pas ( )
02 Lis j'ai pas envie d'l'assassiner
03 Vin non non mai:s
04 Lis tu vois là rigueur et précision
05 Vin c'est comme la Grèce eu C C moins

06 Lis moi je je là il est pas trè-
07 Lis il est pas foutu de-
08 Vin d'accord↑
09 Lis
```

```
Mag   et là . eu::^
Mag              ^reg.Lis, reg.éc


Mag   eh tu sais^ on s'disait i faut
Mag             ^reg.Lis
Mag   qu'i r'parte avec un CV propre
Mag   Lis£ ×

          £lève tête
             ×Images 9 & 10
```

```
10 Mag i- i part quand* i finit quand
11 Vin               *lève tête
12 Vin là [cette se- fin d'semaine
13 Lis    [eu: *vendredi midi j'pense . [j'vais l'libérer
14 Lis        *se repositionne vers Meg
15 Mag                                [i faut qu'i r'parte avec un CV propre
16 Vin ouai on va s'en occu[per d'ça
17 Lis                     [alors eu ben dites-lui pasque [j'lui en ai parlé
18 Mag                                                    [non non non^
19 Mag                                                        ^main sur torse
20 Mag non non on va lui dire
21 Vin ^on va lui dire nous^
22 Mag ^hoche              ^reg.éc
23 Lis mais moi j'vais essayer d'lui parler [d'son comport-
24 Mag                                      [pasque son CV eu:
25 Mag [là i part à la poubelle directement
26 Lis [gentiment d'son comportement
27 Mag alors que [il a des capacités e:t
28 Vin           [ouai ouai ouai
29 Lis je sais j'ai essayé d'lui [dire déjà j'ai dit tu sais sur ton CV eu
30 Vin                           [non puis après t'es en entretien
31 Vin y'a du- y'a du boulot mais on va en discuter avec lui
32 Vin y'a du boulot aussi [sur eu
33 Lis                     [j'lui dis y'a pas ton âge tout ça
34 Lis i dit ah ouai mais c'est discriminatoire pasque eu:
35 Lis maint'nant on nous dit qu'faut pas l'mettre alors j'dis
36 Lis [be:n oui mais quand on r'çoit un CV on aime bien [savoir eu:
37 Vin [non non mais non photo âge eu                    [photo âge
38 Mag                                                   [quand i-
39 Mag quand on est jeune il a pas cinquante ans ^quoi [hein
40 Mag                                              ^se penche vers écran
41 Vin                                                   [ouai$
42 Vin                                                      $reg.doc
43 Lis be:n * ouai ×
```

44 Lis *reg.doc, se repositionne vers Vin

×**Images 11 & 12**

45 **Vin** ouai [donc eu:
46 **Lis** [donc moi où j'ai:
47 **Lis** plutôt tu vois prend' du recul
48 **Lis** j'dis on peut pa:s
49 **Vin** c'est pas grave ça
50 **Vin** ouais mais normal

Vir °c'est clair° hh hh hh

Mag alors faut qu'je
Mag =r'trouve le modèle

Images 9 & 10 : Lis lève la tête vers Mag après qu'elle l'a appelée par son prénom.

Images 11 & 12 : Mag est orientée vers son écran,
Lis et Vin s'orientent de nouveau vers leur document.

Suspendant un tour adressé à Virginie (« Et là euh… », ligne 1), Mag lève les yeux vers Lis et Vin et s'adresse à Lis : « Eh, tu sais on s'disait i faut qu'i r'parte avec un CV propre » (lignes 5 et 6). Mais Lis et Vin poursuivent leur conversation (« Moi je je, là il est pas trè- il est pas foutu de- », « D'accord ? », lignes 6 à 8). C'est seulement après la sommation de Mag que Lis lève la tête vers elle : « Lis, i- i part quand, i finit quand » (lignes 7 et 10, images 9 & 10[107]). Lis et Vin répondent à cette pré-offre tout en se réorientant corporellement vers Mag (« Là cette fin d'semaine », « Euh vendredi midi j'pense. J'vais l'libérer », lignes 12 et 13) suite à laquelle Mag répète la pré-offre (« I faut qu'i r'parte avec

[107] Le cadrage le montre mal, et les images fixes moins encore, mais la vidéo rend visible le mouvement.

un CV propre » (ligne 15), à laquelle Vin s'associe immédiatement (« Ouais on va s'en occuper, d'ça », ligne 16). Vin et Mag s'associent davantage encore par la suite (« Non non non, non non on va lui dire », « On va lui dire nous », lignes 18 à 21) pour décharger Lis d'une responsabilité. En effet Lis initie une séquence de plainte que Vin et Mag collaborent pour écourter en s'associant dans le projet de lui venir en aide.

Trente secondes après les avoir sollicités, Mag met un terme à la plainte avec une expression figurative tout en se réorientant vers son écran (« Quand on est jeune il a pas cinquante quoi hein », ligne 39). Vin ratifie avant de s'orienter de nouveau vers le document au centre de sa conversation avec Lis (« Ouais », lignes 41 et 42), et Lis hésite, ratifie à son tour et se tourne vers Vin et le document (« Ben… ouais », ligne 43 et 44, images 10 et 11). Les deux binômes reprennent chacun leur activité précédente à chaque extrémité de la pièce, Virginie y contribuant en s'associant à l'expression figurative clôturante (« C'est clair », ligne 46).

Ces deux recalibrages successifs accomplissent localement un travail d'organisation : le partage de l'espace permet à Mag de contribuer à l'interaction voisine, et son auto-sélection est traitée comme légitime pour contribuer à l'activité en cours, aussi bien par Vin qui s'associe à sa proposition d'aide que par Lis qui confirme par sa plainte que la proposition d'aide est bienvenue. Vin et Mag accomplissent en même temps leur proche collaboration, Mag se montrant également concernée. Enfin la situation ainsi recalibrée est temporaire car Mag s'oriente vers une reprise rapide de son interaction suspendue avec Virginie qu'elle fait attendre, et qui est restée disponible.

En somme la façon dont les membres du service de communication interne tendent à imbriquer différents cours d'action n'est pas sans provoquer par moments des petits heurts dans la progression d'une de ces interactions, qui peut se résoudre au cours d'une brève séquence de réparation. L'imbrication de cours d'action simultanés se distingue nettement d'un état de parole ouvert : un tour peut certes être traité indifféremment par l'un ou l'autre interlocuteur présent, mais il doit l'être par au moins l'un d'eux, comme le montre la demande de réparation de Gil dans le deuxième extrait. En outre au cours de ces opérations de recalibrage, les collaborateurs élaborent dans l'interaction les domaines de compétences et autorité déontique complémentaires et interdépendants, associés à leurs statuts organisationnels. Si le statut hiérarchique de Vin se manifeste régulièrement dans la façon dont il apparaît en droit de faire attendre ses collaborateurs pour avoir le dernier mot, nous allons voir dans la partie suivante que les membres du service des ressources humaines

produisent une autre organisation : ils en passent par d'autres phénomènes pour accomplir des recalibrages de la situation interactionnelle.

2) Le service des ressources humaines : interruptions et chevauchements

Dans l'espace partagé des ressources humaines, les collaborateurs tendent à s'engager de manière durable dans une activité, et évitent d'imbriquer plusieurs cours d'action simultanés comme peuvent le faire les membres de la communication interne. Par conséquent, l'intervention d'un tiers dans une conversation en cours peut occasionner des heurts, que les collaborateurs résolvent soit par des chevauchements, soit en ignorant l'intervention : ils associent davantage le droit de participer à des statuts organisationnels marqués. Pour mieux représenter les changements de trajectoire brusques dans les transcriptions, nous y avons inséré les images à leur placement correspondant dans l'interaction.

L'espace partagé comprend huit bureaux répartis en deux sous-ensemble de quatre, les deux titulaires sont positionnés côte à côte, chacun faisant face à la stagiaire qui lui est rattachée : Richard est en face de Meg et Lis en face d'Emi. Le deuxième sous-ensemble de quatre bureaux est occupé occasionnellement, nous y avons vu Gus dans le chapitre précédent[108], dans l'extrait suivant Julie s'y trouve, collaboratrice occasionnelle de Richard, en poste dans une autre grande ville. Richard aide Meg à rédiger un document en parlant à voix basse, accroupi à côté d'elle, tandis que Lis et Emi entretiennent une conversation sporadique. La transcription commence après un silence de plusieurs secondes.

Extrait 4 – Accueil étudiants (Corpus RH)

```
01    Jul     nt . $pourquoi elle dit (Mag × nom) $qu'on ac-
02    Jul          $recule siège                  $se lève
                                          ×Image 13
```

[108] Voir dans le Chapitre 6 l'Extrait 19 « Calme plat ».

Image 13 : Julie commence à parler à Richard avant de se tourner vers lui, il est accroupi à côté de Meg.

03 Jul qu'on accueille$ eu: vint-cinq é-
04 Jul $reg.Ric
05 Jul >ah pardon< . scusez-[moi hhh$
06 Ric [vas-y^ vas-y vas-y × → adressé à Julie
07 Ric ^tourne tête vers Jul
08 Jul $piétine, tourne tête, ½ tour

×Image 14

Image 14 : Julie repart juste après que Richard a tourné la tête vers elle.

09 Jul s'assoit, se positionne en torque
10 **Ric** non non mais ça c'est pas grave → adressé à Meg
11 **Ric** tu peux la r'centrer celle-là c'est pas un problème
12 **Ric** voilà . ^re- remets-le au propre avec fc2i: eu: etcaetera
13 Ric ^se lève lentement
14 **Ric** ^là on ( )
15 Ric ^pointe écran Meg
16 **Ric** non
17 **Ric** eu pff non j'crois pas . j'en ai pas spécialm- ( )
18 **Ric** eu non non non c'est pas prévu
19 **Ric** eu::m voilà remets-le au propre avec le bon truc
20 **Ric** pour voir c'que ça donne et puis eu:
21 **Ric** on va l'imprimer en papier pour eu:
22 **Ric** pour avoir une idée puis on la proposera à tod ×

×Image 15

Image 15 : Julie accentue sa torque pendant les clôtures entre Meg et Richard.

23 **Ric** pour savoir si on la met bien à sa signature ou:
24 **Ric** tu vois?$^
25 Jul $tourne tête vers Ric, reg.bas
26 Ric ^marche vers Jul
27 **Ric** × ouihhh
×Image 16

Image 16 : Richard vient vers Julie, elle se tourne vers lui avant qu'ils s'orientent ensemble vers l'écran.

28 **Jul** ^non [j'disais là^ elle elle]
29 Jul ^reg.éc ^pointe éc
30 **Ric** [on avait dit qu'on r'garderait ça ouai]^
31 Ric ^s'accroupit

Julie initie une requête alors qu'elle fait toujours face à son poste, se tourne vers Richard dans un second temps et marche vers lui tout en produisant sa requête : « Pourquoi elle dit (Mag nom) qu'on ac- qu'on accueille euh… vingt-cinq é- » (lignes 1 à 3, image 13). Lorsqu'elle arrive près de Richard et le voit complètement orienté vers Meg, elle s'interrompt et demande réparation (« Ah pardon. Scusez-moi hhh », ligne 5).

C'est seulement après qu'elle s'est arrêtée et commence à faire demi-tour que Richard tourne la tête vers elle et l'invite à poursuivre (« Vas-y, vas-y, vas-y », ligne 6, image 14), sans changer de position. Julie retourne à sa place : malgré l'autorisation verbale, elle ne traite pas sa conduite comme une véritable invitation à poursuivre. En outre avec sa demande de réparation, elle se montre fautive de l'avoir sollicité à un moment inopportun, de les avoir interrompus, Richard et Meg, de manière inappropriée. Elle abandonne sa requête, mais se

positionne en torque, le visage orienté vers son écran et l'épaule droite tendue en direction de Richard tandis que celui-ci a immédiatement repris son activité avec Meg. Autrement dit elle n'a pas complètement abandonné sa requête et montre que Richard lui doit une réponse. En effet moins d'une vingtaine de secondes plus tard, Richard donne une directive à Meg tout en se levant (« Voilà. Re- remets-le au propre avec fc2i euh… etcaetera », lignes 12 et 13). Pendant qu'il spécifie sa directive (« On va l'imprimer en papier pour euh… pour avoir une idée, puis on la proposera à Tod pour savoir si on la met bien à sa signature ou… tu vois ? », lignes 21 à 24), Julie accentue sa torque vers lui (image 15). Il va vers elle et amorce la reprise (« Ouihhh », ligne 27, image 16), ils s'orientent progressivement ensemble vers l'écran et Julie reprend sa requête initiale (« Non j'disais là elle, elle… », ligne 28).

En somme la requête non préparée de Julie entraîne un travail interactionnel temporellement étalé pour traiter des cours d'action concurrents : dans un premier temps ils élaborent, de manière particulièrement incorporée, la priorité ici et maintenant de l'activité entre Meg et Richard. Or Julie montre à la fois que sa sollicitation sous cette forme n'est pas appropriée, et à la fois que Richard lui doit une réponse : ils restent tous les deux orientés vers la pertinence de cette requête restée en suspens pendant qu'il donne une directive à Meg lui permettant de poursuivre en son absence[109]. Les accomplissements allant de la sollicitation à la reformulation de la requête de Julie, en passant par l'interruption momentanée et la séquence de réparation, recalibrent la situation, non pas en reconfigurant les statuts de participation ici et maintenant, mais en produisant un plan pour la suite de l'interaction. Dans une situation de concurrence entre plusieurs cours d'action donc, les collaborateurs ne les imbriquent pas finement mais projettent de s'y engager tour à tour : ils maintiennent une distinction entre les activités et les collaborateurs associés à chacune.

Mais d'autres trajectoires sont possibles : celui qui sollicite de manière impromptue peut produire la disponibilité immédiate de son interlocuteur pourtant engagé dans une autre interaction. Quelques minutes après l'extrait précédent, Richard est de nouveau accroupi à côté de Meg autour de la même tâche, Emi est debout à côté de Lis qui lui confie et lui explique une tâche depuis plusieurs minutes.

Extrait 5 – La reprographie (Corpus RH)

```
01   Lis     i vont t'demander la commande pasque tout s'facture maint'nant
02   Lis     alors par contre y'a sûr'ment des codes
```

[109] De la même manière qu'avant de répondre au téléphone, voir dans le Chapitre 5 l'Extrait 4 « Test impression ».

03 Emi même pour une reliure↑
04 Lis eu:m* . nt . i demandent le numéro . nou-* richard↑
05 Lis *reg.autour *se penche
06 Ric [oui↑
07 Lis [i- il est parti↑ [non il est caché
08 Ric × [non j'suis là j'suis là
× Image 17

Image 17 : Lis lève la tête mais ne voit pas Richard accroupi à côté de Meg.

09 Lis ^not'code o- quand on fait des commandes tu sais
10 Ric ^se lève
11 Lis au: × service de repro et tout i d'mandent le code UC
×Image 18

Image 18 : Richard s'est levé pendant la pré-requête de Lis.

12 Lis zéro quatorze treize ou [quequ'chose comme [ça
13 Ric [ouai↑ [ouai ça doit être ça
14 Lis qu'est-ce qu'i co- demandent d'autre
15 Ric hh aucune idée
16 Lis tu s- tu t'rappelles plus↑

Lis doit donner un code à Emi pour qu'elle puisse se rendre à la reprographie et demander une impression. Buttant sur cette information manquante, elle produit un tour tronqué et interpelle son collègue accroupi à côté de Meg, et que par conséquent elle ne voit pas : « Euh.. nt. I demandent le numéro. Nou- Richard ? » (ligne 4). Elle produit sa disponibilité au cours d'une séquence de chevauchement et réparations : pendant qu'il répond (« Oui ? », ligne 6), elle montre qu'elle n'a pas consulté visuellement sa présence avant de

l'appeler (« Il est parti ? », ligne 7), traite sa réponse dans la continuité (« Non il est caché », ligne 7) et il confirme sa présence (« Non j'suis là, j'suis là », ligne 8, image 17). Autrement dit Lis interroge seulement la présence de Richard et non sa disponibilité : sa sollicitation n'est pas conditionnée à ce qu'il est en train de faire ici et maintenant, contrairement à Julie qui dans l'extrait précédent fait demi-tour après avoir vu ce qu'il est en train de faire. Richard répond positivement à Lis, lui confirme sa présence, mais ne se lève qu'à la fin de cette séquence, lorsqu'elle commence à produire une pré-requête (« Not' code o- Quand on fait des commandes tu sais au… service de repro et tout i d'mandent le code UC, 01413 ou quequ'chose comme ça », lignes 9 à 11, images 17). Cette pré-requête montre dans quelle mesure sa sollicitation est destinée spécifiquement à Richard : elle le produit comme à même de connaître cette procédure, pour lui en demander la suite (« Qu'est-ce qu'i co- demandent d'autre ? » (ligne 14). Richard se tient debout face à elle (image 18), montre qu'il reconnaît la procédure en question par des continuateurs mais répond finalement par la négative (« Hh aucune idée », ligne 15)

La trajectoire de cette sollicitation, suite à laquelle est très rapidement interrompue l'activité entre Richard et Meg, commence à s'élaborer très tôt : dès la façon dont Lis produit une sommation dans la continuité de son tour, interroge la seule présence physique de Richard, et commence à produire une pré-requête avant même qu'il se soit rendu visible, elle montre que sa contribution est nécessaire ici et maintenant. Pendant le travail préliminaire, Richard se rend visible et manifeste une réceptivité accrue à Lis : il se rend immédiatement disponible. La requête mobilise la connaissance qu'a Richard des procédures organisationnelles, et actualise l'entraide et la complémentarité des savoirs sur laquelle repose leur collaboration, montrant qu'ils s'appuient au quotidien l'un sur l'autre pour résoudre ce type de problèmes procéduraux. D'un autre côté, la requête et la façon dont Richard se rend disponible actualisent l'organisation comme ensemble de procédures évolutives que cette distribution interne permet de mettre au jour chaque nouvelle fois pour résoudre les problèmes pratiques qui se posent dans le cours de l'activité. Bien que la réponse de Richard suggère d'abord qu'il ne peut pas du tout lui venir en aide, une longue séquence suit finalement au cours de laquelle ils vont élaborer ensemble une démarche à suivre pour qu'Emi puisse accomplir son travail avec le service de reprographie. Là encore deux cours d'action momentanément concurrents sont traités séquentiellement : la requête de Lis est traitée prioritairement, et l'activité entre Meg et Richard reprend après seulement qu'elle a été résolue.

Outre les interruptions, nous allons voir dans les deux extraits suivants qu'un deuxième phénomène récurrent dans cet espace partagé peut accomplir un recalibrage du cadre de l'interaction : l'auto-sélection d'un non participant, à l'instar de Mag par rapport à l'interaction entre Lis et Vin dans l'Extrait 3 ci-dessus. Dans ce cas, ce ne sont pas les cours d'action qui entrent soudain en concurrence mais les collaborateurs pour une même activité, dont ils doivent alors élaborer le droit de ce tiers à participer, et ses fondements. Dans l'extrait suivant, Richard est debout à côté de Meg en train de lui déléguer la mise en forme d'un questionnaire destiné au personnel, tandis que Lis et Emi sont chacune occupée à son poste.

Extrait 6 – Mise en forme du questionnaire (Corpus RH)

```
01  Ric     là tu mets questionnaire eu (    ) alternance
02  Ric     en-d'sous tu mets tuteur et en-d'sous tu mets eu[: alternant
03  Lis                                                      *[hhhh
04  Lis                                                     *se tourne vers Ric & Meg
05  Meg     mm↑
06  Ric     *tu l'mets en titre hein
07  Lis     *enlève lunettes, s'accoude sur bureau en regardant Ric & Meg
08  Ric     puis après tu mets [les questions eu
09  Lis                        [mais en plus tu vas ^pas mett'
10  Ric                                             ^reg.Lis
11  Lis     =les deux mêmm- ×les deux dans l'même↑
                            ×Image 19
```

Image 19 : Richard lève la tête vers Lis après qu'elle s'est adressée à lui, ou à eux.

```
12  Ric     [non non
13  Lis     [puisque tu sais à qui tu vas t'adresser
14  Ric     oui oui . [c'est- bien sûr
15  Meg               $[ben oui oui
16  Meg               $se redresse, reg. Lis
17  Ric     non [non . tu fai-
18  Lis         [donc ça va êt [très court↑$
19  Meg                                    $hoche tête
20  Ric                        [c'est deux pages chacun oui
21  Lis     voilà [ça va êt' très court
22  Ric           [c'est une page chacun oui oui c'est [oui
23  Lis                                                [c'qu'i faut
```

```
24  Lis     =qu'i [voient c'est- c-*
25  Lis                           *baisse tête
26  Ric           [faut qu'ça- faut qu'ça tienne sur une page↑
27  Lis     mm
28  Ric     et après comme i- si i tapent dessus sur word eu:
29  Ric     j'veux dire après ça: ça:^
30  Ric                               ^hausse épaules
31  Lis     *[ouai
32  Lis     *recule buste, hausse tête, reg.son écran en secouant la tête
33  Ric      [ça rentrera sur deux pages c'est pas grave^ ×
34  Ric                                                  ^baisse tête
                                                           ×Image 20
```

Image 20 : Lis a abandonné la parole à Richard qui se réoriente progressivement vers Meg.

```
35  Ric     mais eu: faut qu'ça tienne sur une page quoi
36  Ric     co- comme là quoi en définitive quoi
37  Ric     donc c'est pour ça eu: voilà j'disais
```

Pendant que Richard donne des instructions précises à Meg (« Là tu mets questionnaire euh (inc) alternance, en d'sous tu mets tuteur et en d'sous tu mets euh… alternant. Tu l'mets en titre hein, puis après tu mets les questions euh », lignes 1 à 8), Lis montre qu'elle projette de contribuer à leur tâche, se penchant vers eux, inspirant et enlevant ses lunettes en les regardant avec insistance (lignes 3, 4 et 7). Alors qu'ils ne la remarquent pas, elle prend la parole en les interrompant, amenant Richard à lever la tête vers elle : « Mais en plus tu vas pas mett' les deux mêmm- les deux dans l'même ? » (lignes 9 et 11, image 19). Notons qu'elle s'adresse indifféremment à ses interlocuteurs à la deuxième personne du singulier, véhiculant une forme d'indécision quant à adresser directement un conseil à Meg, à suggérer un conseil à Richard, ou à leur offrir son point de vue en discussion. Richard s'affilie avec cette pré-séquence qui projette une suggestion, mais bloque en même temps la suite en répétant sa négation (« Non non », ligne 12) : il montre à un stade précoce que l'intervention de Lis n'est pas attendue.

Elle tente d'élaborer une argumentation pour apporter quelque chose en plus à leur activité (« Puisque tu sais à qui tu vas t'adresser. Donc ça va êt' très court. Voilà ça va êt'très

court. C'qu'i faut qu'i voient c'est- », ligne 13 à 24), mais Richard ne la laisse pas élaborer, il la bloque sans cesse et préempte son argumentation (« Non non. Oui oui c'est bien sûr. Non non tu fai- Oui c'est deux pages chacun oui. C'est une page chacun, oui oui, c'est, oui, faut qu'ça- Faut qu'ça tienne sur une page », lignes 12 à 27). Mettant fin à ce chevauchement prolongé et conflictuel [Schegloff, 2000], elle abandonne finalement, interrompt son tour, ratifie les affirmations de Richard, baisse la tête, fait un mouvement de recul par lequel elle se retire de la scène, puis se réoriente vers son écran (lignes 25 à 32, image 20). Richard se détourne également d'elle à la fin d'un tour (« Ça rentrera sur deux pages, c'est pas grave », ligne 33) et reprend son interaction avec Meg en configurant rétrospectivement cette séquence comme une interruption de leur activité : « Donc c'est pour ça euh… voilà j'disais » (ligne 37).

En somme Lis configure son intervention pour contribuer utilement à l'activité, à l'instar de Mag dans l'Extrait 3, mais ici une trajectoire différente est très vite amorcée : Richard montre que Lis n'est pas en droit d'intervenir dans cette activité entre Meg et lui. Un travail catégoriel est en jeu : il accomplit par ses directives une activité associée à sa catégorie d'encadrant envers Meg, et montre par là que cette catégorie ne peut avoir qu'un occupant. L'activité en cours associe un encadrant et une stagiaire, et Richard maintient activement sa collaboratrice à l'écart de ce rapport en ne lui laissant pas l'opportunité d'élaborer un tant soit peu sa contribution. L'intervention de Lis recalibre temporairement le cadre participatif : l'autorité unique de Richard dans cette activité est brièvement mise à l'épreuve mais il parvient à la maintenir à l'issue d'un chevauchement, accomplissement commun au cours duquel des collaborateurs élaborent aussi de façon durable leurs droits et obligations réciproques.

En outre l'auto-sélection d'un tiers dans une interaction en cours peut entraîner une forme de concurrence lorsqu'il actualise par-là une seconde activité, associée. Dans l'extrait suivant, Richard et Lis sont en train de planifier le déroulement de l'enquête en interne dont Richard est responsable. Ils prévoient de confier une tâche à Meg dont Richard parle au début de la transcription.

Extrait 7 – Mardi (Corpus RH)

```
01   Ric     toute manière elle est ^pas là la s'maine d'après
02   Ric                             ^pointe Meg avec papier
03   Ric     elle est là la s'maine prochaine
04   Ric     [faut qu'elle ait le: faut qu'elle fasse ça
```

05 Lis [donc c'est la s'maine prochaine
06 Ric la s'maine prochaine dès lundi$
07 Meg $lève la tête
08 Meg mardi ×
×Image 21

Image 21 : Pendant que Richard parle à Lis, Meg lève la tête vers lui pour le corriger.

09 Ric et eu:^:
10 Ric ^reg. Meg, puis Lis
11 Emi reg. Ric, sourit
12 Emi mardi^. mardi:: elle est pas là lundi:: £ha ha ha ha
13 Ric ^reg. Emi
14 Emi £baisse tête
15 Ric *nt nt non^. refusé l'congé . hhh ^hin hin hin $
16 Lis *alterne regard Ric et ses documents
17 Ric ^reg.Meg, pointe avec doc ^reg. Lis
18 Meg $se réoriente vers éc
19 Lis mardi: mardi:
20 Ric donc ^dès mardi fau^dra le:: faudra l'faire↑
21 Ric ^reg. Meg ^baisse doc et reg. Lis
22 Ric et eu[: ^donc faut absolu[ment eu:^
23 Ric ^reg. Meg ^reg. Lis
24 Emi [beau réflexe eu: Meg
25 Lis [et c'est la s'maine d'après
26 Lis qu'elle n'est pas là
27 Ric et la s'maine d'après elle est $pas là et la-
28 Meg $se redresse vers Ric
29 Ric c'est la s'maine eu[::^ non c'est pas la s'maine
30 Ric ^se tourne vers écran
31 Lis [ah oui . donc i faut pour *vendredi les résultats
32 Lis *reg. Ric
33 Ric ouai i faut qu'on ait les ré[sultats *vendredi*
34 Lis *hoche *baisse tête
35 Meg [j'ai quat'jours
36 Meg $[top chrono
37 Meg $reg. Emi
38 Ric [^donc t'as quat' jours pour [eu:$ pour avoir ^tout le monde et]
39 Ric ^reg. Meg ^lève bras vers tête
40 Meg $reg.Ric
41 Lis [ça veut dire que si jeudi s-]
42 Lis [si jeudi eu en début d-* ouai . à l-
43 Lis *reg. Ric

44 Ric [fin- ^donc à la l- à la- ^ouai . à la limite ×
45 Ric ^pointe Meg ^reg. Lis
×Image 22

Image 22 : En chevauchement sur le tour de Lis, Richard s'adresse à Meg en la pointant du doigt.

46 Ric ^c't après-m- pas c't après-midi mais tout à l'heure dans la matinée
47 Ric ^reg. Meg
48 Ric on essaye de r'garder les personnes qu'on es[saie d'cibler
49 Meg [ouais qui on *vise
50 Lis *reg. Meg, reg. Ric

Richard formule un projet pour Meg qu'il évoque à la troisième personne (« Elle est là la s'maine prochaine, faut qu'elle ait le… Faut qu'elle fasse ça la s'maine prochaine dès lundi », lignes 3 à 6), et sitôt qu'il dit « lundi », Meg se redresse vers lui et répare : « Mardi » (ligne 8, image 21). Richard ne reprend pas immédiatement, il tourne la tête vers elle puis de nouveau vers Lis, mais Emi reprend la réparation de Meg pour taquiner Richard (« Mardi. Mardi ! Elle est pas là lundi ! », ligne 12), les quatre collaborateurs coprésents se tournent alternativement les uns vers les autres. Richard clôt cette séquence de recalibrages successifs en s'alignant sur la tonalité humoristique et s'adressant à Meg (« Nt nt, non, refusé l'congé. Hhh hin hin hin », ligne 15), après quoi elle se réoriente vers son écran.

Lis cherche le regard de Richard et travaille à faire progresser leur activité (« Mardi, mardi…, ligne 19), mais Richard, le bras déjà tendu en l'air avec un document à la main, pointe Meg et lui adresse un regard marqué au début de son tour qu'il configure aussi comme une directive (« Donc dès mardi faudra le… faudra l'faire ? Et euh… Donc faut absolument euh… », lignes 20 à 22). Richard et Lis continuent à élaborer leur planning, et lorsque Richard l'évoque, Meg se redresse de nouveau vers eux (« Et la s'maine d'après elle est pas là et là », ligne 27). Elle réagit à la suggestion de Lis (« Ah oui. Donc i faut pour vendredi les résultats », ligne 31) en marquant le caractère urgent de sa tâche, qui se préfigurait peu à peu dans les tours précédents : « J'ai quat' jours. Top chrono. » (lignes 35 et 36). Richard s'adresse alors à elle (« Donc t'as quat' jours pour euh… pour avoir tout l'monde et… », ligne

38) : il s'aligne sur cette configuration d'urgence en mettant de fait au second plan son interaction avec Lis.

S'ensuit un bref chevauchement : Lis continue à élaborer un plan en cherchant du regard à maintenir cette activité (« Si jeudi euh en début d- Ouais. A la l- », ligne 42), tandis que Richard s'adresse à Meg en la pointant du doigt juste avant de regarder Lis pour lui signifier qu'il doit d'abord s'adresser à Meg concernant cette même activité (« Fin- Donc à la l- Ouais. A la limite », ligne 44, image 22). Après que Lis a abandonné, il regarde Meg et formule un projet pour leur collaboration de stagiaire et encadrant (« Tout à l'heure dans la matinée on essaye de r'garder les personnes qu'on essaie d'cibler », ligne 48), que Meg montre qu'elle comprend (« Ouais qui on vise », lignes 47 à 50).

En somme, l'auto-sélection de Meg, configurée comme une contribution utile mais ponctuelle à l'activité en cours, amorce un recalibrage progressif du cadre de l'interaction initialement entre Lis et Richard. La reprise humoristique par Emi d'abord, puis un commentaire de Meg mettant en exergue l'urgence et attirant l'attention sur sa propre activité, amènent peu à peu Richard à s'orienter vers le caractère prioritaire de son rôle d'encadrant et de la conduite de l'activité de Meg. Lis travaillant au contraire à poursuivre son interaction avec lui, ces deux orientations contradictoires occasionnent un chevauchement à l'issue duquel Lis abandonne et Richard élabore un projet complet pour Meg et lui. L'activité est recalibrée pour remettre à plus tard la poursuite de la collaboration entre Richard et Lis et accomplir en priorité la planification de celle entre Richard et sa stagiaire : la façon dont elle insère finement ses commentaires et configure sa tâche comme urgence est déterminante dans cette trajectoire.

Nous avons vu que ces collaborateurs maintiennent la distinction entre les activités et catégories ou fonctions organisationnelles auxquelles ils les associent, et s'engagent dans des activités l'une après l'autre lorsqu'elles entrent en concurrence : ils résolvent ces situations en s'interrompant, parfois suite à un chevauchement. Un autre phénomène est apparu à plusieurs reprises dans notre corpus qui recalibre l'interaction et accomplit un travail d'organisation considérable : un collaborateur qui s'auto-sélectionne pour participer peut être ignoré, ses tours n'être traités d'aucune manière. L'extrait suivant a lieu quelques minutes après le précédent. Après avoir établi un calendrier, Richard et Lis sont cette fois en train de travailler sur la première version du questionnaire de Richard dont ils ont chacun sous les yeux un exemplaire papier.

Extrait 8 – Chronologie du questionnaire (Corpus RH)

```
01  Lis     le p'tit livret d'information il est pa:s
02  Lis     il est pas relié à la à l'entité↑$
03  Meg                                    $se redresse, reg.Lis & Ric
04  Ric     non  . justement c'est le livret [du:
05  Lis                                      [donc c'est une question en plus↑
06  Meg     ×il est relié à la réunion par contre
            ×Image 23
```

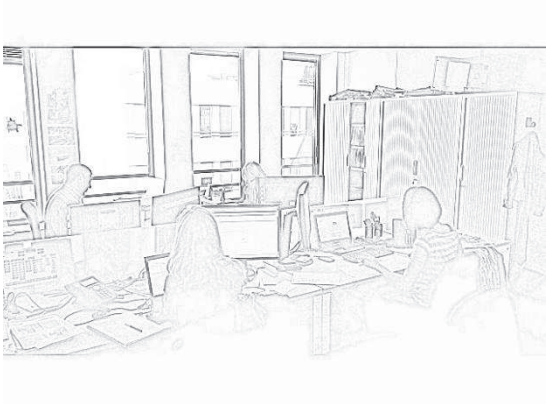


Image 23 : Meg s'est redressée vers Lis et Richard pour participer à leur conversation.

```
07  (3.0)
08  Lis     eu j'mettrais s'tu veux question un
09  Lis     pourquoi (nom orga) eu pourquoi avez-vous choisi (nom orga)
10  Lis     question deux . avez-vous été convié à la journée d'intégration
11  Lis     si oui satisfait ou non . en trois
12  Lis     avez-vous eu le p'tit livret [d'information
13  Ric                                  [oui mais t'as avez-vous eu déjà
14  Ric     [=( ) pour savoir si (          )]
15  Meg     [ou on peut l'mett' en deux aussi]
16  Lis     et après enfin en quatre e- est-ce que vous avez s-
17  Lis     eu suffisamment d'information qu- sur l'entité
18  Lis     dans laquelle vous avez été intégré ×
                                             ×Image 24
```

Image 24 : Après que son deuxième tour n'a pas été traité, Meg se réoriente vers son poste de travail.

```
19  Lis     voilà chronologiquement ça m'paraît plus logique quoi
20  Ric     donc deux le p'tit livret
```

Lorsque Lis évoque un des documents sur lequel Meg travail (« Le p'tit livret d'information il est pas… il est pas relié à l'entité ? », lignes 1 et 2), celle-ci se redresse et

regarde dans leur direction. Elle s'auto-sélectionne et participe après qu'ils ont échangé une nouvelle séquence concernant ce livret : « Il est relié à la réunion par contre » (ligne 6, image 21). Avec cette réponse transformative [Stivers, 2010], Meg refuse les termes de la requête précédente de Lis : elle se montre donc en droit de contribuer de façon originale et personnelle à leur interaction. Mais ni Richard ni Lis ne traitent ce tour, ils poursuivent après un silence de réflexion. Lorsque Lis évoque de nouveau le petit livret, Meg parle en chevauchement sur l'objection de Richard : « On peut l'mett en deux aussi » (ligne 15). Elle tente encore de contribuer de manière originale, mais Lis ne traite ni les tours de Meg ni ceux de Richard. Elle va jusqu'au bout de son UCT pour en faire une proposition complète et cohérente (« Et après enfin en quatre e- est-ce que vous avez s- eu suffisamment d'informations qu- sur l'entité dans laquelle vous avez été intégré. », lignes 16 à 18, image 24), concluant : « Voilà chronologiquement ça m'paraît plus logique quoi » (ligne 20).

L'auto-sélection de Meg ne provoque ici aucune réaction : la façon dont ses supérieurs l'ignorent édicte qu'elle n'a pas le droit de participer à cette tâche qui mobilise en effet des compétences suggérées dans la conclusion de Lis. Meg n'a pas l'expérience et le savoir-faire pour contribuer utilement à l'élaboration de ce questionnaire. Elle tente d'élaborer son droit à participer en montrant qu'elle prend part au processus et en connaît certains aspects, mais elle n'y a qu'un rôle d'exécutante, comme le montre la fréquence des séquences d'instruction et exécution dans ses interactions avec Richard. Ignorer les tours de parole de quelqu'un est généralement considéré comme une forme de violence symbolique, seuls les adultes peuvent se montrer en droit d'ignorer les sollicitations d'un enfant [Butler & Wilkinson, 2013]. Or personne ici ne dénonce la conduite de Lis et Richard envers Meg qui ne se plaint pas d'être méprisée et reprend son activité sans se manifester davantage. Ce phénomène interactionnel pointe d'un côté qu'un certain statut est nécessaire pour participer à leur activité, il participe donc de manière normal au travail d'organisation ; d'un autre côté il fait progresser le travail pédagogique propre à la collaboration entre titulaires du service et stagiaire, en élaborant les limites de ses prérogatives.

Au cours des cinq extraits qui précèdent, deux types de phénomènes initiés par un collaborateur coprésent et recalibrant plus ou moins le cadre de participation ont été analysés : d'abord une sollicitation non préparée, dont nous avons vu la façon dont s'élaborent peu à peu deux trajectoires différentes, puis une auto-sélection, qui reconfigure plus ou moins l'activité en cours. Ces différents accomplissements renforcent un ordonnancement stable dans ce service : un binôme de stagiaire et encadrant, un binôme de collègues proches mais aux

prérogatives et domaines de compétence différents. Premièrement les deux titulaires ont des responsabilités, et donc des priorités, différentes dans l'organisation ; deuxièmement ils entretiennent un rapport non hiérarchique mais collégial à travers des services rendus et l'échange régulier de l'information ; troisièmement ils accomplissent un travail pédagogique au sein du service auprès de stagiaires dont ils ne sont pas également responsables. Ce qui montre que le service de communication interne s'organise différemment, c'est que les phénomènes de recalibrage portent moins sur les droits de participation à l'activité que sur les attentes en matière d'engagement et les problèmes de continuité séquentielle au sein de chaque activité, dont plusieurs sont souvent finement imbriquées et conduites simultanément. Cette distribution émergente est indissociable de leur activité de service et de leur travail de connexion permanente au reste de l'organisation, là où les membres du service des ressources humaines répondent essentiellement à leur supérieur direct et travaillent beaucoup en plan en organisant leurs tâches à accomplir.

3) MiniOrg : l'organisation en coprésence

Sous quels phénomènes les recalibrages du cadre de l'interaction peuvent-ils s'accomplir dans l'organisation de petite taille, située dans un seul et même espace partagé ?

Extrait 9 – Animaux programmeurs (Corpus MiniOrg)

```
01   Tim     ^grasshopper
02   Oli     ^reg. Tim & Ben, reg. écran
03   Ben     grasshopper qui permet eu qui est qui est
04   Ben     qui permet de ^connecter eu . qui s'connecte
05   Oli                  ^reg. Tim & Ben, reg. écran
06   Ben     c'est eu ^rhinocéros qui est un logiciel de 3D
07   Oli              ^reg. Tim & Ben, reg. écran
08   Tim     hhhhhh
09   Ben     [(     )
10   Oli     [la: y'a une saut'relle et un rhinocéros qui $s'connectent ×
11   Tim                                                  $reg.Oli
                                                                  ×Image 25
```

Image 25 : Ben reste orienté vers Tim pendant la requête d'Olivier.

12 Ben $e:t *hhhhhh* × et *$grasshopper $c'e:st
13 Tim $reg.écran $reg.Oli $reg.écran
14 Ben *reg. Oli *reg. Tim
×Image 26

Image 26 : Ben tourne ensuite la tête vers Olivier en riant.

15 Ben c'est une programmation par box comme eu:
16 Ben ( )
17 Tim generating modelling for winner oké
18 (5.0) ((Oli se tourne vers Tim & Ben))
19 Oli et y'a quoi d'autre *comme eu animaux↑ ×
20 Ben *se tourne vers Oli
×Image 27

Image 27 : Ben regarde Olivier dès le début de sa deuxième requête.

21 ((Tim, Ben et Oli rient ensemble))
22 Ben des animaux ( )
23 Ben × non y'en a un qui était chouette . qui ét-
×Image 28

Image 28 : Ben touche l'épaule de Tim en reprenant la conversation avec lui.

24 Ben qui est l'seul eu eu: non y'en a plusieurs qui qui:
25 Ben qui vraiment utilisaient le truc comme un scanner 3D

Après que Ben a cité le nom d'un logiciel (« Grasshopper », ligne 1) et lorsque Tim répète ce nom, Olivier lève la tête vers eux à plusieurs reprises, pendant que Ben poursuit ses explications. Lorsque ce dernier évoque un deuxième nom d'animal (« C'est euh rhinocéros qui est un logiciel de 3D », ligne 5), Tim rit (ligne 8) et Olivier s'aligne sur cette activité : il s'auto-sélectionne pour participer à leur conversation avec une forme de *fishing device* humoristique [Pomerantz, 1980] : « La… Y'a une saut'relle et un rhinocéros qui s'connectent ? » (ligne 10).

Il obtient l'attention de Tim en retour, mais Ben reste d'abord dos tourné (image 25) et travaille démontrablement à poursuivre son récit pour Tim malgré le second degré qui s'installe (« Et… Hhhhhh, et grasshopper c'est… », ligne 12). Il s'interrompt dans un troisième temps, se tourne vers Olivier en riant (image 26), puis reprend la conversation avec Tim en se tournant vers lui (« C'est une programmation par box comme euh… », ligne 15) : c'est essentiellement par son orientation corporelle qu'il distingue d'un côté Olivier et l'interruption provoquée par son auto-sélection, d'un autre Tim et la conversation en cours.

Après plusieurs secondes, Olivier s'auto-sélectionne de nouveau avec un tour configuré comme reprenant une séquence temporairement interrompue [Heritage & Sorjonen, 1994] (« Et y'a quoi d'autre comme euh animaux ? », ligne 19, image 27). Ils rient cette fois tous les trois et Ben répond (« Des animaux (…) », ligne 22), mais comme précédemment il clôt aussitôt en se tournant vers Tim, lui touchant l'épaule et lui adressant un nouveau tour marquant plus explicitement encore la césure entre sa conversation avec lui et l'intrusion d'Olivier (« Non y'en a un qui était chouette », ligne 23, image 28). Avec sa réorientation corporelle, son geste et le « non » en position initiale, il clôt sans ambiguïté la plaisanterie avec Olivier, et maintient la distinction avec la conversation entre lui et Tim qu'il reprend dans un même mouvement.

L'organisation est très peu présente, particulièrement émergente : elle repose sur les intérêts et l'implication en partie personnels des collaborateurs dans leur travail et l'activité de l'organisation, dont dépendent aussi en partie les affinités personnelles entre collaborateurs. La façon dont Olivier utilise l'humour comme véhicule semble dans la continuité de ces tendances. Mais cette conversation, quoiqu'informelle, participe en même temps pleinement à l'activité professionnelle : le travail d'organisation repose donc ici en grande partie sur les compétences interactionnelles des collaborateurs. Ils élaborent dans l'interaction le droit d'Olivier à participer ici et maintenant à cette activité, sans s'orienter démontrablement vers son fondement institutionnel. Olivier regarde ponctuellement ses collaborateurs tout en poursuivant son activité au clavier d'ordinateur, il ne s'introduit pas de manière décidée et unilatérale à leur conversation, et Ben ne l'invite pas à participer davantage. Il traite son auto-sélection comme interrompant la conversation, et non comme un recalibrage du cercle des participants. La comparaison avec l'Extrait 7 est éclairante : si la façon dont Richard empêche Lis de participer à son interaction avec Meg indexe sans ambiguïté son statut d'encadrant et son autorité sur le processus en question, ici la façon incorporée dont Ben maintient Olivier à l'écart ne permet pas de montrer leurs statuts organisationnels relatifs, pas plus d'ailleurs que le statut de la conversation en cours – professionnelle ou non ? formelle ou non ? La trajectoire de l'interaction s'élabore donc sur les contingences locales, spatiales, et les ressources des collaborateurs ici et maintenant pour l'interaction.

En outre une version plus institutionnelle de l'organisation peut émerger au cours de recalibrage effectifs du cadre d'une interaction : après l'auto-sélection, nous analysons maintenant une occurrence de sollicitation d'un tiers entraînant une interruption, à l'instar des extraits 4 et 5 plus haut. Dans l'extrait suivant, Will le directeur adjoint de l'organisation, Albert, son directeur technique, ainsi que Raymond, un des experts des technologies qu'elle développe, reçoivent un visiteur en vue d'une collaboration, pour lui présenter la mission. A l'autre bout de l'espace partagé, Olivier et Ali travaillent chacun séparément, face à face autour de la grande table, ils échangent ponctuellement quelques tours de parole. La réunion dure depuis vingt-cinq minutes et porte à ce moment sur le système technologique en projet.

Extrait 10 – Une discussion à avoir (Corpus MiniOrg)

```
01  Alb   bon c'est une discussion eu[: qui faudrait qu't'aies
02  Ray                                [ouai y'a une discussion à avoir
03  Alb   avec eu Tim pasque t'façon c'est qu'i t'faut pour le montage
04  Alb   donc eu[:
05  Oli           [je sais pas pourquoi chrome parfois* i:
06  Oli                                                  *reg.Ali
07  Oli   =prend des liber[tés par rapport à [(         )
08  Alb                   [Tim ×e:t          ^[Olivier$*
                          ×Images 29 & 30
```

Images 29 & 30 : Pendant qu'Olivier s'adresse à Ali Albert se penche en avant et devient visible pour Olivier au moment de l'interpeler.

```
09  Alb                                        ^pointe tête
10  Ray                                               $reg.Oli
11  Oli                                                *reg.Alb
12  Oli   =°donc j'pense que: oui°^ (0.5) pardon↑ ×
13  Alb                            ^disparaît
                                                ×Images 31 & 32
```

Images 31 & 32 : Olivier demande réparation une fois qu'Albert s'est retiré en regardant vers le comité à l'autre bout de l'espace.

```
14  Wil   t'es-£ t'as deux minutes Olivier↑£
15  Ali        £reg.derrière              £reg.écran
16  Oli   oui bien sûr↑*
17  Oli                *se lève, se dirige vers groupe
18  Wil   pasque: c'est c'e:st ça va toujours (         ) le mash-up
```

```
19   Alb     mais c'est ça pour mo- pour moi [l'mash up-
20   Wil                                     [oui . oui oui bien sûr
21   Alb     le *travail qu'on veut faire sur l'mash up c'est ça
22   Oli        *s'arrête au milieu du groupe
23   Wil     oui oui c'est ça oui
24   Oli     oui↑
25   Alb     e:t
26   Wil     donc l'idée c'est de- d'arriver à faire un meta data player
27   Wil     qui eu: qui eu va être affiché↑ u:n un mash up
```

Albert résume et clôt une séquence de la réunion en s'adressant au visiteur : « Bon c'est une discussion euh… qu'i faudrait qu't'aies avec euh Tim pasque t'façon c'est c'qui t'faut pour le montage, donc euh… » (lignes 1 à 4). Au même moment, dans l'autre partie de l'espace, Olivier s'adresse à Ali (« Je sais pas pourquoi chrome parfois i prend des libertés par rapport à (…) », lignes 5 à 7), lorsqu'Albert apparaît en se penchant vers lui et l'interpelle dans la continuité de son tour précédent : « Tim et… Olivier ! » (ligne 8, images 29 & 30). Olivier regarde dans leur direction, diminue très rapidement le volume sonore de son commentaire, et répond dans la continuité à la sommation (« °donc j'pense que° oui », ligne 12). Le « oui » final répond à la sommation mais personne ne lui répond, Albert s'étant retiré de son champ de vision, c'est donc Olivier qui demande réparation avec des excuses (« Pardon ? », ligne 12, images 31 & 32) : il ne traite pas le tour précédent comme une sommation mais pointe un problème d'intelligibilité. C'est Will, le directeur adjoint de l'organisation, qui répare en formulant une demande plus élaborée et orientée vers sa disponibilité : « Tes- t'as deux minutes Olivier ? » (ligne 14). Olivier manifeste une disponibilité inconditionnelle (« Oui bien sûr », ligne 16) et les rejoint. Après qu'Albert a contribué à une reprise (« Et… », ligne 25), Will prend la parole pour présenter à Olivier le projet dans son ensemble (« Donc l'idée c'est de- d'arriver à faire un meta data player qui euh… qui euh va être affiché ? Un… un mash-up », lignes 26 et 27).

Ici Albert compte sur la disponibilité inconditionnelle et immédiate d'Olivier, montrant que son occupation, quelle qu'elle soit, est secondaire par rapport à la réunion, activité prioritaire ici et maintenant. La séquence de réparation rééquilibre en partie ce rapport en montrant rétrospectivement qu'il n'était pas disponible, et que les participants à la réunion n'ont un droit relatif à produire sa disponibilité immédiate. A partir de la reformulation de Will, la façon dont Olivier est intégré à la réunion actualise des statuts organisationnels et des compétences complémentaires : le domaine d'expertise d'Olivier est nécessaire ici et maintenant, Will supervise la distribution des rôles et des tâches. Mais en définitive la proximité physique d'Olivier est mobilisée comme une ressource permanente qui permet à la

réunion de se dérouler de manière émergente : l'interruption et la réparation qui suit accomplissent un travail interactionnel ordinaire et pas nécessairement le travail d'organisation.

Par ailleurs, Will et Albert mobilisent essentiellement le canal auditif : dans cette organisation, s'adresser à l'autre sans le voir est une forme de communication caractéristique des rapports entre, d'un côté, les membres occupant ce niveau de l'espace, de l'autre les directeur et directeur adjoint dont le bureau se trouve sur une mezzanine située au-dessus de la grande table. Les collègues privilégient entre eux le contact visuel avant d'engager la conversation, tandis que seuls les dirigeants, que leur espace officiellement attitré isole, peuvent les solliciter à voix haute sans les voir. Ils produisent généralement leur disponibilité. L'espace partagé se différencie donc en un espace d'audibilité et un espace de visibilité qui offrent des possibilités différentes pour l'interaction, prenant la forme de phénomènes différents qui constituent l'essentiel du travail d'organisation, comme le montre en particulier l'extrait suivant.

Dans ce dernier extrait, Will se trouve sur la mezzanine, à son bureau, tandis qu'au premier niveau Ali, Raymond, Albert et Katie travaillent chacun à son poste. Cinq minutes auparavant Will a appelé Katie pour lui demander s'il lui paraissait techniquement possible d'envoyer un certain type de courriel (« Euh… Katie, tu sais sur les listes [maison mère] si on est limités à dix méga octets de… pièce attachée ? », non reproduit), ce qu'elle lui a confirmé sans certitude. Entre temps Albert et Raymond ont initié une conversation.

Extrait 11 – Drop Box (Corpus MiniOrg)

```
01   Alb    et [je pense que:
02   Ray       [ouai y'a y'a y'a plein d'choses à imaginer eu
03   Wil    non échec de la r'mise eu au destinataire
04   Kat    ça f'sait beaucoup plus que dix mégas↑ ×
                                                  ×Images 33 & 34
```

Images 33 & 34 : Katie lève la tête vers la mezzanine pour répondre à Will.

05 Wil treize
06 (1.5)
07 Wil j'pense que le: le: gestionnaire de liste eu (maison mère) accepte pas
08 (2.5)
09 Alb eu: c'est pas l'gestionnaire c'est eu: le serveur de mail eu
10 Wil ouai l'serveur de mail ouai
11 Alb tu peux pas e:n tu peux pas envoyer des pièces-jointes
12 Alb de plus de di:x
13 (9.0)
14 Alb et j'pense que des gens des des des utilisateurs type eu::
15 Alb type eu par exemple la *s- elle est toujours là↑
16 Alb la: (3.0) Sylvaine . qui est là . qui a: qui va avoir plein d'rush
17 Alb plein d'trucs à: tu vois si elle doit tout s'taper eu:
18 Ray ouai c'est vrai ouai
19 Alb c'est l'genre de- d'utilisation↑
20 (45.00)
21 Wil la drop box on n'a pas b'soin d'la réactiver↑
22 Wil i suffit qu'je mette sur mo:n . sur mon mac↑
23 (3.5)
24 Wil pas b'soin d'aller sur × la: sur le serveur↑

×Images 35 & 36

Images 35 & 36 : A la fin d'un long silence Katie et Albert
ont tous deux tourné la tête en direction de Will.

25 (2.5)
26 Alb tu parles à qui là eu Will

```
27   Wil    j'te d'mande à toi
28   Alb    drop box↑
29   Wil    drop box c'e:st c'e:st c'est directement sur mon mac↑
30   Alb    ben eu: oui↑
31   Wil    [d'accord
32   Alb    [qu'est-ce que tu veux faire exactement↑
```

L'annonce de Will voix haute (« Non échec de la r'mise au destinataire », ligne 3) est la suite compréhensible de la brève interaction antérieure avec Katie, qui répond immédiatement en montrant qu'elle cherche à lui venir en aide (« Ça f'sait beaucoup plus de dix mégas ? », ligne 4, images 33 & 34). Après que Will a proposé dans un second temps une explication technique probable (« J'pense que le… le… le gestionnaire de liste euh [maison mère] accepte pas », ligne 7), Albert s'auto-sélectionne en haussant la voix pour corriger Will, montrant que ce domaine relève de ses compétences particulières : « Euh c'est pas l'gestionnaire c'est euh… le serveur de mail euh » (ligne 9). Will traite cette correction comme pointant une erreur lexicale de sa part, et non une explication substantiellement différente du problème (« Ouais, l'serveur de mail, ouais », ligne 10). Après une brève élaboration, Albert reprend sa conversation avec Raymond (« Et je pense que des, des, des utilisateurs types euh… », lignes 14 à 20).

Quarante-cinq secondes plus tard, Will reprend la parole : « La drop box on n'a pas besoin d'la réactiver ? I suffit qu'je mette sur mon… sur mon mac ? » (lignes 21 et 22). Suit un long silence pendant lequel Katie d'un côté et Albert de l'autre tournent très lentement la tête dans la direction de la mezzanine. Se tourner vers un interlocuteur invisible n'a pas la même fonction première que dans l'interaction en face-à-face, ce n'est pas tant pour lui montrer corporellement son engagement que pour lui faire entendre la direction de la voix. Katie et Albert s'apprêtent de cette manière à lui répondre mais hésitent à traiter la requête comme leur étant destinée, et restent dans l'expectative d'une nouvelle action qui précise le destinataire. Will sollicite une réponse en précisant sa requête mais pas le destinataire (« Pas b'soin d'aller sur la… sur le serveur ? », ligne 24, images 35 & 36). Albert explicite le problème de destinataire d'une manière qui justifie l'absence de réponse, il montre que la requête a été entendue : « Tu parles à qui, là, euh Will ? » (ligne 26). Will ne traite pas cette demande de précision comme pointant un défaut effectif de précision de sa part, il double l'adresse à la deuxième personne et insiste sur le fait qu'il attend une réponse : « J'te d'mande à toi » (ligne 27). Albert sollicite une explication en répétant un des termes de la requête [Svennevig, 2008] (« Drop box ? », ligne 28), montrant qu'elle n'était pas non plus

compréhensible d'une manière qui aurait permis à un destinataire de s'identifier en fonction de son domaine de compétence. Will précise sa requête et Albert lui vient ensuite en aide (« Qu'est-ce que tu veux faire exactement ? », ligne 32). Autrement dit Albert s'étant auto-sélectionné peu de temps auparavant pour apporter ses compétences dans la conversation entre Katie et Will, ce dernier compte sur sa réceptivité pour lui adresser une requête sans sommation, dont le traitement manifeste cette fois un problème de destinataire qu'Albert thématise explicitement.

Or nous avons vu ce dernier, dans l'Extrait précédent, compter sur la disponibilité immédiate d'Olivier du seul fait de sa proximité physique, sans le regarder avant sa sommation, afin qu'il se joigne à une activité en cours et y apporte ses compétences. Will en fait de même ici mais sans sommation : la séquence de réparations n'indexe pas cette fois un problème de disponibilité mais de destinataire d'un tour non préparé. Entre l'étage et le rez-de-chaussée où travaille l'équipe, l'absence de visibilité partagée combinée au partage de l'espace sonore favorise un tel procédé, asymétrique puisqu'un collaborateur se montre en droit d'en solliciter un autre indifféremment de son occupation, et celui-ci est mis en devoir de répondre par une première partie de pair qui l'oblige. En effet l'interaction prend ici la forme d'une conversation verbale uniquement, à l'instar d'une conversation téléphonique, dont les participants sont par conséquent plus contraints par les attentes associées à la séquentialité. La pertinence conditionnelle d'une réponse, ici la contrainte exercée par la sommation ou la requête, exerce une contrainte accrue par rapport à une interaction en face-à-face où le locuteur ne pourrait pas faire abstraction de la situation observable, l'occupation de son interlocuteur et sa conduite.

Le directeur adjoint produit son droit d'obtenir la disponibilité inconditionnelle d'un collaborateur dont il ne voit pas ce qu'il est en train de faire. Les locaux matérialisent donc l'organisation hiérarchique, alors que la distribution des compétences s'accomplit de façon plus émergente, mais Will s'oriente vers cette distribution en laissant à la charge des collaborateurs de sélectionner ses sollicitations comme leur étant adressés ou non en fonction de la requête, autrement dit d'être à l'écoute.

En bref, les collaborateurs de MiniOrg s'appuient essentiellement sur leur présence continue et leurs rapports interpersonnels pour traiter progressivement l'auto-sélection d'un participant, la sollicitation non préparée et la sollicitation orale sans visibilité partagée analysées ici. L'espace partagé produit à la fois une organisation horizontale laissant les membres se coordonner de façon nouvelle dans chaque situation, et à la fois une organisation fortement verticale, au sens propre comme figuré, la séparation du directeur adjoint et

certaines positions relatives dans le grand espace produisant une asymétrie entre les contraintes combinées de la conversation orale et de la disponibilité physique.

4) Thématiser le défaut de réceptivité, l'engagement inapproprié d'un interlocuteur

Nous avons vu dans une première partie que la façon dont les membres du service de communication interne imbriquent plusieurs cours d'action simultanés peut occasionner des problèmes de réceptivité, lorsque Mag demande réparation à Lis qui reprend avec elle une interaction précédente, lorsque Gil demande réparation et s'excuse auprès de Mag de n'avoir pas traité son tour ou lorsque Lis demande à Mag de répéter sa requête qu'elle a initié sans sommation. Dans ces situations, l'absence de justification pour une réceptivité défaillante n'est pas relevée : les caractéristiques de la situation justifient une demande de réparation légitime et compréhensible en première instance. Mais dans les situations plus calmes que nous analysons dans cette dernière partie, le locuteur thématise la réceptivité défaillante de son interlocuteur d'une manière qui demande justification.

En ayant recours à la théorie des régimes d'engagement [Thévenot, 2006], le concept de dispersion a été mobilisé pour montrer en quoi le collectif est un appui pour un travailleur confronté à de multiples sollicitations et à l'absence de plan [Datchary, 2008]. Cette notion n'est pas sans évoquer la distraction chez Goffman :

« *C'est un trait très important, observable dans toute séquence d'activité, que de voir certains participants « s'absenter » de ce qui se passe. S'absenter, en apparence et dans les faits, c'est ne plus faire attention à quoi que ce soit et ne plus être conscient de ce qui se passe. Cette aptitude des participants, ce canal situationnel, englobe un ensemble d'événements ayant un pouvoir de distraction, soit qu'ils se produisent à côté, soit qu'ils se produisent ailleurs et sur une autre scène, et qui menacent notre aptitude à l'engagement approprié*. » [Goffman, 1991 : 202]

La dispersion, la distraction, l'absence momentanée, sont des états que les acteurs peuvent pointer dans l'interaction, qui peuvent se manifester de manière observable, et analysable depuis une perspective de membre.

L'extrait qui suit a lieu dans l'organisation de petite taille peu après que Katie a fait référence à l'enregistrement en cours pour plaisanter avec Tim[110]. Ben a ensuite initié une conversation avec lui et lui rapporte ce qu'il a vu lors d'un salon technologique.

Extrait 12 – A quoi tu penses (Corpus MiniOrg)

01 Ben i prenait des photos de ton corps et ensuite
02 Ben tu t'laissais dessiner d'sus↑
03 Tim hmm hmm * hmm × ^excuse-moi je d- [hha ((continue à rire))
04 Ben *reg. Tim, sourit
05 Tim ^tête vers caméra, tend un bras vers Ben
puis l'autre bras vers cam.
×Image 37

Image 37 : Pendant que Ben lui parle, Tim se détourne en expirant.

06 Ben [et ça- et ça dessinait eu
07 Ben ça dessinait eu: sur eu: *sur le: >sur le cercle<
08 Ben *reg.Tim
09 Ben donc au [lieu d'dessiner sur un 2D ça dessinait sur le 3D
10 Tim [oké
11 Tim okè
12 Ben et après il imprimait ^un T-shirt e[:t
13 Tim ^tourne tête vers cam
14 Tim [hhhhhhhh
15 Ben *à quoi × tu penses*
16 Ben *reg. gauche *reg.Tim
×Image 38

Image 38 : Ben se joint à son rire en demandant à Tim à quoi il pense.

[110] Voir dans le Chapitre 6 l'Extrait 20 : « L'énergie ».

```
17   Tim     ^j'sais pas pourquoi ^ça m'gêne
18   Tim     ^tend bras vers cam  ^se détourne
19   (0.8)
20   Ben     ah oui hh hh
21   Tim     la caméra
22   (2.0)
23   Tim     *je surinterprète en fait je je
24   Ben     *prend tél
25   Tim     je *prends l'point d'vue d'la caméra pour interpréter
26   Ben        *hoche tête, manipule tél
27   Ben     ben très bien ben j'v- *j'vais t'filmer (encore)
28   Ben                            *dirige tél vers Tim
29   Ben     comme ça on peut discuter hé hé
30   (3.0) ((Ben repose son téléphone, Ben et Tim se font de nouveau face))
31   Ben     eu: y'en a un autre i:
32   Ben     lui pour l'coup i f'sait vraiment usage du corps c'e:st
```

Lorsque Tim commence à rire au milieu d'une UCT (ligne 3), Ben lève les yeux vers lui, sourit et son élocution est altérée (« Et ça- Et ça dessinait euh », ligne 6). Tim s'excuse en faisant un geste vers la caméra (« Excuse-moi je d- ha ha ha », ligne 3, image 37) : il traite lui-même son rire comme inapproprié par rapport à l'interaction en cours en suggérant que la caméra en est la cause, mais ne complète pas la justification projetée. Ben reprend sa description gestualisée et Tim manifeste par des marqueurs de réceptivité un engagement renouvelé (« OK. OK », lignes 10 et 11). Après avoir de nouveau tourné la tête en direction de la caméra, il pousse un long soupir de rire en détournant le visage (lignes 13 et 14), auquel Ben se joint cette fois tout en lui en demandant la cause : « A quoi tu penses ? » (ligne 15, image 36). Il émet l'hypothèse d'un motif mental : de son point de vue, aucun événement ou processus susceptible de produire cette conduite n'est apparent dans l'environnement. Mais il ne lui demande pas particulièrement réparation ou justification relativement à l'interaction. Autrement dit c'est davantage l'explication de sa conduite qui pose problème à ce stade qu'un manquement aux attentes interactionnelles. Tim désigne du bras l'enregistrement en cours, et sans le verbaliser évoque un effet involontaire et incontrôlable : « J'sais pas pourquoi ça m'gêne » (ligne 17), ce qui constitue en soi une forme de justification.

Après un silence Ben manifeste sa surprise (« Ah oui hh hh », ligne 20) et rit, ce qui laisse l'opportunité à Tim d'élaborer, et il décrit effectivement un processus mental que seule une explication rend compréhensible pour Ben (« La caméra. Je surinterprète en fait je, je, je prends l'point d'vue d'la caméra pour interpréter », lignes 21 à 25). Ben tend alors l'objectif de son téléphone vers lui et le provoque sur le ton de la plaisanterie : « Ben très bien, j'v-j'vais t'filmer (encore) comme ça on peut discuter hé hé » (lignes 27 à 29). Il formule cette

fois explicitement le problème que pose la conduite de Tim pour l'interaction en cours, une forme de distraction : après explication, il confirme ce que les premières justifications de Tim impliquaient, c'est-à-dire que ce n'est pas un motif suffisant pour manifester un tel défaut d'engagement dans la conversation. Après un rire partagé qui contribue à clore cette séquence, ils reprennent la conversation.

Dans un premier temps, Ben s'oriente vers la possibilité que la pensée de Tim l'intéresse également : c'est Tim qui, avec ses excuses, montre le premier que l'enregistrement en cours ne justifie pas une telle conduite qui apparaît ainsi comme une distraction illégitime. Dans cet environnement stable, aucun événement exogène ne vient visiblement perturber la conversation et les collaborateurs attendent l'un de l'autre un engagement focalisé. Ce petit comité écologique (*ecological huddle*) correspond à la F-formation de Kendon et Ciolek évoquée en introduction : la justification de Tim et la façon dont Ben la refuse, dans des termes proches de la conversation ordinaire, ne rendent pas l'organisation particulièrement pertinente.

Les événements communicationnels et informationnels y étant aussi peu fréquents que dans les locaux de MiniOrg, il est rare dans l'environnement de travail de Sophie que les collaborateurs manifestent la pertinence simultanée de plusieurs cours d'action. Dans l'extrait suivant, après que Rod a activement maintenu le dispositif vidéo au centre de la conversation[111], Sophie parvient à clore cette séquence pour produire une requête qu'elle a tenté à plusieurs reprises d'initier.

Extrait 13 – Perturber l'expérience (Corpus R&D)

```
27   Sop    lors du ccccomité t'étais pas là je crois
28   Rod    [non je: non
29   Sop    [Luc a dit qu'il allait préparer un p'tit kit de com
30   Sop    tu sais pour solliciter les sponsors↑
31   Sop    donc si y'a d'la matière ^eu:
32   Rod                             ^reg.couloir
33   Sop    entre guillemets officielle à récupérer eu::$
34   Syl                                              $entre
35   Sop    et [moi:
36   Rod       [bon j'ai perturbé × l'expérience hein
                                  ×Image 39
```

[111] Voir dans le Chapitre 6 l'Extrait 26 : « C'est mon chef ».

Image 39 : A l'arrivée de la chercheuse, Rod reprend sa plaisanterie à propos de l'enregistrement vidéo.

37 Sop hhh ha ha
38 Rod $chuis désolé [eu:
39 Syl $hoche tête, reg.Rod
40 Syl [tant mieux
41 Rod j'ai raconté des ^bêtises eu: j'ai fait l'clown devant la ^caméra
42 Rod ^reg. Sop ^reg.Syl
43 Sop les grimaces c'est lui inhinhin
44 Sop ^et eu:: mmmm* voilà là tu m'perturbes du coup* ×
45 Rod ^reg.Sop, Betty, Sop
46 Sop *se gratte le front *se gratte le front
×Image 40

Image 40 : Pendant que Rod rit à sa propre plaisanterie, Sophie peine à reprendre son propos.

47 Rod hh . [oui Luc (nom) le [kit de com]
48 Sop *[nt [et::] voilà↑*
49 Sop *baisse main *hoche tête
50 Sop et après ce soir j'ai une réunion avec eu::

En demandant des documents officiels, Sophie s'adresse particulièrement à Rod en tant que supérieur hiérarchique pour lui demander de faire le relais auprès d'autres instances de l'organisation (« Lors du cccomité t'étais pas là je crois, Luc a dit qu'il allait préparer un p'tit kit de com, tu sais pour solliciter les sponsors ? Donc si y'a matière euh… entre guillemets officielle à récupérer euh… », lignes 1 à 7). A la fin de ce tour, la chercheuse, que Rod vient d'apercevoir dans le couloir, entre dans le bureau sans les regarder et Sophie poursuit (« Et moi… », ligne 9). Mais Rod l'interrompt pour s'adresser à la chercheuse en pointant la caméra, réactualisant la plaisanterie précédente (« Bon j'ai perturbé l'expérience,

hein », ligne 10, image 39). Une brève séquence de rire partagé s'ensuit auquel Betty[112] se joint, et sur laquelle Sophie s'aligne en commentant à son tour (« Les grimaces c'est lui inhinhin », ligne 17). Lorsqu'elle tente de reprendre le cours de son propos, elle s'interrompt, ferme les yeux et porte la main à son front comme pour se concentrer, et reproche à Rod de lui avoir fait perdre le fil : « Et euh… Voilà là tu m'perturbes du coup » (ligne 18, image 40). En recyclant le verbe *perturber* évoqué par Rod dans sa plaisanterie, elle inscrit dans la continuité de cette dernière un reproche ainsi subtilement formulé, et justifie ses difficultés cognitives à formuler une requête complexe en configurant la conduite de Rod comme distrayante et déplacée.

Après un bref rire, Rod s'oriente de nouveau pleinement vers Sophie et l'aide à reprendre (« Oui, Luc (nom), le kit de com », ligne 21) : il ratifie par là l'appréciation négative de sa conduite qu'il travaille à réparer. La séquence de reproche, ou plainte, et réparation aura donc rapidement fait émerger une appréciation partagée de la conduite inappropriée dans cette interaction d'un côté, de la priorité de cette dernière et du fait que l'entrée de la chercheuse n'est pas un événement pertinent ici et maintenant d'un autre côté, en somme que Rod est en devoir de l'écouter plutôt que plaisanter avec l'arrivante.

L'organisation émerge progressivement : d'abord dans la façon dont Sophie s'aligne sur la plaisanterie de son supérieur, puis formule un reproche subtile, enfin dans la façon dont Rod l'aide à reprendre son propos pour parvenir à sa requête, rendent particulièrement pertinentes les catégories de responsable de projet et de supérieur hiérarchique en train de traiter un processus organisationnel. A travers sa demande en cours, Sophie produit Rod en tant que point de passage hiérarchique nécessaire pour obtenir des documents organisationnels auprès de collaborateurs éloignés, c'est-à-dire pour poursuivre son travail en relation avec le collectif élargi, de telle manière que Rod lui doit une certaine présence ici et maintenant.

Alors que Tim demande le premier réparation auprès de Ben pour sa conduite distraite, c'est ici Sophie, la locutrice, qui amène l'interlocuteur à confirmer cette appréciation et à réparer d'une certaine manière sa réceptivité défaillante. La distraction est corrigée et résolue en quelques tours. Or la divergence peut s'installer sur une durée plus longue avant qu'un des collaborateurs pointe un problème quant à l'engagement de l'autre dans l'interaction en cours. L'extrait suivant se passe dans le bureau de Tom à qui Philippe rend visite pour lui montrer comment fonctionne un système qu'il a presque terminé de concevoir. Philippe est

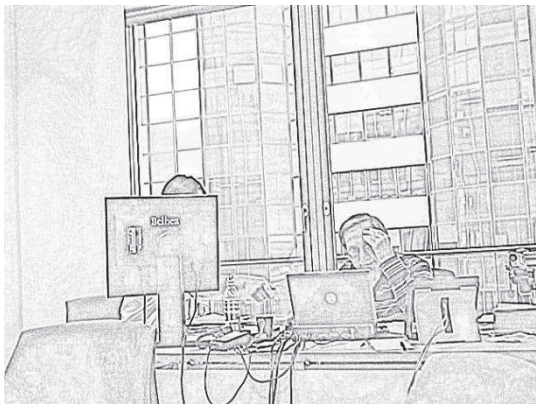
[112] Face à Sophie et invisible sur les images.

programmeur informatique, il se trouve dans l'organigramme deux échelons au-dessous de Tom et sous les ordres directs d'Annie, la responsable de projet apparue dans plusieurs extraits. Après lui avoir demandé de modifier un détail technique (« Ça t'gêne pas de… de faire un retour chariot là pour qu'la colonne soit moins… moins grande ? », non reproduit), Tom entreprend de lui montrer comment faire. Depuis plus de deux minutes il commente ses tentatives infructueuses à l'écran.

Extrait 14 – Ça t'intéresse (Corpus Responsable Informatique)

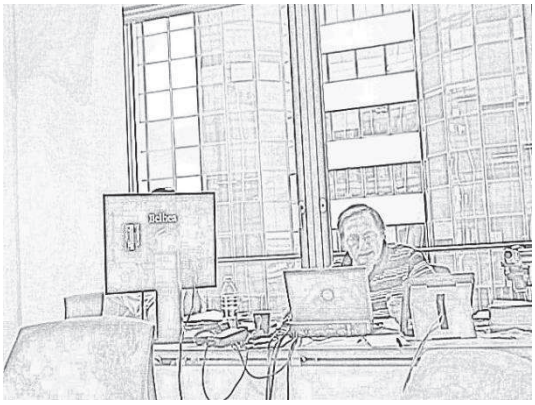
01 Phi quand on m'l'a soumis j'pensais qu'c'était une bonne idée
02 Tom c'est une bonne idée mais l'problème c'est qu'j'peux pas réduire
03 Tom pui[sque: j'suis arrivé
04 Phi [‘fin quoi qu'il en soit moi j'vai:s j'réduirai pasque j'vais
05 Phi j'vais te: te × donner la: [la- la- la-
×Image 41

Image 41 : Philippe pointe l'écran et tente d'avancer dans sa démonstration.



06 Tom [ouais mais j'veux t'montrer comment
07 Phi la prochaine fois la- la dernière ( )
08 Phi j'vais r'garder g- google va êt'mon ami et puis voilà en fait hein
09 Tom c'est chiant j'peux pas choper la: . p‘tain c'est c'est fou ça
10 (5.0)
11 Tom ‘tain mais j'peux pas la: (1.5) bon on va faire comme ça
12 Phi ( ) hhha
13 Tom °oh putain° (0.5) ‘tain c'est rageant
14 (2.0)
15 Tom c'est rageant . putain qu'ça:
16 Phi *en tous cas ouais . c'est eu bon
17 Phi *se repositionne, met mains autour visage
18 Phi c'est les données qui sont importantes qui sont-
19 Phi eu:: donc eu: t- eu: un truc comme ça eu: au moins ça::
20 Tom nt (1.5) °ah putain c'est pas vrai ça m'agace°
21 Phi c'est- ça t'intéresse↑ . c'que j'fais
22 Tom oui oui mais j'voulais t'montrer quequ'chose ×
×Image 42

Image 42 : Tom montre qu'il tient à faire cette démonstration à Philippe.



23 Tom mais bordel eu ça me: ça m'agace j'peux pas l'déverrouiller c'truc-là

Tandis que Philippe s'efforce de revenir à l'activité principale, d'abord en rappelant qu'il est venu pour montrer à Tom son travail (« Quand on m'l'a soumis j'pensais qu'c'était une bonne idée », ligne 1) puis en s'engageant à résoudre le problème plus tard de son côté (« J'vais r'garder g- Google va êt' mon ami et puis voilà en fait, hein », ligne 8), Tom se montre tiraillé entre deux cours d'action et activités également importants pour lui : il confirme l'importance de la démonstration de Philippe tout en montrant qu'il doit d'abord résoudre le problème technique (« C'est une bonne idée mais l'problème c'est qu'j'peux pas réduire », ligne 2 ; « Ouais mais j'veux te montrer comment », ligne 6). Tandis que Philippe s'oriente vers le caractère secondaire du problème technique et s'efforce de reprendre la démonstration (image 41), Tom résiste, il ne traite pas la proposition de clôture à la ligne 9 mais exprime son agacement en lieu de réponse (« C'est chiant j'peux pas choper la… p'tain c'est fou ça. (5.0) 'Tain mais j'peux pas la… », lignes 9 à 11). Pendant la séquence qui suit, la démonstration de Philippe passe au second plan, amenant ce dernier à redoubler ensuite d'efforts pour la reprendre. Avec « En tous cas ouais, c'est euh bon, c'est les données qui sont importantes qui sont- » (lignes 17 et 19), 1) il formule que le contenu de sa démonstration est prioritaire sur sa forme, sur laquelle Tom focalise son attention; 2) par ses multiples hésitations, réparations et répétitions il essaie d'attirer l'attention de Tom et sollicite des marques d'engagement dans l'interaction avant de poursuivre (« Euh… donc euh… T- Euh… Un truc comme ça euh… Au moins ça… », ligne 19). Mais lorsque Tom persiste (« Nt. (1.5) Ah putain c'est pas vrai ça m'agace », ligne 20), Philippe lui demande de justifier son manque d'engagement qu'il traite comme manifestant une forme de mépris pour son travail : « C'est-Ça t'intéresse ? C'que j'fais. » (ligne 21). Cette plainte actualise un rapport d'encadrant à exécutant fondée sur l'intérêt réciproque de l'un pour ce que réalise l'autre. L'organisation apparaît en tant que collectif orienté vers une production dont la qualité et l'attrait justifient cet engagement conjoint. Philippe montre que la conduite de Tom entre en tension avec ce

fondement institutionnel et l'évalue négativement, il sollicite pour le moins une justification, voire déjà une réparation.

La réponse de Tom reste ambivalente, il confirme la requête explicite sans traiter vraiment le reproche implicite puisqu'il persiste à justifier son engagement parallèle : « Oui oui mais j'voulais t'montrer quequ'chose » (ligne 22, image 42). Toutefois en passant du temps présent au passé, il montre qu'il abandonne peu à peu son objectif de résoudre le problème ici et maintenant et infléchit sa posture : il reformule l'objectif technique, résoudre le problème, comme un objectif professionnel et relationnel, apprendre quelque chose à son programmeur. Autrement dit c'est après que Philippe a actualisé leur rapport de responsable opérationnel à programmeur que Tom associe cette activité aux droits et obligations associés à ces catégories professionnelles en action, et se justifient en vertu de ceci et de la version du collectif actualisée par Philippe. Le reproche de Philippe et le travail de réparation rendent commensurables les deux activités possibles, d'abord traitées comme incompatibles, en conduisant à la reconfiguration de la résolution du problème technique comme activité associée aux mêmes catégories de responsable d'équipe et de programmeur informatique.

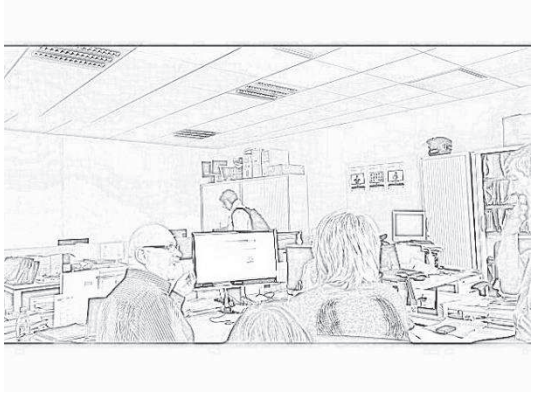
Comme entre Sophie et Rod dans l'extrait précédent, un subordonné peut donc rappeler à l'ordre son supérieur, contribuant à l'élaboration conjointe et progressive de leurs droits et obligations et des activités associées à ce rapport. Mais dans un espace partagé davantage animé, à l'instar de ceux auxquels nous nous sommes intéressée en début de chapitre, des événements sont susceptibles de se produire dont la pertinence pour les collaborateurs peut s'élaborer relativement à leur activité en cours. Ce dernier extrait se déroule pendant la réunion entre Don et les membres du service de ressources humaines déjà abordée à de nombreuses reprises[113]. Autour du second ensemble de bureaux de l'espace partagé, deux collaboratrices ne participent pas à la réunion : Meg travaille seule et Julie s'apprête manifestement à partir en se rhabillant et rassemblant ses affaires

[113] Voir dans le Chapitre 4 les Extraits 18 et 20 ; dans le Chapitre 5 les Extraits 9, 10, 20 et 21 ; enfin dans le Chapitre 6 les Extraits 5, 11 et 12.

Extrait 15 – Départ Julie (Corpus RH)

```
01  Don   c'est là où je dis qu'y a d'la réorganisation à mettre en place↑
02  Jul   bon à bientôt eumm£ *
03  Don                      £reg. Jul
04  Lis                       *reg. Jul
05  (0.5)
06  Jul   [((parle à Meg))]
07  Lis   [salut £ julie  ]£
08  Don         £reg.Lis   £reg.Jul
09  Don   [salut mmouai elle [a d'la chance hein
10  Jul   [((parle à Meg))
11  Meg                      [((parle à Jul))
12  Don   fais g- [fais attention à ton dos £[hinhinhinhinhin
13  Don                                      £se tourne vers Ric&Lis
14  Jul           [j'suis en vacance () semaine
15  Meg                                       [ah la chance
16  Lis   à [nos £âges faut faire attention hein*
17  Don          £reg.Lis
18  Jul     [ah non mais j'vais pa:s
19  Lis                                        *reg.Don
20  Don   oh oh là [ho hom£
21  Don                  £reg.éc, pose main, se penche vers Meg
22  Jul            [fin j'vais faire des travaux
23  Don   'tends moi j'suis pas vieux quand même bon sang
24  Don   à trente-deux ans [on n'est pas v- hhhh hahahaha
25  Ric                      [hhh hh hh hh hh hh hhh hh hh
26  Jul   hein↑
27  ((rires)) (5.0)
28  Don   voilà . donc £global'ment . un p'tit *peu eu:: le£
29  Don              £reg.Ric puis Lis                  £reg.Jul
30  Lis                                    *reg. Don, reg.Jul, lève main
31  Don   (qu'est-ce qu'y a)£ [hh hh ×
32  Don                      £reg. Lis en souriant
33  Lis                       [j'croyais qu'è m'faisait coucou alors eu:
                                    ×Image 43
```

Image 43 : Don demande à Lis vers quel autre source d'attention sa conduite semble pointer.



```
34  Emi   ouai moi aussi
35  Don   oh ben elle est pressée là attends elle rent' chez elle
36  Jul   $messieurs dames↑
37  Jul   $se tourne vers groupe en marchant vers porte
```

38 Don ahaha*haha
39 Lis *salue main
40 Jul [j'vous £ salue ×
41 Don £salue main
×Image 44

Image 44 : Ils saluent ensemble Julie après qu'elle les a sollicités.

42 Emi [bon [retour julie
43 Ric [salut julie

A la fin d'un tour de Don projetant une suite (« C'est là où je dis qu'y a d'la réorganisation à mettre en place ? », ligne 1), Julie salue verbalement, debout face au groupe (« Bon à bientôt eumm », ligne 2). Don se retourne vers elle, suivi de Lis qui répond aux salutations (« Salut Julie », ligne 7). Don s'aligne sur les salutations mais évoque Julie à la troisième personne (« Salut, mmouai elle a d'la chance, hein », ligne 9) : il traite la première partie de salutation comme étant adressée à Meg plutôt qu'à eux. Julie et Meg poursuivent en effet une conversation en ignorant Lis et Don, et ce dernier travaille à recentrer l'attention avec une plaisanterie, prenant d'abord Julie à partie puis s'adressant aux participants à la réunion (lignes 16 à 25). Comme l'ont montré les différentes trajectoires des appels téléphoniques notamment, le rôle du président de séance en mission pour l'organisation se manifeste là également dans la façon dont il conduit la réunion et s'arrange, aidé par les participants, pour favoriser la progression de la réunion et éviter les interruptions.

Une fois qu'il a recentré l'attention et pendant qu'il reprend (« Voilà donc global'ment un p'tit peu euh… le », ligne 28), Lis se tourne vers Julie, commence à tendre la main vers elle et rétracte son geste. Don s'interrompt, suit le regard de Lis et la regarde en riant, prononçant à peine : « Qu'est-ce qu'y a hh hh » (ligne 31, image 43) : il montre qu'il ne comprend pas l'intention de ce geste et sollicite une explication. Or l'ensemble des collaborateurs se sont précédemment orientés vers le fait que des salutations sont en cours, et le geste de Lis est reconnaissable comme y prenant part : c'est donc sa conduite par rapport à la réunion en cours que Don pointe avec sa demande de justification.

Lis se justifie immédiatement en montrant tout à la fois qu'elle s'est trompée mais que l'éventualité selon laquelle Julie serait en train de saluer est un événement remarquable, qu'elle se doit de traiter, et donc commensurable avec la réunion : « J'croyais qu'è m'faisait coucou alors euh… » (ligne 33). En montrant en outre qu'elle s'est trompée avec le verbe croire au passé, elle répare en même temps sa conduite divergente par rapport à la réunion. Comme après les premières salutations, Don montre au contraire que les salutations suivent un cours distinct de la réunion : il parle de Julie à la troisième personne et confirme que Lis a mal évalué la situation (« Oh ben elle est pressée là attends elle rent' chez elle », ligne 35). Il accepte la réparation de Lis en ne remettant pas en cause le fait que ces salutations seraient un événement pertinent pour les participants à la réunion : le départ de Julie concerne l'ensemble des collaborateurs présents dans le bureau, indépendamment de la réunion en cours quelle que soit sa formalité. Enfin après ce malentendu, Julie s'adresse à eux tout en se déplaçant vers la sortie (« Messieurs dames ? J'vous salue », lignes 36 et 40, image 44) et initie ainsi une séquence de salutations, à laquelle Don participe peu, laissant les collaborateurs plus proches y procéder et attendant le départ de Julie pour reprendre la réunion (« Donc voilà de quoi je voul- Enfin moi l'idée surtout c'était d'valider avec vous si vous étiez d'accord », non reproduit).

La façon dont Don traite la conduite de Lis comme déplacée car divergente par rapport à la réunion, quoiqu'il en comprenne la cause immédiate dans l'environnement, entraîne un travail de justification et de réparation au cours duquel ils élaborent conjointement une hiérarchie entre le départ de Julie et la réunion en cours. Ils montrent à la fois que la réunion constitue un comité écologique (*ecological huddle*) stable dont il est attendu des participants qu'ils fassent abstraction de certains événements dans l'espace partagé, et à la fois que le départ d'une collaboratrice relativement proche et rarement présente est un événement qui justifie son interruption temporaire. Le travail interactionnel nécessaire au traitement de cet événement est proportionnel aux efforts de Don pour maintenir et poursuivre la réunion, il se montre moins concerné par ce départ que Lis et Richard. Le travail d'organisation, en particulier dans un tel espace partagé, exige de composer avec d'un côté une attention au collectif et aux relations collégiales interpersonnelles suivies, d'un autre côté un engagement soutenu dans le ou les processus en cours.

Synthèse

Les extraits analysés dans la dernière partie ont permis de s'intéresser à la façon dont les collaborateurs peuvent actualiser l'organisation pour négocier une forme d'engagement appropriée dans l'interaction en cours, à travers des reproches ou plaintes. Les réparations et justifications produisent différentes versions de l'organisation : 1) Tim et Ben s'orientent moins vers l'organisation que vers les attentes interactionnelles ordinaires, en l'occurrence une forme d'engagement focalisé et stable ; 2) Sophie amène Rod à réparer sa conduite distraite en sollicitant son attention en tant que supérieur hiérarchique, et en mettant au second plan l'événement exogène ; 3) Philippe amène progressivement Tom à redéfinir son attraction pour la résolution d'un problème technique dans le cadre de leurs droits et obligations en tant qu'encadrant et programmeur ; 4) enfin les salutations avec une collègue présente dans l'espace partagé des ressources humaines entrent en concurrence avec la réunion en cours, dont le président de séance réactualise le statut particulièrement formelle en repoussant au dernier moment l'interruption nécessaire.

Les trois parties précédentes ont porté chacune sur des séquences au cours desquelles les collaborateurs recalibrent progressivement le cadre de l'interaction, l'activité ou les activités en cours et les participants associés à ces activités. Dans chacun des trois espaces partagés, certains phénomènes contribuent de manière récurrente à ces recalibrages.

La façon dont les collaborateurs de la communication interne peuvent imbriquer plusieurs cours d'action simultanés et y participer tour à tour peut entraîner des problèmes de continuité, un des collaborateurs initiant un travail de réparation qui rend davantage pertinents les droits déontiques de chaque collaborateur, et montre rétrospectivement leurs statuts différentiels dans chaque activité. Le service des ressources humaines d'une part travaille de façon plus autonome par rapport au reste de l'organisation, d'autre part les collaborateurs s'orientent vers des cours d'action indissociables de rapports de collaboration en interne formellement structurés : collégial et d'entraide entre les deux titulaires, celui aux stagiaires fait émerger des prérogatives distinctes. Enfin l'organisation monolocalisée apparaît comme un collectif reposant sur un intéressement sans cesse renouvelé entre des collaborateurs entretenant et organisant leurs rapports de collaboration aux moyens de leurs compétences interactionnelles ordinaires. L'organisation hiérarchique est davantage observable et incarnée dans la façon dont les collaborateurs s'appuient sur le partage de l'espace sonore mais pas toujours visuel pour produire le droit des uns à obtenir la réceptivité des autres. En contrepoint à la distribution des grandes organisations, c'est ici l'agencement de l'espace partagé qui incarne une part essentielle de l'organisation.

Conclusion et pistes de recherche

La thèse prenait pour objectif premier de donner à voir les formes concrètes de la collaboration au quotidien dans les bureaux, d'une manière dont aucun texte organisationnel, aucun entretien ni aucune observation ethnographique ne peuvent le faire. En effet la coordination et l'auto-organisation des conduites, d'un côté précèdent l'institutionnalisation juridique du collectif et de sa raison d'être, et de l'autre côté prennent des formes dont il est probable qu'elles échappent à ce qu'un observateur également socialisé peut remarquer en situation. A la fois structures et phénomènes émergents, elles sont indissociables d'une confiance fondamentale dans les procédures et dans la coopération compétente d'autrui, sans laquelle la réalisation d'un travail organisé est impossible.

Nous nous sommes donc attachée à montrer l'accomplissement vu-mais-non-remarqué du travail organisationnel au quotidien, et à en extraire des catégories et notions pertinentes pour les collaborateurs. Ces éléments ont permis de spécifier l'organisation aussi bien dans sa virtualité, comme cadre inférentiel, ensemble de règles constitutives et de droits et obligations, que dans son actualité, ensembles matérialisés, incarnés et langagiers, deux aspects dont la coïncidence rend possible le travail, l'accomplissement des tâches productives.

Dans le Premier Chapitre, un état de la recherche sur les organisations a permis de montrer qu'une conception processuelle et émergente de l'organisation est aujourd'hui consensuelle en théorie. Nous avons approfondi d'un côté les apports des approches socio-matérielles et *practice-based* dont les méthodes d'enquête coïncident aussi bien avec cette orientation épistémologique qu'avec l'éclatement temporel et spatial de leur objet, mais dont précisément l'intention n'est pas de rendre compte de l'accomplissement ici et maintenant de l'organisation. D'un autre côté, nous nous sommes attardée sur différents courants partant du langage et de la communication, mais soit que ceux-ci rapportent l'organisation à une somme de forces contradictoires sans saisir la complexité des phénomènes émergents, soit au contraire qu'à une posture épistémologique étayée ne réponde pas la méthode d'enquête correspondante, un vide restait à combler pour proposer une approche émergente de l'organisation comme collectif et ensemble de processus, à partir du foisonnement sémiotique des interactions verbales, incorporées et matérialisées.

Dans le Chapitre 2 nous présentions l'ancrage sociologique d'un tel objet, d'abord à partir de l'ethnométhodologie et d'une sociologie pragmatique qui cherchent chacune à leur manière à ne pas écraser les phénomènes sous leurs instruments, puis du côté d'un courant sociologique qui, au croisement de disciplines voisines, s'est tourné vers l'activité. Quelques travaux en extraient en effet l'organisation de travail, plus ou moins esquissée et rarement centrale à leur démarche toutefois. Dans un second volet, nous avons exposé la démarche méthodique de l'analyse de conversation, issue des principes de l'ethnométhodologie, puis ses développements. Son croisement avec un intérêt nouveau en sociologie et en anthropologie pour les interactions a conduit à la formalisation d'une méthode d'enquête mobilisant l'enregistrement vidéo, dont les *Workplace Studies* sont représentatives. A ce point, nous avons fait état de l'étendue et de la diversité des courants contemporains étudiant les activités à partir des interactions verbales et corporelles dans leur environnement matériel. Une piste a alors émergé, que l'ethnométhodologie a formulée pour le travail mais avant laquelle la plupart de ces travaux sur les interactions s'arrêtent : tenter de reconstruire des *patterns*, l'opération spécifique à l'analyse de conversation, mais pour montrer en ce qui concerne notre objet le *Quoi* du travail d'organisation comme on peut le montrer de toute activité. En effet notre enquête de terrain, une ethnographie dans divers environnements et activités organisationnels et la constitution d'un important corpus vidéo, tels que nous les présentons dans une troisième partie, se prêtent à l'étude d'un tel objet, à partir de *conspicuous settings* de l'organisation.

Ces deux premiers chapitres fondent donc l'intérêt et l'originalité de la démarche qui associe ainsi deux objets, les organisations et les interactions, et croise des courants de recherche parallèles. Dans la suite du document, nous synthétisons les observations issues de l'analyse détaillée des collections de phénomènes et séquences d'interaction sélectionnés.

Dans le Chapitre 3 consacré à l'ouverture des visites dans les bureaux, nous avons d'abord étudié l'éventail des façons incorporées d'établir le premier contact, et qui élaborent le *setting* organisationnel. Les cloisons fragmentant les écologies à la fois forment des espaces sensibles graduellement partagés, articulant la vue et l'ouïe, et offrent autant de ressources pour accomplir un travail organisationnel dès les premiers instants. Accomplissement gradué, la sommation est très souvent visuelle comme apparition dont la forme plus ou moins affirmée projette un type de visite indissociable du rapport de collaboration qu'elle actualise. La séquence sommation – réponse est déjà un accomplissement interactionnel qui véhicule un ensemble complexe de significations et produit la disponibilité de l'hôte pour cette visite en

particulier. Par exemple un coup à la porte et sa réponse contribuent à produire le droit du visiteur à demander quelque chose ou plutôt à projeter une visite au cours de laquelle il s'obligera envers son hôte. A partir ensuite des déplacements dans l'espace, deux types de *settings* se distinguent, soit que le visiteur attende une autorisation de son hôte à une certaine distance avant de se rapprocher pour produire ce qu'il configure ainsi comme la raison de sa visite, soit qu'il reste à une certaine distance et projette ainsi une visite brève et peu coûteuse. Si les salutations et l'orientation conjointe vers un document peuvent rapprocher corporellement les acteurs, un visiteur venant requérir l'intervention d'un supérieur hiérarchique peut avoir tendance à s'éloigner pour maintenir une certaine distance, ou ne pas pénétrer loin dans le bureau et laisser l'hôte manifester sa disponibilité en venant à lui. Enfin nous nous sommes intéressée à la vitesse de déplacement : un visiteur peut actualiser un rapport familier ou une visite attendue en marchant lentement, sans justifier son entrée mais en laissant le temps à son hôte d'anticiper lui-même la raison de la visite ; tandis que d'autres collaborateurs manifestent leur droit à produire une disponibilité immédiate en entrant ou venant jusqu'à l'hôte de manière affirmée et rapide. Dernier élément, nous montrons que la visite pour salutations seulement, format interactionnel spécifique au bureau du *manager*, ne comporte pas les mêmes enjeux de disponibilité, mais en entretenant un rapport de collaboration distant, accomplit un travail organisationnel à part entière, par exemple en rendant potentiellement redevable le visiteur comme l'hôte d'une affaire en cours.

Rappelons les éléments essentiels du deuxième volet de ce chapitre, consacré à l'élaboration d'une raison de la visite au cours de l'ouverture. Un travail préliminaire précède régulièrement une demande d'autorisation ou d'intervention, en élaborant le droit d'adresser une telle demande à un supérieur, qui apparaît à la fois connaisseur des procédures et point de passage obligé pour établir certaines connexions dans le réseau de collaborateurs. La raison de la visite peut aussi être une requête du supérieur lui-même, faire venir l'hôte jusqu'à lui apparaissant comme une de ses prérogatives. Quant à l'asymétrie des rapports, nous avons montré l'ambivalence caractéristique de la fonction de responsable de projet : intermédiaire entre exécutants et cadres, il doit répondre aux requêtes des premiers sans avoir le pouvoir des seconds pour intervenir sur les processus en cours comme les doléances l'y invitent. Une deuxième partie s'attache aux rapports collégiaux qu'élaborent certaines raisons de la visite : soit qu'elles réactivent et alimentent une collaboration régulière et sa dynamique d'entraide, soit qu'elle soit configurée comme une « petite question » qui met l'hôte à faible contribution tout en le produisant comme le bon interlocuteur ici et maintenant. A l'inverse, un travail préliminaire indexe plutôt une absence de passif qui exige une justification organisationnelle

de la requête, une justification orientée vers des droits et obligations associés à la division du travail et aux fonctions respectives des interlocuteurs. Enfin l'actualisation rapide d'une raison de la visite peut indexer d'un côté une forme de lien faible dans le cadre duquel les collaborateurs s'orientent vers un seul processus en cours entre eux, soit au contraire une coordination étroite et éprouvée qui les amène à actualiser un même projet. Nous avons consacré une dernière partie au partage d'expérience, un type de visite récurrent au cours duquel des affects plutôt négatifs constituent le point de départ pour élaborer ensemble une appréciation et évaluation du travail et de la collaboration, ou pour chercher ensemble des prises pour transformer cette expérience négative et désagréable du travail. Deux versions opposées de l'organisation prennent forme, et dont le caractère plus ou moins émergent de la raison de la visite est un indicateur : enchaînement maîtrisé d'opérations prévues par les procédures, ou au contraire environnement instable dans lequel l'interaction permet d'élaborer des prises pour progresser.

Les clôtures des visites, objet du Chapitre 4, montrent le pendant des caractéristiques observées en ouverture : le projet élaboré au début de la visite est réactualisé pour en projeter une suite et établir une division du travail. Lorsque la demande renouvelle un rapport de collaboration proche et éprouvé, les collaborateurs s'orientent sans difficulté vers le moment où ce qui peut être accompli au cours de cette visite l'a été, par exemple un service rendu ou une directive transmise. C'est au cours de clôtures plus aléatoires que les collègues moins familiers élaborent pas à pas ce qu'ils sont en droit de demander ou en devoir de faire pour l'autre, tandis que les directives sont omniprésentes dans les clôtures entre collaborateurs hiérarchiques, au cours desquelles les limites de l'obligation du supérieur d'orienter pour la suite de la procédure, aussi bien que son droit d'obtenir du visiteur qu'il s'engage à accomplir certaines tâches, sont élaborées conjointement. L'omniprésence du faire faire en action et de la distribution des tâches pour la suite de la procédure fait des clôtures un *conspicuous setting* de l'organisation comme chaîne de délégation. En outre, en écho aux visites marquées par un partage d'expérience analysées dans le chapitre précédent, le récipiendaire d'une plainte travaille à la neutraliser au cours des clôtures, en y remédiant lorsqu'il est pointé comme responsable d'un manquement, ou en configurant le motif de plainte sous un autre jour, à l'instar d'un collègue minimisant l'aspect négatif d'un épisode de collaboration pour en souligner les conséquences positives. Le *manager* peut accomplir un rôle complexe d'écoute et de recadrage en se montrant en devoir d'entendre la plainte tout en invitant à faire face. Après que des collaborateurs en réunion critiquent ensemble une évolution en cours et

quoiqu'ils s'affilient fortement, ils peuvent modérer leur critique pour ne pas se quitter sur une version négative de l'organisation : la clôture de la réunion oriente considérablement la trajectoire de ce processus. De nombreuses clôtures montrent l'organisation comme consistant pour beaucoup à surmonter les impasses dans les procédures ou les obstacles à la réalisation des tâches. Au cours des plaintes, le visiteur peut en outre mobiliser des ressources incorporées pour faire valoir sa plainte et refuser qu'elle soit minimisée en marquant des arrêts dans son déplacement et se retournant à des moments précis de la conversation. En effet nous montrons dans une troisième partie que clore une visite produit le *setting* organisationnel en même temps que l'environnement déjà constitué comme tel offre des ressources : le visiteur peut se retourner pour rendre une expansion intelligible comme amendement à l'accord qui a initié les clôtures, ou depuis le couloir comme secondaire par rapport à cet accord ; s'éloigner lentement et laisser la possibilité d'une telle expansion ou marquer un accord fixe en partant vite. Il peut aussi articuler à ses déplacements des appuis corporels sur le mobilier pour nuancer le statut de ce que l'interaction est en train d'accomplir, marquer une expansion sans revenir en arrière.

Alors que dans les relations personnelles, il est préféré que l'interlocuteur écoute la plainte et se montre compréhensif, soutienne moralement le plaignant plutôt que lui apporter des conseils, l'organisation se manifeste dans le fait que la neutralisation de la plainte semble préférée. Les affects et le vécu subjectif sont seulement le point de départ pour comparer des situations et trouver ensemble une solution, un compromis satisfaisant pour continuer à collaborer malgré les expériences désagréables. Plutôt qu'un constat généralisateur et négatif sur l'état moral des travailleurs contemporains, la fréquence des visites pour partager une expérience du travail ou qui risquent de se terminer sur une plainte suggère au contraire que les interactions en coprésence sont un lieu important pour résoudre les tensions et les dysfonctionnements inhérents à toute collaboration. En outre, les clôtures engendrant une évolution incrémentale de l'objectif atteint au cours de la visite, c'est l'orientation vers un processus et la préférence pour sa progression qui travaillent non seulement les droits et obligations entre ces collaborateurs mais aussi l'engagement dans le travail et la collaboration. Plus les acteurs cherchent à progresser, plus ils repoussent les limites de ce qu'ils peuvent demander à l'autre et de ce qu'ils s'engagent à accomplir de leur côté.

Dans le Chapitre 5, nous nous sommes intéressée aux multiples trajectoires qu'initie un appel téléphonique survenant au cours d'une interaction, à commencer par la façon dont la sonnerie est remarquée. Les collaborateurs très proches peuvent s'orienter vers la routine que

constitue ce type d'événements en ne le remarquant pas mais d'une manière qui permet à l'appelé de répondre. Que le coprésent se montre concerné par l'appel et favorise son traitement par sa conduite corporelle, ou qu'il ignore la sonnerie en faisant valoir l'obligation de l'appelé envers lui ou en se montrant plus neutre, il contribue à la mise en suspens de l'interaction en coprésence en restant à disposition de l'appelé. Dans une deuxième partie, nous montrons que certaines configurations permettent aux collaborateurs d'assurer une certaine continuité de l'activité tout en traitant l'appel. Dans l'organisation distribuée, un collaborateur proche peut être mis à contribution pour se substituer à l'appelé auprès de son coprésent, tandis que les membres de la petite organisation peuvent poursuivre leur activité individuelle avec l'assurance de reprendre l'interaction interrompue lorsque chacun en sera en mesure. Alors que dans les organisations distribuée les appels sont systématiquement traités comme faisant partie du travail, la petite organisation présente une diversité de trajectoires et donc de types d'appels : d'un côté les appels sur les téléphones portables sont traités au cas par cas comme personnels ou professionnels, d'un autre côté les appels sur le téléphone fixe qui proviennent de l'extérieur concernent tout membre de l'organisation mais sont généralement filtrés par l'assistante administrative qui en est responsable. Si la troisième partie montre que parmi les différentes façons dont l'interaction est reprise lorsque l'appel se termine, les coprésents participent en manifestant leur réceptivité ou plus activement : s'agissant d'une réunion, le président de séance le prend d'autant plus en charge qu'il maîtrise l'agenda. Dans le cadre de relations de service, si le coprésent reste disponible pour l'appelé, c'est également à lui qu'incombe non seulement ce travail mais une certaine réparation pour l'avoir mis à contribution. En revanche, en contrepoint au peu d'accomplissements accompagnant la prise de l'appel, le moindre travail accompagnant la reprise entre collaborateurs proches manifeste une autre division du travail, la confiance dans une présence et une disponibilité continue de l'un à l'autre.

Le Chapitre 6 est d'abord issu du constat que les participants à l'enquête ont énormément évoqué les caméras pendant l'enregistrement, faisant d'elles une médiation pour accomplir une variété d'actions dont l'analyse nous permet de mieux comprendre à la fois la forme de présence-absence de ce dispositif, et le rapport entre l'ethnographe et les acteurs. Les caméras permettent aux collaborateurs de formuler d'une part leur rapport à l'enquête en général, d'autre part une évaluation locale de l'activité projetée ou en cours en regard de ce tiers observateur. La première partie a permis de montrer qu'une norme émerge selon laquelle l'enregistrement en cours doit être mentionné avant toute chose, même pour montrer qu'il ne

pose aucune difficulté. De façon préventive ou réparatrice, plus ou moins humoristique, il peut être formulé que les traces produites sont susceptibles d'être retournée contre leur locuteur, dans l'organisation qui apparaît ainsi comme un collectif où des propos peuvent être surveillés et jugés. Dans une deuxième partie nous montrons que cette dernière caractéristique permet aux acteurs de faire quelque chose de particulier dans la situation : faisant en creux référence à un idéal du bon professionnel, ils peuvent montrer à quel moment l'un d'eux sort de son rôle, pour clore une séquence ou modaliser l'interaction, produire plusieurs registres entre lesquels jouer pour sortir de leur rôle. Enfin la dernière partie rend compte de la fréquence à laquelle les caméras permettent de recourir à l'humour, et ainsi pour l'analyste de montrer que les collaborateurs s'orientent vers ce savoir-faire en situation comme une compétence permettant de s'arranger d'une grande diversité de situations. L'observateur absent, derrière les caméras, est sollicité comme public pour justifier un recours fréquent à l'humour tout en évitant une trop grande familiarité avec les coprésents et ainsi provoquer de l'affiliation, essentielle à l'engagement dans le collectif.

Le septième et dernier Chapitre rassemble des phénomènes de réparations, d'interruptions et de chevauchement autour de la notion de recalibrage pour offrir une approche dynamique et renseignée de la notion de cadre de participation. Nous nous interrogeons sur la façon dont les collaborateurs peuvent ou non intervenir dans une activité à laquelle ils ne sont pas *a priori* inclus ou interrompre un collègue engagé par ailleurs pour solliciter sa coopération. L'ordonnancement interne des services de communication interne et de ressources humaines est rendu manifeste par les récurrences et différences : la division du travail et de l'autorité déontique entre titulaire et contractuelle d'un côté, entre deux professionnels distincts de l'autre, ainsi que les prérogatives et responsabilités associées à l'accompagnement des stagiaires. L'organisation est très peu pertinente dans la façon émergente dont les collègues de la petite structure accomplissent la division du travail, mobilisant essentiellement leurs ressources interactionnelles personnelles. Dans un dernier temps les collaborateurs se reprochant un défaut de réceptivité et d'engagement dans l'activité en cours formulent les fondements de la collaboration, de ce à quoi ils tiennent et qui justifie qu'ils s'investissent dans l'accomplissement de processus.

Limites de la thèse

Pour commencer, nous évaluons les conséquences de certaines erreurs commises au cours de l'enquête de terrain : une présence de quelques jours seulement auprès des acteurs,

sans possibilité de retour et sans familiarisation préalable, est insuffisante pour comprendre de manière satisfaisante ce qu'ils font. C'est ce dont nous nous sommes satisfaite pour quelques corpus qui ne sont par conséquent pas mobilisés dans la thèse, ou dont nous ne pouvons exploiter le potentiel. Ensuite nous avons focalisé notre attention sur la personne filmée, au détriment de ses collaborateurs proches et interlocuteurs. Il nous est apparu *a posteriori* que cette absence de réciprocité des perspectives permettait une compréhension là aussi limitée de ce qui se passe, et surtout à quel point elle oriente l'analyse.

Nous revenons ensuite sur la façon dont nous avons progressé d'une démarche analytique vers une démarche synthétique. Considérant parfois que trop de détails et de complexité ont été retenus en vue de dégager des *patterns* – comme il a été suggéré dans le Chapitre 2 à propos de certains travaux en linguistique interactionnelle à partir de vidéo –, l'analyse aurait pu porter sur des séquences plus courtes ou des phénomènes plus restreints. C'est la spécification et la granularité des phénomènes retenus qui posent problème selon nous et non le choix des *conspicuous settings*, qui se sont avérés satisfaisants. Faire intervenir plus tôt cette sélection aurait en outre permis d'associer plus facilement nos résultats à des courants spécifiques et les travaux proches. Ceci nous conduit à postuler que nous aurions pu dégager davantage d'appuis des arguments développés dans la littérature existante, pour développer à notre tour une ligne argumentative plus affirmée autour de chaque phénomène. Le nombre de chapitres empiriques que nous avons tenu à présenter n'est pas étranger à cette limite. En somme nous nous sommes peut-être parfois limitée à illustrer dans un cadre organisationnel des procédés interactionnels connus, sans développer davantage la forme proprement organisationnelle de ces accomplissements. Enfin, comme il a été précisé dans l'exposition de la méthodologie, le projet initial de capter l'activité à l'écran d'ordinateur, qui s'est avéré techniquement complexe et coûteux, a été abandonné et a conduit à respécifier l'objet de la recherche. Se restreindre à la coprésence sans tenir compte de l'activité individuelle à l'écran signifie passer à côté non seulement du travail en soi, les tâches productives, mais aussi d'une part importante des liens qui se tissent continuellement entre les acteurs et dont il faudrait pouvoir tenir compte dans l'analyse des interactions.

Quels éléments de réponse avons-nous donc apportés au problème épistémologique posé pour notre objet et la méthodologie déployée, à savoir : la possibilité de montrer le *Quoi* de l'organisation dans les interactions en coprésence, distinct du *Quoi* du travail lui-même et reconnaissable par-delà les différentes activités ? La comparaison entre des écologies organisationnelles et des activités variées, puis l'analyse systématique de phénomènes

transverses et récurrents a mis en lumière des régularités et un espace de variation. En particulier, la petite organisation et les organisations distribuées présentent d'importants contrastes en pointant les accomplissements à travers lesquels les membres s'orientent pour la première vers la coprésence de l'ensemble des collaborateurs, une division émergente du travail et une hiérarchie matérialisée dans l'espace ; pour les secondes un réseau de collaborateurs distants associés à autant de processus simultanés. Autre élément remarquable, les phénomènes observés dans les locaux de la petite organisation ont montré que les collègues y mobilisent peu l'institution pour organiser la collaboration, ils évoluent davantage dans un face-à-face, un rapport dyadique dépourvu de partenaire pour se coordonner. Plutôt que sujets de l'institution, ils interagissent en tant qu'individus, forts ou non d'un savoir-faire et d'une aisance interactionnels : réussir à se produire en collaborateur compétent, autrement dit participer et être intégré au collectif, dépend pour beaucoup d'un capital social qui concerne aussi bien la façon de se conduire en situation complexe que l'*hexis*.

Plutôt qu'une réponse satisfaisante, cette recherche nous conduit à revoir la question de départ : ne doit-on revoir la portée d'une recherche qui montre le travail d'organisation sans montrer que c'est grâce à lui que le travail se fait, autrement dit en le dissociant du travail lui-même ?

Pistes de recherche :

Considérant nos objectifs et les remarques qui précèdent, nous souhaiterions mettre davantage en lumière à partir de ce même corpus certains *patterns* interactionnels propres à l'organisation, plus précisément reprendre chaque collection, approfondir l'état de l'art pour cibler un argument et mieux discuter l'état actuel des connaissances. Certaines pistes ont été esquissées : le travail pré-séquentiel au cours de l'ouverture des visites dans les bureaux ; la place de l'orientation vers une asymétrie épistémique et déontique dans les rapports hiérarchiques dans l'émergence des procédures organisationnelles ; la préférence pour la progression du processus au cours des clôtures ; la norme de disponibilité et le partage du travail interactionnel pour traiter les appels téléphoniques dans les organisations distribuées ; le travail de modalisation à partir des caméras pour se distancier du rôle professionnel ; enfin le rapport entre cadres de participation et travail de recalibrage.

Ensuite, les limites de ce travail de terrain invitent à mener autrement d'autres recherches : si c'est à dessein que nous avons détourné le regard du travail en soi pour centrer la recherche sur les interactions en coprésence exclusivement, il convient d'enrichir cette approche en y articulant des considérations propres au travail. D'abord identifier les phénomènes collaboratifs nouveaux, savoir où aller chercher : quels aspects du travail ou de

l'organisation aujourd'hui considérés importants pourraient être utilement éclairés par des recherches situées et praxéologiques ?

Technologies et travail :

Premièrement le développement de l'auto-entreprenariat, des contrats à la tâche, du micro-emploi, accompagnant l'augmentation du chômage et la sortie du tout emploi, suggèrent que la collaboration tend vers une désinstitutionalisation progressive du travail, favorisée sans doute par le développement des relations de services interpersonnelles à travers Internet : un rapport dyadique, dont la symétrie dépendrait essentiellement des ressources de chacun. Deuxièmement, le travail est réputé devenir invisible, du fait de la financiarisation de l'économie pour certaines [Gomez, 2013], des médiations technologiques associées à Internet et aux technologies de communication pour d'autres[114] : elles favorisent certainement l'émergence de nouvelles boîtes noires dans les processus économiques qui voient se dissoudre les rôles de clients et prestataires.

Développer les outils pour saisir les formes de travail et d'organisation éclatées.

Par conséquent parvenir à capter les traces, synchroniser des flux et retracer la séquentialité d'activités éclatées sont des enjeux majeurs pour pouvoir étudier et comprendre le travail aujourd'hui et ses évolutions demain. La déconcentration des entreprises, leur délocalisation et la mobilité croissante du travail invite à développer d'autres outils et imaginer des façons nouvelles d'enquêter et d'analyser ces matériaux hybrides et composites pour étudier les interactions et activités médiatisées, mieux comprendre les formes de travail distribuées qui articulent plusieurs lieux, moments et *media*. En outre les résultats de la présente recherche permettraient notamment d'interroger dans quelle mesure les interactions en coprésence peuvent être considérées comme une base pour les interactions médiatisées. Y-a-t-il des transpositions, des traductions possibles entre les formes de l'interaction en coprésence et médiatisée ?

[114] Voir l'article de George Packer dans le *New Yorker* daté du 25 février 2014 "*Where have all the workers gone?*" : s'interrogeant sur la chaîne de travail invisible que suppose l'achat d'ouvrages sur Amazon, l'auteur compare cette évolution à la généralisation du travail à la chaîne puis de l'industrie de service.

Références bibliographiques

Akrich M. (1990), « De la sociologie des techniques à une sociologie des usages. L'impossible intégration des magnétoscopes dans les réseaux câbles de première génération ». *Techniques & Cultures* 16.

Akrich, M. (1993), « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action ». In *Les Objets dans l'Action*, Conein B., Dodier N. & Thévenot L. (Eds) Paris, Editions de l'EHESS, Collection Raisons Pratiques n°4.

Alter N. (2009), *Donner et Prendre. La coopération en entreprise*. Paris : La Découverte.

Alvesson M. (2001), "Knowledge work: Ambiguity, image and identity". *Human Relations* 54(7).

Alvesson M. (2004), *Knowledge work and knowledge intensive firms*. Oxford University Press.

Alvesson M. & Kärreman D. (2000a), "Varieties of discourse: on the study of organizations through discourse analysis". *Human Relations* 53(9).

Alvesson M. & Kärreman D. (2000b), "Taking the linguistic turn in organizational research: challenges, responses, consequences". *Journal of Applied Behavioral Science* 36(2).

Alvesson M. & Kärreman D. (2011), "Decolonializing discourse: critical reflexions on organizational discourse analysis". *Human Relations* 64(9).

Arminen I. (2005), *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.

Arminen I. & Auvinen P. (2013), "Environmentally-coupled repairs and remedies in the airline cockpit: Repair practices of talk and action in interaction". *Discourse Studies* 15(1).

Atkinson J.M. (1988), "Ethnomethodology: a critical review". *Annual Review of Sociology* 14.

Atkinson J.M. & Heritage J. (1984), *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Barley S.R. & Kunda G. (2001), "Bringing work back in". *Organization Science* 12(1).

Bechky B.A. (2003), "Sharing meaning across occupational communities: the transformation of knowledge on a production floor." *Organization Science* 14(3).

Benoît-Barné C. & Cooren F. (2009), "The accomplishment of authority through presentification. How authority is distributed among and negotiated by organizational members". *Management Communication Quarterly* 23(5).

Bensoussan M. & Barbier R. (2013), « Le métier de chef de projet comme activité prudentielle. Enquête dans un groupe industriel du secteur de l'environnement ». *Travail et Emploi* 134.

Berthoud A.C. & Mondada L. (1995), « Traitement du topic, processus énonciatifs et séquences conversationnelles ». *Cahiers de Linguistique Française* 17.

Bessy C. & Chateauraynaud F. (1993), « Les ressorts de l'expertise. Epreuves d'authenticité et engagement des corps ». In *Les Objets dans l'Action*, *op cit*.

Bidet A. (2011), *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot ?* Paris : Presses universitaires de France, Collection « Le lien social ».

Bidet A. (2012), « Activité ». In *Dictionnaire du travail*, Bevort A., Jobert A., Lallement M., Mias A. (Eds.), Paris : PUF, Collection « Quadrige ».

Birdswhistell R. (1952), *Introduction to Kinesics*. Louisville: University of Kentucky Press.

Bittner E. (1965) "The concept of organization". *Social Research* 32(3).

Boden D. (1994), *The Business of Talk*. Cambridge: Polity Press.

Boden D. & Zimmermann D.H. (Eds) (1991). *Talk and social structure*. Cambridge: Polity Press.

Boltanski L. (1982), *Les Cadres. La formation d'un groupe social*, Paris : Éditions de Minuit.

Boltanski L. & Thévenot (1991), *De la Justification*. Paris : Gallimard.

Borzeix A. & Cochoy F. (2008), « Travail et théories de l'activité: vers des *workspace studies* ? ». *Sociologie du Travail* 50.

Borzeix A. & Fraenkel B. (Eds.) (2001). *Langage et travail. Communication, cognition et action*. Paris : CNRS Editions.

Boudon R. (1977), *Effets pervers et ordre social*. Paris : PUF, Collection « Sociologies ».

Bouffartigue P. & Gadéa C. (2000), *Sociologie des cadres*. Paris : La Découverte.

Boutet J. (2001), « La part langagière du travail, bilan et évolutions ». *Langage et Société* 98(4).

Broth M. (2009), "Seeing through screens, hearing through speakers: Managing distant studio space in television control room interaction". *Journal of Pragmatics* 41.

Broth & M. Mondada L. (2013), "Walking away: The embodied achievement of activity closings in mobile interaction". *Journal of Pragmatics* 47.

Brown B. & Laurier E. (2005), "Maps and journeys: An ethnomethodological investigation". *Cartographica* 40(3).

Brown B. & Laurier E. (2012), "The normal, natural troubles of driving with GPS". *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York: ACM.

Butler C.W. & Wilkinson R. (2013), "Mobilising recipiency: child participation and 'rights to speak' in multi-party family interaction". *Journal of Pragmatics* 50.

Button G. (1987), "Moving out of Closings". In *Talk and Social Organisation*, Button G. & Lee J. (Eds), Clevedon, England: Multilingual Matters.

Button G. (1992), "Answers as interactional products: two sequential practices used in job interviews". In *Talk at Work* op.cit.

Button G. (1993), "The curious case of the vanishing technology". In *Technology in Working Order. Studies of Work, Interaction, and Technology*, Graham Button (Ed). London: Routledge.

Button G. & Casey N. (1984), "Generating topic : the use of topic initial elicitors". In *Structures of Social Action: Studies in conversation analysis*, Atkinson J.M & Heritage J. (Eds), Cambridge: Cambridge University Press.

Button G. & Scharrock S. (1995), "The Mundane Work of Writing and Reading Computer Programs". In *Situated Order*. P.Ten Have & G.Psathas (Eds), Washington, D.C.: University Press of America.

Cahour B. & Pentimalli C. (2005), « Conscience périphérique et travail coopératif dans un café-restaurant ». *@ctivités* 2(1).

Callon M. (1986), « Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques dans la Baie de Saint-Brieuc ». *L'Année sociologique* 36.

Cefaï D. (Dir.) (2010), *L'engagement ethnographique*. Paris, Editions de l'EHESS.

Chateauraynaud F. (1997), « Vigilance et transformation. Présence corporelle et responsabilité dans la conduite des dispositifs techniques ». *Réseaux* 15(85).

Chateauraynaud F. (2003), *Prospéro. Une technologie littéraire pour les sciences humaines*, Paris : CNRS Editions.

Chateauraynaud F. (2011), *Argumenter dans un champ de forces. Essai de balistique sociologique*. Paris : Editions Petra, Collection « Pragmatismes ».

Chateauraynaud F. & Conein B. (1993), « Les relations entre agents humains et automate sur site nucléaire – Le cas des séquences de dilution-borication », Paris, convention EDF/DOXA.

Ciolek T.M & Kendon A. (1980), "Environment and the spatial arrangement of conversational encounters". *Sociological Inquiry* 50(3-4).

Chafe W. & Nicols J. (1986), *Evidentiality: the Linguistic Coding of Epistemology*. Norwood, NJ: Ablex.

Clark C. & Pinch T. (2011), "Some major organisational consequences of some 'minor', organised conduct: evidence from a video analysis of pre-verbal service encounters in a showroom retail store". In *Organisation, Interaction and Practice*, Llewellyn N. & Hindmarsh J. (Eds), Cambridge: Cambridge University Press.

Clayman S.E. (1988), "Displaying neutrality in television news interviews". *Social Problems* 35(4).

Clayman S.E. (1995), "Review article: the dialectic of ethnomethodology". *Semiotica* 107(1/2).

Conein B., Dodier N. & Thévenot L. (Eds) (1993), *Les Objets dans l'Action*, *op cit*.

Conein B. & Thévenot L. (Eds) (1997), *Cognition et Information en Société*. Paris : Editions de l'EHESS, Collection Raisons Pratiques n°8.

Cooren F. (2010a), « Comment les textes écrivent l'organisation. Figures, ventriloquie et incarnation ». *Etudes de communication* (34).

Cooren F. (2010b), « Ventriloquie, performativité et communication. Ou comment fait-on parler les choses ». *Réseaux* 163(5)

Couper-Kuhlen E. (2001), "Constructing reason-for-the-call turns in everyday telephone conversation". Working Paper InList n°25, *Interaction and Linguistic Structures*.

Crabtree, A. (2001), "On the practical availability of work-practice". *Ethnographic Studies* 6.

Crabtree A. (2004), "Taking technomethodology seriously: hybrid change in the Ethnomethodology-design relationship". *European Journal of Information System* 13.

Couper-Kuhlen, E. and Selting, M., eds. (1996). *Prosody in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.

Crozier M. & Friedberg E. (1977), *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*. Paris : les Éditions du Seuil, collection « Politique ».

Cuff E. & Sharrock W.W. (1985), "Meetings". In *A Handbook of Discourse Analysis, Vol III: Discourse and Dialogue*, van Dijk T.A. (Ed), New York and London Academic Press.

Curl T. & Drew P. (2008), "Contingency and Action: A Comparison of Two Forms of Requesting". *Research on Language and Social Interaction,* 41(2).

Czarniawska-Joerges B. (1995), "Narration or science? Collapsing the division in organization studies". *Organization* 2(1).

Czarniawska-Joerges B. (1997), *Narrating the organization: dramas of institutional identity*. Chicago: University of Chicago Press.

Czarniawska B. (1998), *A narrative approach to organization studies*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Datchary C. (2008), « Gérer la dispersion : un travail collectif ». *Sociologie du Travail* 50.

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).

de Fornel M. (1988), « Constructions disloquées, mouvement thématique et organisation préférentielle dans la conversation ». *Langue Française* 78.

de Fornel M. & Léon J. (2000), « L'analyse de conversation, de l'ethnomethodologie à la linguistique interactionnelle ». In *Histoire Épistémologie Langage* 22(1).

de Fornel M. & Verdier M., « « Il peut avoir mal quand même ». Réalité mentale de la douleur et incertitude épistémique ». In *Le Mental et le Social*, Ambroise B. & Chauviré C. (Eds), Paris : Editions de l'EHESS, Collection Raisons Pratiques n°23.

Demazière D. & Gadéa C. (Eds.) (2009), *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*. Paris : La Découverte.

Denis J. (2007), « La prescription ordinaire. Circulation et énonciation des règles au travail ». *Sociologie du Travail* 49.

Denis J. & Licoppe C. (2005), « La coprésence équipée. Usages de la messagerie instantanée en entreprise ». In *Sociologie du Travail et Activité*, Bidet A., Borzeix A., Pillon T., Rot G. & Vatin F., Toulouse : Octares.

Denis J. & Pontille D. (2014), « Une écriture entre ordre et désordre : le relevé de maintenance comme description normative ». *Sociologie du Travail* 56.

Denis J-L., Langley A. & Rouleau L. (2007), "Strategizing in pluralistic contexts: rethinking theoretical frames". *Human Relations* 60(1).

Deppermann A. (2013), "Multimodal interaction from a conversation analytic perspective". Introduction to *Journal of Pragmatics* 46.

Deppermann A. (2014), « Multi-modal participation in simultaneous joint projects : Inter-personal and intra-personal coordination in parademic emergency drills". In *Multiactivity in Social Interaction: Beyond multitasking*. Amsterdam: John Benjamins.

Descombes V. (1996), *Les Institutions du Sens*. Paris : Editions de Minuit.

Dodier (1993), « Les arènes des habiletés techniques », In Conein B., Dodier N. & Thévenot L. (Eds) (1993), *Les Objets dans l'Action*. Op.cit.

Dodier N. (1995), *Les Hommes et les Machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*, Paris, Métailié.

Dourish P. & Bly S. (1992), "Portholes: Supporting Awareness in a Distributed Work Group". *CHI '92 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York: ACM.

Drew P. (1997), "'Open' class repair initiators in response to sequential sources of troubles in conversation". *Journal of Pragmatics* 28.

Drew P. & Heritage J. (1992), *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.

Dubar C. (1995), *La Socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris, Armand Colin.

Duranti A. (1997), "Universal and culture-specific properties of greetings". *Journal of Linguistic Anthropology* 7(1).

Egbert M.M. (1997), "Schisming: the collaborative transformation from a single conversation to multiple conversations". *Research on Language and Social Interaction* 30(1).

Enfield N.J., Kita S. & de Ruiter J.P. (2007), "Primary and secondary pragmatic functions of pointing gestures". *Journal of Pragmatics* 39.

Engeström Y. (2008), « Quand le centre se dérobe: la notion de *knotworking* et ses promesses ». *Sociologie du Travail* 50.

Engeström Y., Puonti A. & Seppanen L. (2003), "Spatial and temporal expansion of the object as a challenge for reorganizing work". *In Knowing in Organizations. A Practice-Based Approach* , Nicolini D., Gherardi S. & Yanow D. (Eds), London: M.E. Sharp.

Fairhurst G. (2004), "Textuality and agency in interaction analysis". *Organization* 11(3).

Fayard A.-L. & Metiu A. (2013), *The Power of Writing in Organizations: from letters to online interactions*. New York and Rove: Routledge.

Fayard A.-L. & Weeks J. (2007), "Photocopiers and Water-coolers: The Affordances of Informal Interaction". *Organization Studies* 28(5).

Felstead A., Jewson N. a Walters S. (2005). *Changing Places of Work*, New York, Palgrave.

Ford C. & Stickle T. (2012), Securing recipiency in workplace meetings: multimodal practices". *Discourse Studies* 14(1).

Fraenkel B. (1995), « La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail ». *Connexions* 65.

Frohlich D., Whittaker S. & Daly-Jones O. (1995), "Informal workplace communication: what is it like and how might we support it?". *Proceedings of CHI '95*, NY: ACM Press.

Garfinkel H. (1963), "A conception of, and experiments with, "Trust" as a condition for stable concerted actions". In *Motivation and Social Interaction*. O.J. Harvey (Ed.), New York: Ronald Press.

Garfinkel H. (1967), *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 2nd ed., Paradigm Publishers.

Garfinkel H. (2002), *Ethnomethodology's Program. Working Out Durkheim's Aphorism*. Lanham: Rowman & Littlefield

Garfinkel H., Lynch M. & Livingston E. (1981), "The work of a discovering science construed with materials from optically discovered pulsar". *Philosophy of the Social Sciences* 11.

Garfkinkel H. & Wieder D.L (1992), "Two incommensurable, asymmetrically alternate technologies of social analysis". In *Text in Context: Contributions to Etnomethodology*, Watson G. & Seiler R.M. (Eds), London: Sage.

Gherardi S. (2006), *Organizational Knowledge. The Texture of Workplace Learning*. Oxford: Blackwell Publishing.

Gherardi S. (2009b), "Practice? It's a matter of taste!". *Management Learning* 40(5).

Gherardi S., (2012). *How to conduct a practice-based study*. Northampton, Mass.: Edward Elgar Publications.

Gherardi S. & Nicolini D. (2000), "The organizational learning of safety in community of practice". *Journal of Management Inquiry* 9(7).

Gherardi S. & Strati A. (1988), "The temporal dimension in organizational studies". *Organization Studies* 9(2).

Giddens A. (1984), *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Camrbidge: Polity.

Goffman E. (1963), *Stigma*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall.

Goffman E. (1974), *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. New York: Harper & Row.

Gomez P-Y. (2013). *Le Travail Invisible*. Paris : François Bourin.

Gonzalez-Martinez E. (2001), « Comment agir en confiance avec un partenaire dont on se méfie ? ». *Réseaux* 108(4).

Goodwin C. (1979), "The interactive construction of a sentence in natural conversation". In *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, G. Psathas. New York: Irvington Publishers

(1981), *Conversational Organization. Interaction Between Speakers and Hearers*. New York Academic Press.

(1980), "Restarts, pauses, and the achievement of a state of mutual gaze at turn-beginning". *Sociological Inquiry* 50(3-4).

(1986), "Between and within : alternative sequential treatments of continuers and assessments". *Human Studies* 9.

(1994), "Professional Vision". *American Anthropologist* 96(3).

(1995), "Seeing in Depth", *Social Studies of Science* 25.

(1999), "Practices of color classification". *Mind, Culture, and Activity* 7(1–2)

(2000), "Action and embodiment within situated human interaction". *Journal of Pragmatics* 32.

(2002), "Time in Action". *Current Anthropology* 43.

(2006), "Human sociality as mutual orientation in a rich interactive environment: multimodal utterances and pointing in aphasia". In *Roots of Human Sociality* Enfield N. & Levinson S.C., London: Berg Press.

(2007), "Environmentally coupled gestures". In *Gesture and the dynamic dimension of language: Essays in honor of DavidMcNeill*, Duncan S. D., Cassell J. & Levy E. T. (Eds.). Amsterdam: John Benjamins.

Goodwin C. & Goodwin M. (1996), "Formulating planes: seeing as a situated activity". In *Cognition and Communication at Work*, Engeström Y. & Middleton D. (Eds). Cambridge: Cambridge University Press.

Goodwin C. & Heritage J. (1990), "Conversation Analysis". *Annual Review of Anthropology* 19.

Gordon C. (2012), "Beyond the observer's paradox: the audio-recorder as a resource for the display of identity". *Qualitative Research* 13(3).

Grant D. & Hardy C. (2004), "Introduction: struggles with organizational discourse". *Organization Studies* 25(1).

Granovetter M. S. (1973), "The strength of weak ties". *American Journal of Sociology* 78(6).

Greatbatch D. (1986), "Aspects of topical organisation in news interviews: the use of agenda shifting procedures by interviewees. *Language in Society* 17(3).

Greatbatch D. & Clark T. (2011), "The situated production of stories". In *Organisation, Interaction and Practice*, op. cit.

Grosjean M. (2004), « L'awareness à l'épreuve des activités dans les centres de coordination ». *@ctivités* 2 (1)

Haddington P. (2010), "Turn-taking for turntaking: Mobility, time, and action in the sequential organization of junction negotiations in cars". *Research on Language and Social Interaction* 43(4).

Haddington P., Keisanen T., Mondada L. & Nevile M. (Eds) (2014), *Multiactivity in Social Interaction: Beyond multitasking*. Amsterdam: John Benjamins.

Halkowski T. (2006), "Realizing the illness: Patients' narratives of symptom discovery". In Heritage J. & Maynard D. (eds), *Communication in medical care: Interaction between primary care physicians and patients*. Camridge: Cambridge University Press.

Hardy C. (2004), "Scaling up and bearing down in organizational discourse analysis: questions regarding textual agency and their context". *Organization* 11(3).

Hardy C., Palmer I. & Philipps N. (2000), "Discourse as a strategic resource". *Human Relations* 53(9).

Haviland J.B. (1993), "Anchoring, iconicity, and orientation in Guugu Yimidhirr pointing gestures". *Journal of Linguistic Anthropology* 3(1).

Hayashi M. (2005), "Joint turn construction through language and the body: Notes on embodiment in coordinated participation in situated activities". *Semiotica* 1(4).

Hayashi M., Raymond G. & Sidnell J. (Eds) (2013), *Conversational repair and human understanding*. Cambridge: Cambridge University Press.

Heath C. (1986), *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.

Heath C. (2012), The Dynamics of Auction. *Social Interaction and the Sale of Fine Art and Antiques*. Cambridge: Cambridge University Press.

Heath C., Hindmarsh J. & Luff P. (2010), *Video in Qualitative Research. Analysing social interaction in everyday life*. London: Sage.

Heath C. & Luff, P. (1991), "Disembodied Conduct: Communication through video in a multi-media environment". *Proceedings of ACM Conference on Human Factors in Computing Systems CHI `91*, New Orleans, Louisiana.

Heath C. & Luff P. (2000), *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Heath C. & Luff, P. (2013), "Embodied action and organisation interaction: establishing contract on the strike of a hammer". *Journal of Pragmatics* 46.

Heath C. & Vom Lehn D. (2004), "Configuring Reception. (Dis-)Regarding the 'Spectator' in Museums and Galleries". *Theory, Culture & Society* 26(1).

Heath C., Vom Lehn D., Cleverly J. & Luff P. (2012), "Revealing surprise: the local ecology and the transposition of action". In *Emotion in Interaction*, Peräkylä A. & Sorjonen M-L. (Eds). Oxford University Press, Studies in Sociolinguistics.

Heinemann T. (2006), "'Will you or can't you?': Displaying entitlment in interrogative requests". *Journal of Pragmatics* 38.

Heinemann T. (2009), "Participation and exclusion in third party complaints". *Journal of Pragmatics* 41.

Hennion A. & Maisonneuve S. (2000), *Figure de l'amateur: Formes, objets et pratiques de l'amour de la musique aujourd'hui*. Paris: La Documentation Française.

Heritage J. (1984), "A change of state token and aspects of its sequential placement". In *Structures of Social Action*, J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds), Cambridge: Cambridge University Press.

Heritage J. (2002), "The limits of questioning: negative interrogatives and hostile question content". *Journal of Pragmatics* 34.

Heritage J. (2010), "Questioning in Medicine". In Freed A.F. & Ehrlich S. (Eds), *Why do you ask? The function of questions in institutional discourse*. New York: Oxford University Press.

Heritage J., (2012), "Epistemics in action: action formation and territories of knowledge". *Research on Language and Social Interaction* 45(1).

Heritage J. & Clayman S.E. (2010), *Talk in Action: Interactions, Identities and Institutions*. Oxford, Blackwell-Wiley.

Heritage J. & Sorjonen M-L. (1994), "Constituting and maintaining activities across sequences: And-prefacing as a feature of question design". *Language in Society* 23.

Hester, S., & Eglin, P. (1997). "Membership Categorization Analysis: An Introduction." In Hester S. & Eglin P. (Eds). *Culture in action. Studies in Membership Categorization Analysis*. Washington DC, International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.

Hindmarsh J. & Heath (2000), "Embodied reference: a study of deixis in workplace interaction". *Journal of Pragmatics* 33(12).

Hindmarsh J. & Pilnick A. (2002), "The tacit order of teamwork: collaboration and embodied conduct in anaesthesia". *The Sociological Quarterly* 43(2).

Hindmarsh J. & Pilnick A. (2007), "Knowing Bodies at Work: Embodiment and Ephemeral Teamwork in Anaesthesia". *Organization Studies* 28(9).

Hindmarsh J., Reynolds P. & Dunne S. (2011), "Exhibiting understanding: The body in apprenticeship". *Journal of Pragmatics*, 43(2).

Holt E. & Drew P. (2005), "Figurative pivots: the use of figurative expressions in pivotal topic transitions". *Research on Language and Social Interaction* 38(1).

Hutchins E. (1995), *Cognition in the Wild*. Cambridge, MA: MIT Press.

Iedema R. (2007), "On the multimodality, materiality and contingency of organizational discourse". *Organization Studies* 28(6).

Iedema R., Degeling P., Braithwaite J. & White L. (2004), "'It's an interesting conversation I'm hearing': the doctor as manager". *Organization Studies* 25(1).

Iedema R., Rhodes C. & Scheeres H. (2006), "Surveillance, resistance, observance: exploring the teleo-affective volatility of workplace interaction". *Organization Studies* 27(8).

Jarzabkowski P. (2004), "Strategy as practice: recursiveness, adaptation and practices-in-use". *Organization Studies* 25(4).

Jefferson G. (1973), "A case of precision timing in ordinary conversation: overlapped tag-positioned address terms in closing sequences". *Semiotica* 9.

Jefferson G. (1987), "On exposed and embedded correction in conversation". In *Talk and Social Organization*, Button G. & Lee J.R.E (Eds), Cleveland: Multinlingual Matters.

Jefferson G. (1974), "Error correction as an interactional resource". *Language in Society* 3(2).

Jefferson G. (1978), "Sequential aspects of storytelling in conversation". In *Studies in the organisation of conversational interaction*, Schenkein J. (Ed), New York Academic Press.

Jefferson G (2004), "Glossary of transcript symbols with an introduction". In *Conversation analysis. Studies from the first generation*, Lerner G.H. (ed.) Amsterdam/ Philadelphia: Benjamins.

Jett Q.R. & George J.M. (2003)., "Work interrupted: a closer look at the role of interruptions in organisational life". *Academy of Management Review* 28(3).

Jirotka M., Gilbert N. & Luff P. (1992), "On the social organisation of organisations". *CSCW* 1, Kluwer Academic Publishers.

Joas H. (1999), *La Créativité de l'Agir*. Paris, Editions du Cerf.

Johnstone B. (2000), *Qualitative Methods in Sociolinguistics*. New York: Oxford University Press.

Joseph I. (1994), « Attention distribuée et attention focalisée. Les protocoles de coopération au PCC de la ligne A du RER ». *Sociologie du travail* 36(4).

Karkkäinen E. & Keisanen T. (2012), "Linguistic and embodied formats for making (concrete) offers". *Discourse Studies* 14(5).

Kaufmann L. & Quéré L. (2000), « Comment analyser les collectifs et les institutions ? Ethnométhodologie et holisme anthropologique ». *In L'Ethnométhodologie, une sociologie radicale*, Paris : La Découverte, Coll. Recherches.

Kaukomaa T., Peräkylä A. & Ruusuvori J. (2013), "Turn-opening smiles: facial expression constructing emotional transition in conversation". *Journal of Pragmatics* 55.

Keevalik L. (2013), "The interdependence of bodily demonstrations and clausal syntax". *Research on Language and Social Interaction* 46(1).

Keisanen T. & Rauniomaa M. (2012), "The organization of participation and contingency in prebeginnings of request sequences". *Research on Language and Social Interaction* 45(4).

Kendon A. (1990(1973)), "A description of some human greetings". In *Conducting Interaction. Patterns of behavior in focused encounters*. Cambridge University Press.

(1976), "The F-Formation system: the spatial organization of social encounters". *Man-Environment Systems* 6.

(1981), "Geography of Gesture". *Semiotica* 37.

(1983), "Gesture and speech: How they interact". In *Nonverbal Communication*, John M.Wiemann and R. Harrison (Eds.), Beverly Hills, CA: Sage

(1990), *Conducting interactions: Patterns of behaviour in focused encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.

(2004), *Visible Action as Utterance*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kendon A. & Ferber 1 (1973), "A description of some human greetings". *Comparative Ecology and Behaviour of Primates*, Michael R.P. & Crook J.H., London and New York Academic Press.

Kessous E., Mellet K. & Zouinar M. (2010), « L'économie de l'attention : entre protection des ressources cognitives ». *Sociologie du Travail* 52(3).

Knorr-Cetina K (1997), "Sociality with Objects: Social Relations in Postsocial Knowledge Societies". *Theory, Culture and Society* 14(4): 1-30.

Koschmann T, LeBaron C., Goodwin C., Zemel A. & Dunnington G. (2007), "Formulating the Triangle of Doom". *Gesture* 7(1).

Koschmann T, LeBaron C., Goodwin C., Zemel A. & Feltovitch (2011), "Can you see the cystic artery yet?" A simple matter of trust". *Journal of Pragmatics* 43(2).

Komter M. (1986), "Token up-dates: The reiteration of mutual knowledge in the opening stages of job interviews". *Human Studies* 9(2-3).

Kraut R.E., Fussell S.R., Brennan S.E. & Siegel J. (2002), "Understanding Effects of Proximity on Collaboration: Implications for Technologies to Support Remote Collaborative Work". *In* Hinds P. J. and Kiesler S. (Eds), *Distributed Work*. Cambridge, MA: MIT Press.

Labov W. (1972), "Some principles of linguistic methodology". *Language in Society* 1(1).

Labov W. & Fanshel D. (1977), Therapeutic discourse : Psychotherapy as conversation. New York : Academic Press.

Latour B. (1993), *La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur de sciences*. Paris : La Découverte.

Latour B. (1994), « Une sociologie sans objet ? Note théorique sur l'interobjectivité ». *Sociologie du Travail* 36(4).

Latour B. (2006), *Changer de société, refaire de la sociologie*. Paris : La Découverte.

Laurier E. (2001), "Why people say where they are during mobile phone calls". *Environment and Planning D: Society and Space* 19.

Laurier E. (2004), "Doing office work on the motorway". *Theory, Culture & Society* 21(4/5).

Laurier E. (2008), "Drinking up endings: conversational resources of the café". *Language and Communication* 28(2).

Laurier E., Brown B. & Lorimer H. (2012), "What it means to change lanes: Actions, emotions and wayfinding in the family car". *Semiotica* 191(1).

Lave J. (1988), *Cognition in practice : Mind mathematics and culture in everyday life*. Cambridge,NJ, Cambridge University Press.

Lave J. & Wenger E. (1991), *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.

LeBaron C. & Jones S. (2002), "Closing up closings: showing the relevance of the social and material surround to the completion of an interaction". *Journal of Communication* 53 (3).

Leigh-Star S. (1995), *The cultures of computing.* Oxford : Blackwell.

Leigh-Star S. & Griesemer J.R (1989), "Institutional ecology, 'translations' and boundary-objects: amateurs and professionals in Berkeley's museum of vertebrate zoology". *Social Studies of Science* 19(3).

Lerner G.H. (1996), "On the "semi-permeable" character of grammatical units in conversation: conditional entry into the turn-space of another speaker". In *Interaction and Grammar*, Ochs E., Schegloff E.A. & Thomson S. A. (Eds). Cambridge; Cambridge University Press.

Lerner G.H. (2004), "Collaborative turn sequences". In *Conversation Analysis. Studies from the first Generation*, *op. cit*.

Lerner G.H., Bolden G., Hepburn A. & Mandelbaum J. (2012), "Reference recalibration repairs: adjusting the precision of formaulations for the task at hand". *Research on Language and Social Interaction* 45(2).

Lerner G.H., Zimmermann D.H. & Kidwell M. (2011), "Formal structures of practical tasks: a ressource for action in the social life of very young children". In *Embodied Interaction. Language and Body in the Material World*, Streeck J., Goodwin C. & LeBaron C. (Eds), Cambridge University Press.

Licoppe C. (2008), « Dans le « carré de l'activité » : perspectives internationales sur le travail et l'activité ». *Sociologie du Travail* 50.

(2008b), « Logiques d'innovation, multiactivité et zapping au travail ». *Hermès* 50.

(2010a), "The 'Crisis of the Summons': A Transformation in the Pragmatics of 'Notifications', from Phone Rings to Instant Messaging". *The Information Society: An International Journal* (26: 4).

(2010b), « Les apparitions médiatisées et leurs effets performatifs. Le cas des sonneries téléphoniques et la 'crise de la sommation' ». *Réseaux* 163.

Licoppe C., Cudicio R. & Proulx S. (2014), Instant messaging requests in connected organizations : 'Quick questions' and the moral economy of contribution". *Discourse Studies* 16(2).

Licoppe C. & Relieu M. (2005), « Entre système et conversation. Une approche située de la compétence des téléopérateurs dans les services d'assistance technique ». In *Le travail avec les technologies de l'information*, Kessous E. & Metzger J-L. (Eds). Paris: Hermès.

Licoppe C. & Tuncer S. (2014), "Attending to a summons and putting other activities 'on hold. Multiactivity as a recognisable interactional accomplishment". In *Multiactivity in Social Interaction: Beyond Multitasking*, *op. cit.*

Licoppe C. & Verdier M. (2013), "Interpreting, video communication and the sequential reshaping of institutional talk in the bilingual and distributed courtroom". *The International Journal of Speech, Language and the Law* 20(2).

Lindwall O. & Ekström A. (2012), "Instruction-in-interaction: the teaching and learning of a manual skill". *Human Studies* 35(1).

Lindwall O. & Lymer G. (2011), "Uses of "Understand" in science education". *Journal of Pragmatics* 43(2).

Livingston E. (1986), *The ethnomethodological foundations of mathematics*. London: Routledge and Kegan Paul.

Llewellyn N. (2008), "Garfinkel in actual episodes of work". *Organization Studies* 29(5).

Llewellyn N. (2011), "The Gift in Interaction: the practice of 'picking up the bill'". *British Journal of Sociology* 62.

Llewellyn N. (2011b), "The delicacy of the gift: Passing donations and leaving change". *Discourse & Society* 22.

Llewellyn N. & Butler C.W. (2011), "Walking out on air". *Research on Language and Social Interaction* 44(1).

Llewellyn N. & Hindmarsh J. (2013), "The order problem: Inference and interaction in interactive service work". *Human Relations* 66(11).

Local J. & Walker G. (2004), "Abrupt-joins as a resource for the production of multi-unit, multi-action turns". *Journal of Pragmatics* 36.

Lorino P., Tricard B. & Clot Y. (2011), Research methodds for non-representational approaches to organizational complexity: the dialogical mediated inquiry". *Organization Studies* 32(6).

Luff P., Heath C. & Pitsch K. (2009), "Indefinite precision: the use of artefacts-in-interaction in design work". In Jewitt C. (Ed.), *Routledge Handbook of Multimodal Analysis*. London: Routledge.

Luff P. & Heath C. (2012), "Some 'technical challenges' of video analysis: social actions, objects, material realities and the problems of perspective". *Qualitative Research* 12(3).

Lymer G. (2009), "Demonstrating professional vision: the work of critique in architectural education". *Mind, Culture, and Activity* 16(2).

Lynch M. (1982), "Technical work and critical inquiry: investigations in a scientific laboratory". *Social Studies of Science* 12(4).

Lynch M. (1985a), "Discipline and the material form of images: an analysis of scientific visibility". *Social Studies of Science* 15(1).

Lynch M. (1985b), *Art and artifact in laboratory science: a study of shop work and shop in a research laboratory*. London: Routledge and Keagan Paul.

Lynch M. (2002), "From naturally occurring data to naturally organized ordinary activités: comment on Speer". *Discourse Studies* 4(4).

MacMartin C. & LeBaron C.D. (2006), "Multiple involvements within group interaction: a video-based study of sex offender therapy". *Research on Language and Social Interaction* 39(1).

Mallard A. (2003), « De la bouche à l'oreille. Analyse des usages marchands du téléphone chez les petits professionnels ». *Réseaux* 5(121).

March J.G. & Simon H.A. (1958), *Organizations*. New York: Wiley.

Maynard DW. (1996), "On "Realization" in everyday life: the forecasting of bad news as a social relation". *American Sociological Review* 61(1).

Maynard D.W & Manzo J.F. (1993), "On the sociology of justice: theoretical notes from an actual jury deliberation". *Sociological Theory* 11.

McHoul A. (1978), "The organisation of turn at formal talk in the classroom". *Language in Society* 7.

Meehan A.J. (1981), "Some conversational features of the use of medical terms by doctors and patients". In *Medical Work: realities and routines*, Atkinson P. & Heath C. (Eds). Aldershot: Gower.

Mehan H. (1979). *Learning lessons: social organization in the classroom*. Cambridge MA: Harvard University Press.

Mirivel J.C. & Tracy K. (2005), "Premeeting talk: an organizationally crucial form of talk". *Research on Language and Social Interaction* 38(1).

Mondada L. (2005), « Constitution de corpus de parole-en-interaction et respect de la vie privée des enquêtés : une démarche réflexive ». *Programme Société de l'Information / Archivage et patrimoine documentaire*.

(2006), « Multiactivité, multimodalité et séquentialité : l'organisation de cours d'action parallèles en contexte scolaire ». In *Interactions verbales, didactiques et apprentissage*, Guenier, M.-C., Durand-Guerrier, V, Sautot, J.P. Besançon: Presses Universitaires de Franche-Comté.

(2007), "Multimodal resources for turn-taking: pointing and the emergence of possible next speakers". *Discourse Studies* 9(2).

(2009), "Emergent focused interactions on public places : a systematic analysis of the multimodal achievement of a common interactional space". *Journal of Pragmatics* 41.

(2011a), « Géographies mobiles et divergentes. L'établissement interactionnel des lieux d'intervention dans des appels au secours ». *Revue d'Anthropologie des Connaissances* 5(2).

(2011b), "The organization of concurrent courses of action in surgical demonstrations". In *Embodied Interaction. Language and Body in the Material World*, op. cit.

(2012), "Video analysis and the temporality of inscriptions within social interaction: the case of architects at work". *Qualitative Research* 12(3).

Mortensen K & Hazel S. (2014), "Moving into interaction – Social practices for inintiating encounters at a help desk". *Journal of Pragmatics* 62.

Mueller F., Sillince J., Harvey C. & Howorth C. (2004), "'A rounded picture is what we need': Rhetorical strategies, arguments, and the negotiation of change in a UK hospital trust". *Organization Studies* 25(1).

Murphy K.M., Ivarsson J. & Lymer G. (2012), "Embodied reasoning in architectural critique". *Design Studies* 33.

Nevile M. (2007), "Action in time: Ensuring timeliness for collaborative work in the airline cockpit". *Language in Society* 36.

Nevile M. (2010), “Integrity in the airline cockpit: Embodying claims about progress for the conduct of an approach briefing”. *Research on Language and Social Interaction* 37(4).

Nevile M. (2012), “Interaction as distraction in driving”. *Semiotica* 1(4).

Nevile M, Haddington P., Heinemann T. & Rauniomaa M. (Eds) (2014), *Interacting With Objects: Language, Materiality, and Social Activity*. Amsterdam: John Benjamins.

Nicolini D. (2007), “Stretching out and expanding work practices in time and space: the case of telemedicine”. *Human Relations* 60(6).

Nielsen M. F. (2013), “Stepping stones in opening and closing department meetings”. *Journal of Business Communication*, 50(1).

Nicolini D. (2009), “Zooming in and out: Studying practices by switching theoretical lenses and trailing connections”. *Organization Studies* (30(12): 1391–1418).

Nicolini D. (2009b), “Articulating practice through the interview to the double”. *Management Learning* 40(2).

Nishizaka A. (2011), “Touch without vision : referential practice in a non-technological environment”. *Journal of Pragmatics* 43.

Nishizaka A. (2014), “The sustained orientation to the base activity: Multiactivity in prenatal ultrasound. In *Multiactivity in Social Interaction: Beyond Multitasking*, *op. cit.*

Ogien A. & Quéré L. (2005), *Le Vocabulaire de la Sociologie de l’Action*. Paris, Ellipses.

Orlikowski W.J. (1992), “The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations”. *Organization Science* (3(3): 398-427).

Orlikowski W.J. (2000), “Using technologies and constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations”. *Organization Science* 11(4).

Orlikowski W.J. (2002), “Knowing in practice: enacting a collective capability in distributed organizing”. *Organization Science* 13(3).

Orlikowski W.J., Yates J.A., Okamura K. & Fujimoto M (1995), “Shaping electronic communication: the metastructuring of technology in the context of use”. *Organization Science* 6(4).

Parry R. (2013), “Giving reasons for doing something now at some other time”. *Research on Language and Social Interaction*, 46(2).

Peräkylä A. (1998), “Authority and accountability: the delivery of diagnosis in primary health care”. *Social Psychology Quarterly* 61(4).

Peräkylä A. (2012), “CA in psychotherapy”. In Stivers T. & Sidnell J. (Eds.) *Blackwell Handbook in Conversation Analysis*. Oxford: Blackwell.

Peräkylä A. & Sorjonen M-L. (Eds) (2012), *Emotion in Interaction*. Oxford University Press, Studies in Sociolinguistics.

Pharo P. & Quéré L. (Eds) (1990), *Les Formes de l'Action. Sémantique et Sociologie*, Paris, Editions de l'EHESS, Collection Raisons Pratiques n°1.

Philips N., Lawrence TB. & Hardy C. (2004), "Discourse and Institutions". *The Academy of Management Review* 29(4).

Pochic S. (2004), « Le manager et l'expert: des figures imposées ? ». In *Les Cadres au Travail. Les nouvelles règles du jeu*, Karvar A. & Rouban L. (Eds), Paris, La Découverte.

Pomerantz A. M. (1980), "Telling My Side: 'Limited Access' as a 'Fishing' Device". *Sociological Inquiry* 50.

Pomerantz A. M. (1984), "Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes". In Atkinson J.M & Heritage J. (Eds.), *Structures of Social Action*. Cambridge, Cambridge University Press.

Putnam LL. (2004), "Dialectical tensions and rhetorical tropes in negotiations". *Organization Studies* 25(1).

Putnam L.L. & Cooren (2004), "Alternative perspectives on the role of text and agency in the constituting organizations". *Organization* 11(3).

Quéré L. (1993), « A-t-on vraiment besoin de la notion de convention ? ». *Réseaux* 11(62).

Quéré L. (2004), « Pour une sociologie qui "sauve les phénomènes"». *Revue du MAUSS* 24(2).

Quéré L. (2006), « L'environnement comme partenaire ». *In Sujets, Activités, Environnements*, Barbier J-M. & Durand M. (Eds), Paris, Presses Universitaires de France.

Rae J. (2001), Organizing participation in interaction : doing participation framework". *Research on Language and Social Interaction* 34(2).

Raymond G. (2003), "Grammar and social organisation: yes/no interrogatives and the structure of responding". *American Sociological Review* 68.

Raymond G. (2003), "Grammar and Social Organisation: Yes/No Interrogatives and the Structure of Responding". *American Sociological Review* 63.

Raymond G. & Zimmermann D.H (2007), "Rights and Responsibilities in calls for help: The case of The Moutain Glade Fire". *Research on Language and Social Interaction* 40(1).

Rawls A. (2008), "Garfinkel, Ethnomethodology and Workplace Studies". *Organization Studies* 29(5).

Rawls A. (2011), "Garfinkel, ethnomethodology and the defining questions of pragmatism". *Qualitative Sociology* (34)

Remaud O., Schaub J-F. & Thireau I. (Eds) (2012), *Faire des sciences Sociales. Comparer*. Paris, Editions de l'EHESS, Collection « Cas de figure ».

Robichaud D., Giroux H. & Taylor JR. (2004), "The Metaconversation: the recursive property of language as a key to organizing". *The Academy of Management Review* 29(4).

Robinson J. D. (1998), "Getting down to business: Talk, gaze, and body orientation during openings of doctor-patient consultations". *Human Communication Research*, 25.

Robinson J.D. (2006), "Managing trouble responsibility and relationships during conversational repair". *Communication Monographs* 73(2).

Robinson J.D. (2010), "The sequential organization of "explicit" apologies in naturally occurring English". *Research on Language and Social Interaction*, 37(3).

Robinson J.D. & Kevoe-Feldman H. (2010), "Using full repeats to initiate repair on other's questions". *Research on Language and Social Interaction*, 43(3).

Ruusuvuori J. & Peräkylä A. (2009), "Facial expressions and spoken utterances in assessing stories and topics". *Research on Language and Social Interaction* 42(4).

Sacks H. (1972), "On the analyzability of stories by children". In *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*, Gumperz, J.J., Hymes, D. (Eds.). New York: Holt, Rinehart and Winston.

Sacks H. (1975), "Everyone has to lie". In *Sociocultural Dimensions of Language Use*, Blount B. & Sanches M. (Eds.), Academic Press, New York, NY,

Sacks H. (1992). *Lectures on Conversation*. In: Jefferson, G. (Ed.) vol. 2. Blackwell, Oxford.

Sacks H., Schegloff E.A. & Jefferson G. (1974), "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". *Language* 50(4).

Sacks H. & Schegloff E.A. (1979), "Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction". In *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, G. Psathas (Ed.), New York: Irvington Publishers Inc.

Sainsaulieu R. (1973), *Les Relations de travail à l'usine*. Éditions des Organisations, Paris.

Samra-Fredericks D. (2010), "The interactional accomplishment of a strategic plan". *In Organisation, Interaction and Practice*, op. cit.

Samra-Fredericks D. (2004), "Managerial elites making rhetorical and linguistic 'moves' for a moving (emotional) display". *Human Relations* 57(9).

Samra-Fredericks D. (2005), "Strategic Practice, 'Discourse' and the everyday interactional constitution of 'power effects'". *Organization* 12(6).

Schatzki T.R., Knorr Cetina K. & von Savigny E. (2001), *The Practice Turn Theory*. London: Routledge.

Schegloff E.A. (1968), "Sequencing in Conversational Opening". *American Anthropologist* 70(6).

(1979), "Discourse as an interactional achievement: some uses of "uh huh" and other things that come between sentences". *In Analyzing Discourse, Text and Talk*, Tannen D. (Ed), Washington: Georgetown University Press.

(1979b), "The relevance of repair to syntax-for-conversation". In T. Givon (Ed.), *Syntax and Semantics* 12: Discourse and Syntax, New York: Academic Press.

(1980), "Preliminaries to preliminaries: "Can I ask you a question?"". *Sociological Inquiry 50*.

(1981), "Discourse as an interactional achievement". In *Analyzing Discourse, Text and Talk*, Tannen D. (Ed), Georgetown University Press.

(1986), "The routine as achievement". *Human Studies* 9.

(1991a), "Conversation analysis and socially shared cognition". *In Socially Shared Cognition*, Resnick L.B, Levine J.M. & Teasley S.D. (Eds), Washington: Amercian Psychological Association.

(1991b), "Reflections on talk and social structure". In *Talk and Social Structure. Studies in ethnomethodology and conversation analysis,* Boden D. & Zimmerman D.H. (Eds), Cambridge: Polity Press.

(1992), "Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation". *American Journal of Sociology* 97(5).

(1996), "Some Practices for Referring to Persons in Talk-in-Interaction: A Partial Sketch of a Systematics". In *Studies in Anaphora*, B. Fox (ed.), Amsterdam: John Benjamins.

(1999), "Discourse, pragmatics, conversation, analysis". *Discourse Studies* 1(4).

(2000), "Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation". *Language in Society* 29.

(2000b), "On granularity". *Annual Review of Sociology* 26.

(2002), "Opening sequencing". In *Perpetual Contact. Mobile communication, private talk, public performance*, Katz J.E. & Aakhus M.A. (Eds). Cambridge, Cambridge University Press.

(2004: 1970), "Answering the phone". In *Conversation Analysis. Studies from the first Generation*, *op cit*.

(2007a), "Categories in action: person reference and membership categorization". *Discourse Studies* 9(4).

(2007b), "A tutorial on membership categorization". *Journal of Pragmatics* 39(3).

(2007c), *Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis Vol.I*. Cambridge: Cambridge University Press.

Schegloff E.A., Jefferson G. & Sacks H. (1977), "The preference for self- correction in the organization of repair in conversation". *Language* 53(2).

Schegloff E.A & Sacks H. (1973), "Opening Up Closings". *Semiotica* 8(4).

Shannon C.E. & Weaver W. (1949), *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.

Schnurr S (2009), "Constructing leader identities through teasing at work", *Journal of Pragmatics* 41.

Sidnell J. (2007), "Comparative Studies in Conversation Analysis". *Annual Review of Anthropology* 36.

Speer S.A. (2002), "'Natural' and 'Contrived' data: a sustainable distinction?". *Discourse Studies* 4(4).

Stevanovic M. (2012), "Establishing joint decisions in a dyad". *Discourse Studies* 14(6).

Stevanovic M. & Peräkylä A. (2012), "Deontic Authority in Interaction: The Right to Announce, Propose and Decide". *Research on Language and Social Interaction* 45(3).

Stivers T. (2005), "Modified repeats: one method for asserting primary rights from second position". *Research on Language and Social Interaction* 38(2).

Stivers T. & Hayashi M (2010), "Transformative answers: one way to resist a question's constraints". *Language in Society* 39(1).

Stivers T. & Rossano F. (2010), "Mobilizing response". *Research on Language and Social interaction* 43(1).

Stivers T., Mondada L. & Steensing J. (Eds) (2011), *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge University Press, Studies in Interactional Sociolinguistics 29

Streeck, J. (1988), "The significance of gesture: How it is established". *Papers in Pragmatics* 2(1/2).

Streeck J. (2011), "The changing meaning of things: found objects and inscriptions in social interaction". In *Embodied Interaction: Language and the Body the Material World. Op cit.*

Streeck J., Goodwin C. & LeBaron C. (2011), *Embodied Interaction: Language and the Body the Material World*. Cambridge, Cambridge University Press.

Suchman L. (1987), *Plans and situated actions : the problem of human-machine communication*. Cambridge University Press, New York.

Suchman L. (1996), "Constituting shared workspaces". In *Cognition and Communication at Work*, *op cit*.

Suchman L. (2007), *Human-Machine Reconfigurations: Plans and Situated Action*. Cambridge University Press, Cambridge.

Sudnow, D. (1978) *Ways of the hand: the organization of improvised conduct*. London: Routledge & Kegan Paul.

Svennevig J. (2008), "Tying the easiest solution first in other-initiation of repair". *Journal of Pragmatics* 40.

Svennevig J. (2012), "Interaction in workplace meetings". *Discourse Studies* 14(1).

Svennevig J. (2012b), "The agenda as a resource for topic introduction in workplace meetings". *Discourse Studies* 14(1).

Svensson M.S., Heath C. & Luff P (2009), "Embedding instruction in practice: contingency and collaboration during surgical training". *Sociology of Health and Illness* 31(6).

Taylor J. (2011), "Organizations as an (Imbricated) Configuring of Transactions". *Organization Studies* 32(9).

Taylor J. & Cooren F. (1997), "What makes communication 'organizational'? How the many voices of a collectivity become the voice of an organization". *Journal of Pragmatics* 27.

Taylor, J. R. & E. J. Van Every (2000). *The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Ten Have P. (2002), The notion of member is the heart of the matter: on the role of membership knowledge in ethnomethodological inquiry". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research* 3(3).

Thévenot L., (2006). *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*. La Découverte, Paris.

Ticca A-C. (2012), "Reconfiguring the interactional space: Organising the closing of encounters in an Italian travel agency". *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée* 96.

Ticca A-C. (2014), "Managing multiactivity in a travl agency: making phonecalls while interactiong with customers". In *Multiactivity in Social Interaction: Beyond Multitasking*, *op. cit.*

Tulbert E. & Goodwin M.H. (2011), "Choreographies of attention: multimodality in a routine family activity". In *Embodied Interaction. Language and Body in the Material World*, op. cit.

Tuncer S. & Licoppe C. (2013), "Managers in informal interactions: the negotiation of roles through membership and organizational texts". *Article présencé à la 29ème conférence du European Group on Organizational Studies (EGOS)*, Montréal.

Van Vuuren M. & Cooren F. (2010), "'My attitude made me do it' : considering the agency of attitudes". *Human Studies* 33(1).

Vatin F. (2013), Evaluer et valoriser. *Une sociologie économique de la mesure* (nouvelle édition), Presses Universitaires du Mirail, « Socio-logiques », Toulouse.

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.

Wajcman J. (2006), "New connections: social studies of science and technology and studies of work". *Work, Employment and Society* 20(4).

Wajcman J. & Jones P. (2012), "Border Communication: Media Sociology and STS". *Media, Culture & Society* 34(6).

Wajcman J. & E. Rose (2011), "Constant Connectivity: Rethinking Interruptions at Work". *Organisation Studies* 32(7).

Walker T., P. Drew & J. Local (2011), "Responding Indirectly". *Journal of Pragmatics* 43.

Webb H., vom Lehn D., Heath C., Gibson W. & J. W. Evans B. (2013), "The problem with "problems": the case of openings in optometry consultations". *Research on Language and Social Interaction* 46(1).

Weick K. (1979), *The Social Psychology of Organizing*. Mc Graw Hill Inc, New York.

Whalen, J. & Zimmerman D.H (1987), "Sequential and institutional contexts in calls for help". *Social Psychology Quarterly* 50.

Whalen J., Whalen M. & Henderson K. (2002), "Improvisational Choreography in teleservice work". *British Journal of Sociology* 53(2).

Whittington R. (2003), "The work of strategizing and organizing: for a practice perspective". *Strategic Organization* 1(1).

Wieder L. (1974), *Language and social reality : the case of telling the convict code*. The Hague : Mouton.

Wilkinson S. & Kitzinger C. (2006), "Surprise as an interactional achievement: reaction tokens in conversation". Social Psychology Quaterly 69(2).

Wootton A.J. (2012), "Distress in adult-child interaction". In *Emotion in Interaction*, op. cit.

Zanoni P. & Janssens M. (2004), "Deconstructing difference: the rhetoric of human resource managers' diversity discourses". *Organization Studies* 25(1).

Zemel A., Koschmann T. & LeBaron C. (2011), “Pursuing a response: Prodding recognition and expertise within a surgical team”. In *Embodied Interaction. Language and Body in the Material World*, op. cit.

Annexes

Conventions de transcriptions

Ric	trois lettres en retrait	le prénom du locuteur
Ric	Lettres grisées	La ligne décrit une action corporelle
la:	Deux points	Elongation de la voyelle
* ^ $ £	Symboles associés à différents locuteurs	Placement des actions corporelles
salut	Texte en marron	Tours adressés au téléphone
[	Crochets sur plusieurs lignes successives	Chevauchement entre plusieurs locuteurs
NON	Texte en majuscule	Saillance par rapport au ton ou volume normal d'élocution
°bon°	Texte entre petits ronds	Enoncé sur un moindre volume sonore
↑ ↓	Flèche vers le haut ou vers le bas en fin de ligne	Prosodie ascendante ou descendante
la-	Tiret après des lettres	Troncation soudaine de l'élocution
.	Point en milieu de ligne	Brève pause dans l'élocution
(2.0)	Chiffres entre parenthèses	Pause en secondes
>non mais pasque<	Texte entre signes décroissant et croissant	Elocution plus rapide que la normale
×Image	Croix dans le texte et cette indication la ligne en-dessous	Placement de l'image capturée
=organiser	Signe égal en début de ligne	Elocution dans la continuité de la ligne précédente.
(bidule)	Texte entre simples parenthèses	Transcription incertaine
(nom)	(nom) entre parenthèses	Anonymisation
((inspiration))	Texte entre doubles parenthèses	Description d'une action

Liste des extraits analysés

Chapitre 3. Les Visites dans les Bureaux : Ouvertures

Extrait 1 – Visite Réseau (Corpus Ergo)
Extrait 2 – Visite Vedette (Corpus Ergo)
Extrait 3 – Visite Pat (Corpus Com')
Extrait 4 – Départ déjeuner (Corpus Responsable Informatique).
Extrait 5 – Visite Retraite (Corpus Manager)
Extrait 6 – Livre Blanc (Corpus R&D)
Extrait 7 – Come in (Corpus Manager)
Extrait 8 – Visite Charte graphique (Corpus Com')
Extrait 9 – Visite Syl (Corpus Com')
Extrait 10 – Visite Bruno (Corpus Manager)
Extrait 11 – Visite Joseph (Corpus Com')
Extrait 12 – Livre blanc (suite, Corpus R&D, suite)
Extrait13 – Réseau (Corpus R&D)
Extrait 14 – Temps partiel (Corpus Manager)
Extrait 15 – Visite retraite 2 (Corpus Manager).
Extrait 16 –Visite pour Vera (Corpus R&D)
Extrait 17 – Visite Soucis (Corpus Manager)
Extrait 18 – Réunion domaines i-net (Corpus Responsable Informatique)
Extrait 19 – Visite DRH (Corpus R&D)
Extrait 20 – La p'tite jeune (Corpus R&D)
Extrait 21 – Salutations Solène (Corpus Manager).
Extrait 22 – Le Sponsor (Corpus Manager).
Extrait 23 – La mise en prod' (Corpus Manager).
Extrait 24 – Temps partiel (Corpus Manager).
Extrait 25 – Accès aux données (Corpus responsable Informatique)
Extrait 26 – La mise en prod (Corpus Manager).
Extrait 27 – La RFC (Corpus Responsable Informatique).
Extrait 28 – Annie et les astreintes (Corpus Responsable Informatique).
Extrait 29 – Vera et le Reporting (Corpus R&D)
Extrait 30 – Intégrer les évol (Corpus Techno)
Extrait 31 – Visite Elisa (Corpus Techno)
Extrait 32 – Finir le Pitch (Corpus R&D).
Extrait 33 – Pitite question (Corpus R&D). Rapport collégial et familier.

Extrait 34 – Visite Charte Graphique (suite, Corpus Com')

Extrait 35 – Visite Séminaire (Corpus Com').

Extrait 36 – Portrait (Corpus Com').

Extrait 37 – Prévoir un point (Corpus Responsable Informatique).

Extrait 38 – Visite soucis (suite, Corpus manager)

Extrait 39 – Sponsor (Corpus manager).

Extrait 40 – Livre Blanc (Corpus R&D)

Extrait 41 – Week-end d'astreintes (Corpus Manager)

Extrait 42 – Les nouvelles nominations (Corpus R&D)

Chapitre 4. Les Visites dans les Bureaux : Clôtures

Extrait 1 – Visite DRH (côture, Corpus R&D).

Extrait 2 – Prévoir un point (clôture, Corpus Responsable Informatique).

Extrait 3 – Conseils nouvelle version (clôture, Corpus R&D).

Extrait 4 – Finir le pitch (clôture, Corpus R&D).

Extrait 5 – Visite Charte graphique (clôture, Corpus Com').

Extrait 6 – Visite retraite (clôture, Corpus Manager).

Extrait 7 – Temps partiel (clôture, Corpus Manager).

Extrait 8 – Prévoir une présentation (clôture, Corpus Responsable Informatique).

Extrait 9 – Cartographie des projets (clôture, corpus Manager). Instruction

Extrait 10 – Suivre le projet (clôture, Corpus Responsable Informatique).

Extrait 11 – Accès aux données (clôture, Corpus Responsable Informatique).

Extrait 12 – Annie et les astreintes (clôture, Corpus Responsable Informatique).

Extrait 13 – Visite soucis (clôture, Corpus Manager).

Extrait 14 – Priorité forte (clôture, Corpus Manager).

Extrait 15 – Livre Blanc (clôture, Corpus R&D).

Extrait 16 – Conseils relance (clôture, Corpus R&D).

Extrait 17 – Nouvelles nominations (clôture, Corpus R&D). R

Extrait 18 – Réunion Intranet (clôture, Corpus RH).

Extrait 19 – Toujours pas de dérogation (clôture, Corpus Manager)

Extrait 20 – Réunion Intranet (clôture, Corpus RH).

Extrait 21 – Prévoir une démo (clôture, Corpus RH).

Extrait 22 – Annie et les astreintes (clôture, Corpus Responsable Informatique).

Extrait 23 – Accès aux données (clôture, Corpus Responsable Informatique).

Extrait 24 – Priorité forte (Clôture, corpus Manager).

Extrait 25 – Sollicitudes (Corpus R&D).

Extrait 26 – Rendez-vous dans le bureau de Tod (clôture, Corpus RH).

Extrait 27 – Prévoir une présentation (Corpus Responsable Informatique).

Extrait 28 – Visite retraite (Clôture, corpus Manager).

Extrait 29 – Départ Déjeuner (clôture, Corpus Responsable Informatique).

Extrait 30 – Suivre le projet (clôtures, Corpus Responsable Informatique)

Extrait 31 – Conseils Relance (Corpus R&D).

Extrait 32 – Prévoir un point (clôtures avortées, Corpus Responsable Informatique).

Chapitre 5. Les Appels Téléphoniques.

Extrait 1 – Polynôme (Corpus Com').

Extrait 2 – Devis séminaire (Corpus Com').

Extrait 3 – Les minutes (Corpus Com').

Extrait 4 – Test impression (Corpus RH).

Extrait 5 – Un portrait à faire (Corpus Com').

Extrait 6 – Amphi 12-14 (Corpus Com').

Extrait 7 – Accompagnement stagiaire 1 (Corpus Com').

Extrait 8 – Aucun budget (Corpus MiniOrg).

Extrait 9 – Réunion Intranet 1 (Corpus RH).

Extrait 10 – Réunion Intranet 2 (Corpus RH).

Extrait 11 – Appel en réunion (Corpus MiniOrg).

Extrait 12 – Accompagnement stagiaire 2 (Corpus Com').

Extrait 13 – Visite de Tod (Corpus Com').

Extrait 14 – Enregistreur MP3 (Corpus MiniOrg).

Extrait 15 – Classement vidéo (Corpus MiniOrg).

Extrait 16 – Appel refusé (Corpus MiniOrg).

Extrait 17 – Qui pour répondre (Corpus MiniOrg).

Extrait 18 – Filtrage d'un appel entrant (Corpus MiniOrg).

Extrait 19 – Appel en réunion, suite (Corpus MiniOrg).

Extrait 20 – Réunion Intranet 1, suite (Corpus RH).

Extrait 21 – Réunion Intranet 2, suite (Corpus RH).

Extrait 22 – Amphi 12-14 (suite, Corpus Com').

Extrait 23 – Classement vidéo (suite, Corpus MiniOrg).

Extrait 24 – Accompagnement stagiaire 1 (suite, Corpus Com').
Extrait 25 – Accompagnement stagiaire 2 (suite, Corpus Com').
Extrait 26 – Devis séminaire (suite, Corpus Com').
Extrait 27 – Polynôme (suite, Corpus Com').
Extrait 28 – Aucun budget (suite, Corpus MiniOrg).
Extrait 29 – Visite de Tod (Corpus Com).
Extrait 30 – Test Impression (suite, Corpus RH)
Extrait 31 – Un portrait à faire (suite, Corpus Com')
Extrait 32 – Enregistreur MP3 (suite, Corpus MiniOrg).
Extrait 33 – Filtrage d'un appel entrant (suite, Corpus MiniOrg).

Chapitre 6. Le Dispositif Vidéo comme Ressource dans l'Interaction.

Extrait 1 – Lire tes mails (Corpus Responsable Informatique).
Extrait 2 – Saluer la caméra (Corpus Com').
Extrait 3 – Come In (caméra, Corpus Manager).
Extrait 4 – Conseils nouvelle version (Caméra, Corpus R&D)
Extrait 5 – Réunion Intranet 3 (Corpus RH).
Extrait 6 – Faut prév'nir (Corpus Com').
Extrait 7 – Attention préambule (Corpus Com').
Extrait 8 – Conseils relance (caméra, Corpus R&D).
Extrait 9 – Ne pas diffuser (Corpus Com').
Extrait 10 – Retransmission (Corpus Com').
Extrait 11 – Réunion Intranet 4 (Corpus RH).
Extrait 12 – Réunion Intranet 5 (Corpus RH).
Extrait 13 – On va couper (Corpus Com').
Extrait 14 – Lis c'que j'ai écrit (Corpus Com').
Extrait 15 – Tu te calmes (Corpus Com').
Extrait 16 – Vedette (Corpus Ergo).
Extrait 17 – Sophie studieuse (Corpus R&D).
Extrait 18 – Week-end d'astreintes (caméra, Corpus Manager).
Extrait 19 – Calme plat (Corpus RH).
Extrait 20 – L'énergie (Corpus MiniOrg).
Extrait 21 – Ce qu'ils vont voir (Corpus Responsable Informatique).
Extrait 22 – Sans couture (Corpus Com').

Extrait 23 – Réunion avec Tod (Corpus Com').

Extrait 24 – Coupez cette scène (Corpus Com').

Extrait 25 – Rendez-vous dans le bureau de Tod (caméra, Corpus RH).

Extrait 26 – C'est mon chef (Corpus R&D).

Chapitre 7. Recalibrages de l'Activité en Cours : le Droit de Participer ou d'Interrompre, l'Obligation d'Ecouter.

Extrait 1 – Vous avez raison (Corpus Com').

Extrait 2 – On est combien à (unité) (Corpus Com').

Extrait 3 – CV Propre (Corpus Com').

Extrait 4 – Accueil étudiants (Corpus RH).

Extrait 5 – La reprographie (Corpus RH).

Extrait 6 – Mardi (Corpus RH).

Extrait 7 – Mise en forme du questionnaire (Corpus RH).

Extrait 8 – Chronologie du questionnaire (Corpus RH).

Extrait 9 – Animaux programmeurs (Corpus MiniOrg).

Extrait 10– Une discussion à avoir (Corpus MiniOrg).

Extrait 11 – Drop Box (Corpus MiniOrg).

Extrait 12 – A quoi tu penses (Corpus MiniOrg).

Extrait 13 – Perturber l'expérience (Corpus R&D).

Extrait 14 – Ça t'intéresse (Corpus Responsable Informatique).

Extrait 15 – Départ Julie (Corpus RH).