

Université de Rouen
UFR de Psychologie, Sociologie et Sciences de l'éducation
Ecole Doctorale « Savoir, Critique et Expertises »
Groupe de Recherche Innovations et Sociétés

Thèse pour obtenir le grade de docteur en Sociologie de l'Université de Rouen

Présentée par
Julien MOREL

Vie publique et téléphonie mobile
Une approche praxéologique entre espaces publics d'usage et
conversations

Sous la direction de François ABALLÉA

Soutenue en décembre 2006

Devant le jury composé de :

M. François ABALLÉA (directeur)
M. Bernard CONEIN (rapporteur)
M. Benoit LELONG
M. Michail LIANOS
M. Christian LICOPPE (rapporteur)
M. Marc RELIEU

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier François Aballéa de m'avoir accordé sa confiance en acceptant de diriger cette thèse. Ses conseils et son regard critique m'ont été d'une grande aide pour la réalisation de cette recherche. Il m'a par ailleurs chaleureusement accueilli au sein du GRIS et offert des conditions idéales de travail. Je lui en suis sincèrement reconnaissant. J'ai eu le privilège d'être conjointement encadré par Marc Relieu au sein du laboratoire TECH/SUSI de France Télécom R&D. Son arrivée a été une réelle chance pour moi, et il m'a énormément aidé pour la définition du cadre théorique et le choix des méthodes d'enquête. Je souhaite que nous puissions continuer à travailler ensemble.

Au sein de France Télécom R&D, j'ai aussi bénéficié de conditions idéales de travail, et notamment grâce aux responsables successifs de mon laboratoire de recherche (TECH/SUSI), Christian Licoppe et Valérie Beaudouin. C'est grâce à eux que j'ai pu mener cette thèse à son terme et m'enrichir auprès de nombreux collègues. L'un d'entre eux, Thomas Beauvisage, a accepté d'être le principal relecteur de cette recherche. Je pense que je ne pouvais pas faire de meilleur choix. Je lui suis vraiment reconnaissant pour toutes ses propositions de correction, ses conseils, ses critiques, sa rigueur, etc. Je lui dois énormément.

Je suis aussi particulièrement reconnaissant à Benoit Lelong d'avoir témoigné de l'intérêt pour les différentes enquêtes que j'ai menées. Il m'a semblé tout à fait approprié qu'il fasse partie de mon jury, ainsi que Bernard Conein et Michail Lianos avec qui j'ai déjà eu le plaisir de discuter. C'est avec plaisir que je leur soumetts ce mémoire à leur jugement.

Je n'ai pas le plaisir de citer ici l'ensemble des personnes ayant contribué à cette recherche. Je tiens néanmoins à mentionner Dominique Cardon qui m'a initialement offert la possibilité de réaliser cette thèse. Il a été l'un de mes interlocuteurs privilégiés, ainsi que Thomas de Baillencourt, Chantal de Gournay et Zbigniew Smoreda. Je n'oublie pas Odile Blin qui m'a laissé développer très tôt mon goût pour l'observation et qui m'a offert la possibilité de me former à la photographie. J'ai aussi fait d'heureuses rencontres avec Alain Curty puis Xavier Lamming, qui m'ont permis d'exploiter un serveur d'enregistrement des conversations téléphoniques. Le Web permet lui aussi d'échanger avec des contributeurs dont Kozette, C. Poulou, Tdbdc, Fractal-2, Moulinex, Noobtown et bien d'autres.

Je tiens enfin à remercier le personnel de soutien de France Télécom et de l'Université de Rouen : Maryse Piart, Yamina Bensaadoun et Marie-Laure Lancelin n'imaginent sans doute pas à quel point elles ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

Résumé

Cette thèse a pour objectif d'examiner les façons dont les utilisateurs de téléphone mobile développent des conversations distantes dans les lieux publics, et comment certaines caractéristiques de ces environnements sont susceptibles devenir des composantes constitutives des communications. L'intuition essentielle de cette recherche est que l'analyse des investigations menées localement par les téléphonistes et certaines séquences conversationnelles permettent d'accéder à une lecture pratique et sensible de la vie quotidienne des lieux publics. Nous avons considéré que la téléphonie mobile pouvait constituer un bon moyen pour explorer l'organisation de la vie publique en terme de production, et qu'une telle stratégie d'enquête favorisait par ailleurs le développement d'une analyse précise et formelle de l'action sociale. Pour ce faire, nous avons privilégié l'étude de séquences vidéo réalisés dans différents lieux publics (rues, restaurants, gares, etc.) et d'enregistrements de communications passées depuis des mobiles, car ces données autorisent des transcriptions suffisamment fines des cours d'action pour en comprendre l'organisation. Si de nombreuses critiques ont accompagné le développement des usages de la technologie mobile, nos analyses soulignent la capacité et l'habileté des acteurs sociaux à gérer et à organiser la pratique, dans les lieux publics comme dans les conversations. L'étude naturaliste de ces deux fronts d'interaction offre l'opportunité d'accéder à différentes caractéristiques réflexivement pertinentes des environnements d'usages. Les conversations ont aussi pour propriété remarquable de donner accès à différents usages sociaux qui peuvent être faits des localisations des téléphonistes dans lieux publics : pour se rencontrer, entretenir des normes horaires, etc. En définitive, cette analyse nous a conduit à nous intéresser aux lieux privés, les utilisateurs étant prompts à localiser leurs appels non loin du domicile par exemple, et plus généralement à exploiter différentes frontières du quotidien pour négocier des passages.

Abstract

This thesis aims at describing how mobile phone users build remote conversations in public places. We examine how various features of these environments become constitutive components of conversations. The main intuition of this research is that the observation of the telephonists' local actions and investigations can convey us to a practical and vivid picture of public places' everyday life. We considered that mobile phone conversations constitute a convenient tool to explore the organisation of public life. This research strategy promotes the development of a precise and formal analysis of social action. Thus, we have singled out the study of video sequences recorded in various public places (streets, restaurants, railway stations, etc.) as well as of audio conversations issued by mobile phones. These data proved to be a sufficiently detailed material to analyse of the organisation of courses of action. If several studies of mobile phone have focused on trouble and inconvenience raised by conversations in public places, our analysis underlines the ability of social actors to manage and organize their practices in public places and in their conversations. The naturalistic study of these two fronts of interaction allows to cope with several reflexive characteristics of usage environments. Mobile conversations have also the singular property to reveal different social usages of the location of telephonists in public places: to arrange to meet, to look after temporal norms, etc. Finally, this analysis led us to pay attention to private places, insofar as users tend to localize their calls not far from home, and more generally to challenge usual boundaries of social life.

INTRODUCTION	7
CHAPITRE 1. DIFFERENTES FAÇONS D'ANALYSER LES USAGES DU MOBILE DANS LES LIEUX PUBLICS	12
1.1. THEORIES ET METHODES POUR UNE SOCIOLOGIE DE LA CONTROVERSE	13
1.1.1. Principales interférences du mobile en public	13
1.1.2. Moral panic?	19
1.1.3. Représentations en méthodes et en question	24
1.1.4. D'une situation anomique au développement de normes d'usage ?	34
1.2. ETHNOGRAPHIES DU MOBILE	39
1.2.1. Analyser parfois les usages en situation	39
1.2.2. G. Murtagh ou le regard (pas si) neutre des téléphonistes	54
1.2.3. Ethnographies comparées	56
1.2.4. Partage mobile	66
1.2.5. Sortie de panique morale ?	69
1.3. PROGRAMME	74
1.3.1. Pour une approche praxéologique	75
1.3.2. Méthodologies	98
CHAPITRE 2. ANCRAGES PUBLICS DES TELEPHONISTES.....	115
2.1. DANS LES LIEUX DE SOCIABILITE	116
2.1.1. Gestions spatiales et sociales de la conversation téléphonique en public.....	117
2.1.1.1 Chercher (et trouver) sa place pour converser.....	117
2.1.1.2 L'ordre cérémoniel des ouvertures/fermetures des conversations.....	121
2.1.1.3 Régime général d'engagement distant et interactions locales	127
2.1.1.4 Défendre sa conversation	135
2.1.2. Partages de la conversation et texture sensible des lieux	139
2.1.2.1 Présentation de la séquence	139
2.1.2.2 Inviter un tiers à participer	141
2.1.2.3 Gérer simultanément deux interlocuteurs	144
2.1.2.4 Tout serait certainement plus simple	146
2.1.3. Des clients presque ordinaires	150
2.1.3.1 Présentation des séquences	150
2.1.3.2 Gestes, regards... pendant la conversation	152
2.1.3.3 Question de volume et corps communicant : comparaisons locales.....	161
2.2. DANS LES RUES ET LES PLACES	171
2.2.1. Morphogenèse d'un collectif comprenant plusieurs téléphonistes	172
2.2.1.1 Une déambulation collective ?	172
2.2.1.2 Entre formations facilitant la communication et (in)attention collective	175
2.2.1.3 Un éclatement relatif du collectif.....	176
2.2.2. Une exploitation originale mais organisée de l'espace public.....	180
2.2.2.1 Avant et pendant l'ancrage dans une zone d'ombre de l'espace urbain	181
2.2.2.2 Le droit à la zone d'ombre et à l'exclusivité des propos	190
2.2.2.3 Formater son déplacement	197
2.2.3. Entre extérieur et intérieur.....	202
2.2.3.1 Partitions urbaines générales et localisation de la conversation	203
2.2.3.2 Un usage flexible et silencieux, mais dehors !	206
2.2.3.3 La forme de la conversation du dehors au dedans.....	212
2.3. DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN OU PAS TRES LOIN	220
2.3.1. Zones de transit.....	221
2.3.1.1 Autour de la bouche de métro	221
2.3.1.2 Passages et arrêts en gare	231
2.3.1.3 Une co-présence particulière du wagon de train ?	239
2.3.2. Transports amoureux plus ou moins fidèlement localisés.....	248
2.3.2.1 Localisations réciproques dans les ouvertures : simples recadrages spatiaux ?	249
2.3.2.2 Les localisations comme ressources thématiques et comme réalités sensibles	252
2.3.2.3 L'invention du quotidien pour clôturer la conversation	258
2.3.2.4 Enseignements	261
Synthèse	264

CHAPITRE 3. ANCRAGES PUBLICS DES CONVERSATIONS	269
3.1. LES LIEUX ET LEURS FRONTIÈRES COMME POINTS DE FIXATION DES APPELS	271
3.1.1. <i>Routines horaires de couple : le cas du train</i>	273
3.1.1.1 Avertir de l'heure d'arrivée	274
3.1.1.2 Resynchronisation de l'emploi du temps	278
3.1.1.3 Changements d'emploi du temps, du train, du téléphone	280
3.1.2. <i>Echelles de localisation de parcours</i>	283
3.1.2.1 Suivis de parcours niveau macro	284
3.1.2.2 Suivi de parcours niveau meso	292
3.1.2.3 Micro-coordination	294
3.1.3. <i>Les frontières du quotidien comme ressources pour la passation d'appels</i>	298
3.1.3.1 Systèmes d'annonce du passage d'un lieu public à un lieu privé	299
3.1.3.2 Intercaler la conversation entre des cadres privés de la vie sociale	305
3.1.3.3 Pré-visite téléphonique et visite opportuniste	310
3.1.3.4 Une conversation de quartier	315
3.2. GESTIONS DES EXPOSITIONS ET DES ENGAGEMENTS PUBLICS	320
3.2.1. <i>De l'importance des publics</i>	322
3.2.1.1 Interaction de service et ouverture/clôture de la conversation	323
3.2.1.2 Rencontre dans la rue et clôture rapide de l'interaction distante	327
3.2.1.3 Techniques locales et distantes de dé-publicisation de l'intime	332
3.2.2. <i>Expositions</i>	340
3.2.2.1 Le train(-train) du parler bas	341
3.2.2.2 Politiques ordinaires de sécurité routière	346
3.2.2.3 L'évaluation de la disponibilité comme routine	353
3.2.3. <i>Interférences sonores</i>	359
3.2.3.1 Altérations passagères de l'espace conversationnel	360
3.2.3.2 Les interférences sonores comme gêne et ressource conversationnelle	361
3.2.3.3 Réparations d'environnements sonores publics bruyants	370
3.3. ATTACHES CONTEXTUELLES DES CONVERSATIONS PAR MOBILE	380
3.3.1. <i>Les conversations en contexte quasi-partagé pour la rencontre</i>	381
3.3.1.1 Finaliser la rencontre planifiée en contexte quasi-partagé	381
3.3.1.2 Info relations de trafic	385
3.3.1.3 Localisation opportuniste pour la rencontre en face-à-face	389
3.3.2. <i>L'ancrage dans les lieux publics comme ressource thématique</i>	397
3.3.2.1 Traductions de l'événement	398
3.3.2.2 La localisation dans les lieux publics comme point d'ancrage thématique	406
3.3.2.3 Localisations routinières ?	412
Synthèse	417
CONCLUSION	423
BIBLIOGRAPHIE	432
ANNEXES	447
Table des séquences vidéo	447
Table des extraits vidéo	447
Table des schémas	449
Table des transcriptions	450
Convention de transcription des conversations	451

Introduction

Moitiés de conversations, sonneries, usages non-vocaux (SMS, MMS, jeux...) sont quelques composantes de la téléphonie mobile assez incontournables dans la plupart des lieux susceptibles d'être fréquentés au quotidien. Le domicile ou le lieu de travail sont bien sûr concernés, mais de nombreuses recherches ont privilégié l'analyse des usages dans les lieux dits « publics » et notamment à propos des conversations téléphoniques. Cette limitation d'un champ d'enquête - à laquelle n'échappe pas cette thèse - a plusieurs origines et quelques bonnes raisons d'être.

L'une d'elles repose sur le caractère spectaculaire de la diffusion de cette technologie, ne proposant initialement que le mode conversationnel. A partir de 1996 et surtout 1998¹, les superlatifs n'ont pas manqué pour qualifier la progression importante du taux d'équipement du téléphone mobile ou à l'époque, du « radiotéléphone », du « téléphone cellulaire », du « GSM », du « téléphone portatif/portable ». Ces variations terminologiques, tirées de la presse du milieu des années quatre-vingt-dix, rappellent la jeunesse de cette technologie, l'expression « mobile » s'étant aujourd'hui imposée². Cependant, le caractère remarquable de la diffusion du mobile n'est pas seulement d'ordre quantitatif. Le fait de pouvoir converser depuis son téléphone dans des lieux où cela n'était pas possible auparavant, est le second élément central pour comprendre l'intérêt général suscité par l'usage de cette technologie. En coupant le fil avec des lieux relativement bien délimités (domicile, travail, cabines publiques³), et le plus souvent aussi avec une disposition stratégique des terminaux⁴, la conversation téléphonique a « colonisé » les lieux publics de façon particulièrement visible. Le caractère notamment audible de cette activité et l'effet de nouveauté se sont conjugués pour attirer l'attention de nombreux observateurs de la vie sociale, qu'il s'agisse de professionnels ou des membres « ordinaires » de la société. Une polémique assez vive s'est en effet développée dès les prémices du mouvement d'adoption massive de la téléphonie mobile. Les sources et les causes de la controverse sont extrêmement variées et nous ne pourrions en aborder qu'une partie au travers des enquêtes sociologiques les étudiant ou s'en servant comme base de recherche. A partir de

¹ En janvier 1997, le taux d'équipement en téléphone portable était de 5% pour la population française contre un peu plus de 20% fin 1998. En juin 2003, cette proportion était de 62% et contrairement aux extrapolations basées sur une courbe d'évolution classique en « S », le nombre de possesseurs de mobile continuerait à augmenter de façon importante (Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », disponible sur le site de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART), 2004, www.art-telecom.fr).

² Si la suppression désormais fréquente de la référence au « téléphone » relève pour une part de la commodité et de la stabilisation progressive d'une appellation commune, il reste que cette transformation s'est opérée à mesure que le « mobile » intégrait de nouvelles fonctionnalités : l'écriture avec le SMS, la navigation « internet » avec le WAP, les jeux ou encore la musique. De la sorte, cet abandon n'est certainement pas si neutre. D'ailleurs, depuis qu'il est possible de prendre des photos ou de réaliser des vidéos sur mobile, on commence à parler de « photophone » ou de « caméraphone » (dans la presse spécialisée uniquement).

³ Ces dernières ont depuis peu leur histoire : F. Carmagnat, « Innovation socio-technique et service public : contribution à l'histoire des cabines téléphoniques publiques en France au XX^e siècle », Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, dir. P. Moeglin, Université Paris-nord 13, mai 2001.

⁴ Dans une ethnographie du téléphone fixe au domicile, A. Monjaret met en évidence l'importance de la distribution spatiale des terminaux. La mise à disposition d'un à plusieurs téléphones, dans le séjour, la chambre à coucher ou un dressing par exemple, repose sur différents choix bien étudiés : réduction de la position debout, durée des appels, préservation d'une sphère intime ou privée dans la sphère familiale... sont quelques arbitrages réalisés dans le cadre domestique, soulignant très utilement l'importance des « lieux du téléphone ». A. Monjaret, « Ethnographie des pratiques téléphoniques de « cadres » parisiens », *Réseaux*, n°82-83, mars-juin, 1997, p. 101-127.

1997 notamment, dans les médias (télévision, internet, presse spécialisée ou non) ou dans des discussions écoutées dans les lieux publics⁵, de nombreuses critiques ont été formulées. Les pionniers du téléphone portable ont par exemple été qualifiés de « frimeurs », de « parvenus » voire de « mafieux »⁶. Comme lors des débuts du téléphone fixe, le contenu des conversations a été critiqué : futilité des propos, bavardage ou au contraire, multiplication de communications d'ordre professionnel (*i.e.* là où il ne devrait pas y en avoir). Des cas d'usage ont ainsi été rapportés⁷ au théâtre, à l'opéra, au cinéma, lors de cérémonies religieuses⁸ etc. C'est sans doute pourquoi des livres d'étiquette ont rapidement été publiés⁹, les sites web institutionnels ou personnels fournissant quant à eux un nombre impressionnant de recommandations pour le « bon usage du mobile en public »¹⁰.

Rapidité et massivité de l'adoption du mobile, visibilité publique de l'usage conversationnel¹¹ et développement d'une polémique importante¹², ont logiquement conduit de nombreux chercheurs à s'intéresser au phénomène du mobile. Toutefois, peu d'entre eux¹³ ont su, ou tout simplement voulu, mettre entre parenthèses les caractéristiques les plus controversées de la pratique. On peut tout à fait concevoir qu'il y ait un intérêt sociologique en soi à étudier l'ensemble des problèmes pratiques ou théoriques posés par cette technologie, *a fortiori* dans un moment où une tension sociale est perceptible. Puisque des éléments extrêmement variés ont montré (ou suggéré) que l'usage du mobile affectait des modes réputés ordinaires ou normaux de vie publique, pourquoi se refuser à en identifier les caractéristiques principales ?

⁵ A l'occasion d'une première étude sur les usages du mobile dans les lieux publics : J. Morel, « Téléphone portable et lieux publics », Mémoire de maîtrise de Sociologie, dir. O. Blin, Université de Rouen, juin 1999.

⁶ Se reporter par exemple à R. Ling, « On peut parler de mauvaises manières ! Le téléphone mobile au restaurant », *Réseaux*, n°90, 1998.

⁷ Consulter en particulier le site « cellmanners.com » où de nombreux internautes ont déposé des descriptions parfois très détaillées sur ces usages déplacés du mobile.

⁸ R. Ling, *id.*, va jusqu'à évoquer le cas de la réception d'un appel lors d'un enterrement ! Sur cellmanners.com, c'est un marié qui aurait reçu un appel, au moment de la question traditionnelle...

⁹ A notre connaissance, le premier manuel publié est celui de F. Waks, *Guide du savoir vivre mobile. Mon portable les autres et moi*, Textuel, 1998.

¹⁰ Cellmanners est la référence, et compte tenu de l'extrême diversité des sites exposant les « bonnes manières », le mieux est de suivre les liens proposés par Canadiancontent :

http://www.canadiancontent.net/dir/Top/Society/Issues/Science_and_Technology/Cell_Phones/. A noter aussi, une vidéo pédagogique et volontiers ironique sur www.cbsnews.com/stories/

¹¹ Qui, rappelons-le, est le mode initial de développement du téléphone portable, et généralement (mais de moins en moins) le mode dominant d'utilisation.

¹² Celle-ci est toujours d'actualité. Les effets de cette technologie sur la santé ou la conduite automobile sont encore débattus aujourd'hui. A un autre niveau, le comportement des téléphonistes reste assez négativement perçu puisque « 86% des utilisateurs américains de mobiles estiment que leur usage du mobile est "courtois", mais 51% estiment que les autres s'en servent de manière discourtoise » ! (Harris Interactive, 2003, cité par la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) : <http://www.fing.org>).

¹³ Citons en particulier A. Lasen, « A comparative study of mobile phone use in public places in London, Madrid and Paris », Vodafone Surrey Scholar, Digital World Research Center, University of Surrey, 2002 et L. Humphreys, « Can you hear me now ? A field study of mobile phone in public place », University of Pennsylvania, ad. C. Marvin, 2003.

Ce choix, reposant sur différentes options théoriques et méthodologiques que nous discuterons en détail, ne serait pas fondamentalement gênant s'il n'ouvrait pas le plus souvent sur des théories assez alarmistes quant à « l'intégration »¹⁴ des usages du mobile dans la vie quotidienne des lieux publics. Il n'est pas sûr pourtant que cet attrait compréhensible pour les facettes les plus débattues de la pratique, ne néglige pas un phénomène tout aussi essentiel, et à sa façon spectaculaire. Il s'agit des procédures par lesquelles téléphonistes et co-présents organisent en situation les usages et comment, au travers de la médiation réciproque de l'action et de l'environnement, ils contribuent à élaborer et à maintenir les formes ordinaires et le plus souvent ordonnées de vie publique. Selon nous, c'est ici que réside le cœur de l'affaire, et c'est un fait que toutes les enquêtes basées sur l'analyse des actions et des interactions des téléphonistes dans des environnements naturels, ont généralement abandonné les « grands » problèmes sociétaux¹⁵ avancés sur le thème de la conversation téléphonique en public.

Tout en prenant acte du débat¹⁶ (qu'il soit entretenu dans les manuels de sociologie ou ailleurs) suscité par le mobile, notre démarche consiste à analyser de façon « résolument empirique »¹⁷ l'organisation de l'usage conversationnel dans les lieux dits « publics », en considérant qu'il constitue un moyen (en valant d'autres) d'accéder à une lecture sensible et praxéologique de ce que l'on peut regrouper sous le terme de « vie publique ». Ce terme « n'est pas meilleur qu'un autre » selon le propre aveu de Goffman¹⁸ et nous utiliserons de façon assez indifférente les expressions « espace public », « lieu public », « cadre public » (éventuellement au pluriel). Ces variations terminologiques ne renvoient assurément pas aux mêmes arrière-plans théoriques. Elles témoignent simplement d'un souci de ne pas invoquer précocement un modèle ou un concept particulier d'espace public dans la mesure où il est aussi (si ce n'est avant tout) une émergence, un accomplissement. Avant de l'évaluer, de lui prêter telle ou telle qualité voire d'annoncer une énième dégénérescence, il peut être utile de se référer aux activités et aux procédures par lesquelles l'espace public est produit, maintenu et effectivement parfois altéré par ses acteurs - téléphonistes compris bien sûr. C'est ce qui fait dire par exemple à L. Quéré et D. Brezger, qu'« *il n'y a pas d'espace public en soi. L'espace public n'est*

¹⁴ Celle-ci est en effet en question tant sont facilement opposées interactions dans les lieux publics et les interactions distantes ou médiatisées.

¹⁵ Par exemple : privatisation de l'espace public, montée de l'intime ou de l'urgence, absence sociale ou ubiquité, interférences sociales : sonneries, parler fort, incivilité...

¹⁶ En plus des différentes formes de discussion évoquées précédemment, on peut ajouter le cas de gérants d'établissements (ouverts au public) parfois équipés de dispositifs de brouillage ou les « jammers ». A notre connaissance, ces derniers sont plutôt des américains équipés d'appareils s'apparentant à des téléphones, mais dont la fonction est de brouiller sur quelques mètres le réseau (leurs lieux de prédilection pour cette activité semblent être les transports en commun et les restaurants). De façon moins radicale, des annonces vocales sont souvent faites pour inviter à respecter la tranquillité des voyageurs, des spectateurs etc. Des pancartes, des autocollants... ont été disposés dans différents lieux publics pour prévenir toute gêne. Ces actions « d'ordre public » témoignent clairement d'une dimension politique de l'espace public, pouvant s'afficher dans les occasions ordinaires d'interaction. Sur ce point, on consultera cet article stimulant de M. Relieu et C. Terzi, s'évertuant à (ré)concilier activités des passants et débats publics : « Les politiques ordinaires de la ville », Intervention au colloque « Les sens du public : publics politiques et médiatiques », Amiens, 7 et 8 Mars 2002. La démonstration est tout à fait convaincante, à ceci près qu'il paraît difficile de se passer d'une « situation de crise » (par exemple un accident entre un automobiliste et un piéton ; entraînant l'intervention de la police et d'une ambulance ; puis d'un comité de quartier proposant la modification du carrefour au maire, jusqu'à la réalisation de travaux) pour lier interactions situées et dimensions politiques de l'espace public. Il manque selon nous ces situations beaucoup plus banales où la mise en relation des différents acteurs de l'espace public est beaucoup moins facile à établir.

¹⁷ Selon le mot d'ordre de J. Heritage, « L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication », *Réseaux*, n°50, 1991, p. 90.

¹⁸ *Ibid.*, p. 11.

pas une substance singulière, ni une entité dotée d'une nature intrinsèque, substance ou entité qui pourrait faire l'objet de multiples qualifications et évaluations. L'expression « espace public » peut être définie comme une formulation elliptique et idéalisante, d'un phénomène concret. Elle schématise dans l'ordre du discours, sous un concept, un ordre sensible, une épaisseur environnementale, une texture pratique d'action et de relation qui guident la conduite en tant qu'incarnée »¹⁹. Ceci ne signifie pas écarter toutes les théories de l'espace public, ni refuser tout développement de cet ordre, et encore moins de se limiter à un empirisme plat. Il s'agit simplement de reconnaître depuis l'organisation de cours d'action situés, les formulations pratiques de l'espace public. Tout l'enjeu est de savoir « par quelles opérations et quelles procédures émergent, dans et pour l'agir, donc antérieurement au discours, un certain milieu sensible d'actions et de relations, un certain ordre social, une certaine texture de la coexistence, bref un ensemble de règles ou de repères pour le comportement ? »²⁰.

Notre ambition est ainsi double. A partir de la reconnaissance des modes d'organisation de la pratique du mobile dans différents contextes publics et d'échanges conversationnels traitant justement de certains éléments de ces contextes, il sera alors possible de déterminer une partie des caractéristiques sensibles de différents cadres institués de la vie sociale, et de proposer ensuite une appréciation plus générale sur cette « texture » de l'espace public. Par contre, le fait d'annoncer une limitation de notre champ d'enquête aux lieux publics (rues, cafés, restaurants...), en supposant tacitement qu'il s'agit là d'un milieu particulier de la vie sociale²¹, ne suffit pas pour se débarrasser complètement des lieux dits « privés » et surtout, de ce qu'on a coutume d'y associer : des activités ou des conversations intimes, personnelles, professionnelles etc. Il est bien évident que la technologie mobile facilite des échanges entre ces deux « sphères ». Mais de quoi s'agit-il au juste ? Est-il vraiment fondé de les présenter de façon antagonique et notamment, en leur prêtant des qualités bien spécifiques²² ? Cette façon de procéder a le mérite de simplifier les choses et de suivre une idée communément partagée. L'opposition public/privé est si solidement établie qu'il est presque difficile de considérer ces dimensions comme étant interdépendantes et constamment négociées, redéfinies dans les occasions ordinaires d'interaction. On touche ici à un problème beaucoup plus profond, fort bien posé par Goffman dans un texte-discours quasi testamentaire²³. A propos de certaines catégories sociologiques usuelles, il indique : « (...) une distinction sociologique centrale pourrait être initialement non pertinente : il s'agit de l'opposition classique entre la vie de village et la vie des villes, entre les lieux publics et privés, entre les relations intimes à long terme et les relations impersonnelles flottantes. Après tout, les règles de la circulation pédestre peuvent être étudiées dans des cuisines surpeuplées tout aussi bien que dans des rues encombrées, les droits d'interruption peuvent l'être aussi bien au petit déjeuner que dans les cours de tribunaux, et les diminutifs affectueux peuvent être étudiés dans les supermarchés comme dans les chambres à coucher. S'il y a des différences ici, conformément à l'opinion traditionnelle, la substance de ces différences reste une question ouverte ». Cette confession traduit probablement moins un pessimisme relatif à la possibilité même de catégoriser (voire de nommer) quelque morceau ou structure d'action sociale, qu'une forme de mise en garde contre des concepts ou des objets sociologiques « prêts à l'emploi ». On constate en effet au travers de ces quelques exemples que « l'affaire » est un peu plus complexe qu'elle n'y paraît

¹⁹ L. Quéré, D. Brezger, « L'étrangeté mutuelle des passants. Le mode de coexistence du public urbain », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°57-58, décembre 1992 - mars 1993, p. 90.

²⁰ *Id.*, p. 90.

²¹ Et il l'est effectivement en certains points qu'il s'agit précisément d'identifier.

²² Ceci est particulièrement explicite chez R. Sennett par exemple, *Les tyrannies de l'intimité*, Seuil, 1979, en admettant qu'une analyse socio-historique est légitimement amenée à proposer des modèles distincts de vies publiques et privées.

²³ E. Goffman, « The interaction order », *American sociological review*, vol. 48, 1983, p. 1-17, traduit dans E. Goffman, *Les moments et leurs hommes*, textes recueillis et présentés par Y. Winkin, Seuil/Minuit, 1988.

initialement et traditionnellement. Pour autant, il ne s'agit pas d'exclure toute « montée en généralité »²⁴ ou toute conversion de pratiques en objets théoriques, mais d'échafauder (dans la mesure du possible) de tels objets à partir de ce que les individus rendent observable dans les occasions ordinaires d'interaction. En procédant de la sorte, on en vient rapidement à abandonner les dichotomies esquissées *supra* (espace, vie, action... privés/publics), tout en les voyant reformulées à de multiples niveaux.

Après avoir présenté les principales théories et méthodes sociologiques convoquées pour étudier les usages du mobile dans les lieux publics, nous pourrions situer et préciser notre approche (chapitre 1). Ensuite, nous proposerons deux parties dédiées à l'analyse formelle des modalités d'organisation de l'usage conversationnel du portable dans une large gamme de lieux publics (rues, restaurants, train...). A partir de données vidéo, nous examinerons d'abord les modalités d'ancrage des téléphonistes dans des environnements naturels (chapitre 2), puis nous identifierons comment des éléments issus de ces contextes peuvent « rentrer » dans la conversation téléphonique (chapitre 3). Cette organisation s'explique essentiellement par les méthodes de recueil de données mises en place, séparant d'une certaine façon l'étude des interactions locales et distantes. Une analyse simultanée des ces deux « scènes » d'action pourrait être jugée préférable²⁵ dans la mesure où elles peuvent entretenir une relation réflexive essentielle. Cette séparation est issue d'arbitrages méthodologiques et rétrospectivement, elle est intéressante à double titre. On bénéficie temporairement d'une lecture sensible de ces deux cadres d'interaction et tout l'enjeu consistera ensuite à les relier de façon systématique pour mieux montrer comment ils contribuent — isolément ou non — à informer la vie publique. Le « bricolage méthodologique » mis en place pour saisir les actions dans l'une ou l'autre des scènes ou les deux à la fois, ne cesse de décrire les « pratiques ingénieuses »²⁶ par lesquelles les individus organisent l'usage du mobile dans les lieux publics, et il autorise une lecture réflexive et essentielle de cette « texture », assurément non figée de l'espace public.

²⁴ Selon la formule célèbre de L. Boltanski et L. Thévenot, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

²⁵ Des protocoles autorisant ce type d'analyse ont bien été mis en place. Ils comportent en fait de trop nombreux inconvénients.

²⁶ Selon la formule de H. Garfinkel, *Studies in ethnomethodology*, Prentice-Hall, 1967, p. 68.

Chapitre 1. Différentes façons d'analyser les usages du mobile dans les lieux publics

Dans cette section, nous entendons examiner l'essentiel de la littérature sur le thème des usages en public du mobile, sur une période allant de 1996 à 2004, avant de préciser notre champ d'enquête, le cadre théorique et les méthodes utilisées. Dans un premier temps, il nous a semblé opportun de présenter les études centrées sur l'introduction difficile de la pratique dans les lieux publics. D'une part, il s'agit de la façon la plus répandue de rendre compte des usages du mobile, bien qu'une réorientation soit observable à partir de 2003. D'autre part, ces études fournissent des ressources précieuses pour cerner le contexte social et sociologique de développement d'une nouvelle technologie et elles encouragent un examen critique plus général sur les méthodes de description des pratiques sociales. Dans un second temps, nous présenterons justement quelques « ethnographies du mobile ». Celles-ci offrent une tout autre perspective, en abordant notamment les procédures par lesquelles téléphonistes et co-présents maintiennent différents « être-ensemble » dans les lieux publics et finalement, un certain ordre social. Dans un troisième temps, et déjà bien informés sur une série d'exigences théoriques et méthodologiques importantes pour étudier formellement les modalités d'organisation de la pratique du mobile dans les lieux publics, nous pourrions alors présenter notre approche, en n'oubliant pas ses limites.

Au préalable, deux remarques sont nécessaires. D'une part, il n'est pas possible de citer toutes les sources compte tenu du nombre important d'enquêtes. Seules les références les plus citées ou les plus pertinentes pour notre propos seront développées. D'autre part, si le ton adopté est volontiers critique, c'est parce que les points principaux de tension ont été isolés au détriment d'autres éléments traités dans ces mêmes articles ou ouvrages. Ceci est en partie rattrapé dans un second temps puis dans la discussion finale. Il reste qu'une analyse attentive aux conditions concrètes d'organisation de la pratique dans la vie publique conduit à minorer certains « grands problèmes » ordinairement associés à l'utilisation de cette technologie et à certaines conceptions de l'espace public. Dans ses Lectures, H. Sacks résume très bien cette politique de recherche et une posture possible à adopter vis-à-vis des données : « il peut être payant d'essayer d'adapter ce que vous voulez faire à ce qui surgit par hasard. Je ne veux pas dire par là : prenez n'importe quelles données et vous trouverez quelque chose ; mais prenez des données sans les mettre en relation avec des problèmes, et vous trouverez quelque chose. Et vous ne pouvez pas dire à l'avance quel intérêt aura ce qui pourra en sortir ».

1.1. Théories et méthodes pour une sociologie de la controverse

1.1.1. Principales interférences du mobile en public

Dans un ouvrage collectif de référence sur le téléphone mobile, un chercheur finlandais présente ainsi la situation : « *l'une des caractéristiques essentielles du téléphone mobile, est qu'il privatise l'espace public (...) quand quelqu'un parle au téléphone, il est dans son propre espace privé. Parler au téléphone mobile en présence des autres montre une certaine absence sociale, où il y a peu de place pour les autres contacts sociaux. Le locuteur peut être physiquement présent, mais son attention est dirigée vers quelqu'un d'invisible (...) Au niveau non-verbal, le téléphone mobile montre un comportement public "fermé" ou "passif". Un tel usage du téléphone mobile, comme Kopomaa et Mäenpää l'ont noté, apparaît comme une forme autistique de comportement public. Contrairement à la performance non-verbale liée au fait de passer ou recevoir des appels, il est ironique de constater que les individus sont prompts à parler de leurs problèmes privés. La conséquence est que l'espace public est doublement privatisé car les utilisateurs de mobile se séquestrent au niveau non-verbal et chargent l'air avec des problèmes privés* »²⁷. Cette citation a pour mérite de présenter de façon compacte et particulièrement franche une certaine conception de l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics, soutenue par quelques références à l'action pratique. La plupart des recherches abordées dans cette section partagent, à des degrés divers toutefois et de façon généralement plus nuancée, ce type d'appréciation. En cela, il est utile d'établir dès à présent une brève critique des principales propositions de l'auteur. Ce sera l'occasion de mieux identifier les thèmes apparaissant importants pour conceptualiser le mobile dans les lieux publics et surtout, de poser une série de questions théoriques et méthodologiques préfaçant notre orientation analytique.

En premier lieu, on constate que la conversation téléphonique est considérée comme une activité d'ordre privé. Intuitivement, on pourrait être tenté de donner raison à l'auteur : une personne parle à une autre, et du fait d'un engagement distant supporté par une technologie favorisant un échange dual, la conversation est *privée*. Ce qualificatif ne va pas forcément de soi, et il faut certainement se résoudre à admettre qu'en vertu du principe même d'*accessibilité*²⁸ des lieux publics et de la visibilité des personnes, des activités... qui en résulte, la pratique est *publique*. A moins d'user des métaphores de « l'évanescence » ou de la « disparition » dès lors que l'on utilise quelque technologie de l'information et de la communication²⁹, les téléphonistes restent indéfectiblement ancrés dans leur environnement. Selon différentes modalités sensibles (visuelles, auditives...), dépendant du contexte et de la façon dont les co-présents l'organisent, leur activité est publique. Il est toutefois possible qu'en situation les usagers développent des procédures démontrant le caractère privé de leur activité (modification des distances interpersonnelles, limitation du volume de la voix par exemple). Il s'agit là de caractéristiques méthodiquement produites impliquant en fait l'ensemble des co-présents, et réclamant une analyse détaillée de l'ensemble de leurs activités. S'il est vraiment nécessaire de statuer sur le caractère plus ou moins privé des conversations téléphoniques, il faut aussi se demander ce que sont les conversations publiques ? Se pourrait-il que certaines d'entre elles soient médiatisées ? En attendant, le point de tension essentiel repose ici sur l'attribution d'une étiquette privée globale des communications *via* mobile, justifiée par une

²⁷ Jukka-Pekka Puro, « Finland: a mobile culture », in E. Katz, M. Aarkus (dir.), *Perpetual contact*, Cambridge University Press, 2002, p. 23.

²⁸ Cf. I. Joseph, *La ville sans qualité*, Editions de l'Aube, 1998.

²⁹ Comme chez P. Virilio par exemple, *L'inertie polaire*, Christian Bourgeois, 1994 ou du même auteur, *La vitesse de libération*, Galilée, 1995 (entre autres).

réduction de l'activité des utilisateurs à une action unique (téléphoner). Se peut-il vraiment qu'ils ne fassent que cela ?

En second lieu, cette définition d'un régime de participation unique des téléphonistes conduit à proposer une forme « d'absence sociale » dans le contexte public d'usage. A partir de la reconnaissance d'une action, l'auteur suggère l'absence de toute forme de prise en compte de l'environnement au sens large : l'attention portée à l'interaction distante supplanterait toute forme d'attention à autrui et notamment, certaines formes normales de comportement en public. En poussant le raisonnement, l'auteur en vient presque logiquement à comparer le comportement des téléphonistes à celui « d'autistes ». En écartant tout ce qu'une telle comparaison peut avoir de maladroit, il est difficilement envisageable que les utilisateurs de mobile fassent une complète abstraction des lieux, des moments, de certaines configurations sociales... Téléphoner dans un restaurant, dans la rue ou dans sa salle de bain ne revient probablement pas à la même chose ; tout comme le fait d'être seul ou accompagné, de faire face à tel ou tel type de public (ou non), de recevoir ou d'émettre un appel... D'une part, on associe à certains cadres institués de la vie sociale certaines qualités, certaines attentes normatives quant à la façon de s'y comporter, quant aux activités usuelles du lieu, quant à un certain volume sonore standard... D'autre part, à l'intérieur de ces cadres, constamment informés par la conduite des co-présents, d'autres éléments, associés plus ou moins étroitement à des espaces singuliers, rentrent en compte. C'est ce que suggère l'énumération précédente : « être seul » ou « avec » selon des termes d'E. Goffman³⁰ projette une série d'opportunités ou de contraintes pour l'usage du mobile. Selon l'activité précédant l'appel, l'engagement en cours, l'identification visuelle éventuelle du correspondant sur l'écran du mobile... des téléphonistes accompagnés refusent ponctuellement la sollicitation distante. Ces non-réponses indiquent de façon manifeste une prise en compte du contexte et d'arbitrages entre engagements locaux et distants. Les localisations fréquemment produites dans les conversations sur mobile fournissent des indices explicites. Selon l'interprétation pauvre, il s'agit d'opérations de redéfinition d'un cadre d'usage, indéterminé par la technologie mobile. Pas seulement. Comme pour les procédures d'ajustement pressenties relativement à des cadres publics au sens large, nous suggérons l'existence d'une plus grande variété de fonctions des localisations. Un seul exemple : les localisations ne sont pas seulement introduites à la suite à la requête prototypique « t'es où ? ». Elles peuvent être initiées par l'un des interlocuteurs pour indiquer un état de d'indisponibilité ou pour orienter l'interlocuteur sur un thème de conversation. Les usagers tendent ponctuellement à redéfinir les lieux, les situations, à mobiliser différents éléments du contexte pour organiser la conversation, pour l'écourter... Plutôt que d'opposer engagement local et distant, il apparaît plus pertinent de les examiner conjointement et pourquoi pas, avec le même intérêt. Les actions réalisées dans le contexte d'usage (par le téléphoniste comme les co-présents) ne sont-elles pas aussi importantes que la façon dont s'organise l'activité conversationnelle ? Ne gagnerait-on pas à considérer les actions réalisées dans l'espace d'usage et l'espace conversationnel comme étroitement dépendantes l'une de l'autre ?

³⁰ E. Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne – Les relations en public*, Les éditions de minuit, 1973 et E. Goffman, *Behaviour in public places. Notes on the social organization of gatherings*, Free Press, 1963.

En troisième lieu, en s'appuyant sur quelques³¹ observations identifiant des comportements non-verbaux « fermés » et une promptitude des usagers à faire part de leurs « problèmes privés », l'auteur en vient presque logiquement à activer la thèse de la *privatisation de l'espace public*. Comme par surenchère, cette privatisation est « double »³² et le processus à l'œuvre fonctionne classiquement selon le principe de substitution : les échanges distants sont autant de « bulles communicationnelles » selon l'imagerie standard, qui perforent, annexent l'espace public. Cette façon de concevoir l'introduction du mobile dans les lieux publics a déjà été interrogée en rappelant l'indéfectible ancrage des usagers en contexte puis en suggérant une série d'ajustements probables des acteurs (téléphonistes ou non). Ici s'ajoute le problème du référent espace public. Si l'on admet le statut privé de la conversation téléphonique et les descriptions comportementales évoquées, par déduction, les autres formes de relation devraient être « actives », « ouvertes », « non problématiques » et « publiques ». Si une telle conception de l'espace public est assez séduisante, on ne sait pas vraiment de quoi il s'agit : hypothétique « âge d'or » bien révolu de l'espace public, utopie, préférence ou référence à une texture réelle d'actions et de relations ? Faire l'économie d'un cadrage précis du concept d'espace public, c'est s'exposer à ce type de synthèse limpide sur une notion facilement floue : *« l'espace public recouvre à la fois des lieux, un ou des espaces physiques (l'Agora, les salons et cafés, les places, le Parlement, etc.) et le principe constitutif d'une action politique qui s'y déroule, devrait ou pourrait s'y dérouler, action que l'on reconnaît comme démocratique (...) Il désigne à la fois des réalités empiriques (...) et une norme qui déborde ces singularités historiques et tend à contester le principe d'autorité dans toutes les institutions (...) La notion d'espace public est elle-même érigée en médiatrice entre la société civile et l'Etat, entre la sociabilité et la citoyenneté, entre le privé et le public, les mœurs et la politique. La dimension spatiale peut donc revêtir une densité et une réalité physiques ou bien faire l'objet d'une désignation quasi métaphorique (...) »*³³. Compte tenu de la généralité des propos et incidemment, d'une sorte d'homogénéité de l'espace public en question, c'est probablement la vision « métaphorique » qui l'emporte. S'il en est vraiment ainsi, le processus de privatisation repose sur l'identification d'une série de micro-pratiques des téléphonistes suggérant le repli sur soi, le privé, le désengagement voire la « maladie sociale »³⁴, opposées un modèle assez idyllique d'espace public³⁵. Avec J.-P. Puro, les questions relatives au statut de la conversation téléphonique en public, au(x) régime(s) de participation des usagers en situation et la nécessité de rapporter une pratique singulière à un ensemble plus général d'actions et de relations caractérisant ordinairement l'espace public, ne peuvent d'une certaine façon être mieux mises en relief. En effet, toutes les dimensions

³¹ Cette critique de Goffman reste d'une certaine actualité : « Chaque fois qu'il a fallu illustrer concrètement une institution sociale ou un morceau de structure sociale, on y introduit quelques interactions pour les décorer de faits de la vie et, incidemment, pour ne pas oublier tout à fait qu'il y a des gens qui s'y agitent. Ainsi, on a utilisé des interactions pratiques pour éclairer d'autres faits, mais en les traitant comme s'il n'y avait pas besoin de les définir ou comme si elles ne valaient pas la peine qu'on les définît. Pourtant on ne peut en faire meilleur usage qu'en expliquant leur caractère générique propre », préface de *La mise en scène de la vie quotidienne – Les relations en public*, Les éditions de minuit, 1973, p. 13.

³² I.e., des conversations d'ordre privé et une « séquestration au niveau non-verbal ».

³³ P. Chambat, « Espace public, espace privé : le rôle de la médiation technique », in I. Paillart (dir.), *L'espace public et l'emprise de la communication*, Ellug, 1995, p. 67.

³⁴ Autisme...

³⁵ Tous les ingrédients sont alors réunis pour laisser penser que la multiplication effective des communications sur mobile (et *a fortiori* en évoquant les usages non-vocaux, ceux à venir) a tendance à annexer l'espace public. De ce point de vue, c'est certainement P. Virilio qui l'exprime le mieux, du moins avec le plus de verve : « Comment vivre vraiment si ici n'est plus et si tout est maintenant ? Comment survivre au télescopage instantané d'une réalité devenue ubiquitaire, se décomposant en deux temps aussi réels l'un que l'autre : celui de la présence ici et maintenant, et celui de la télé-présence à distance, par delà les horizons des apparences sensibles ? (...) Equipé pour contrôler son environnement sans se mouvoir physiquement, télé-acteur de son milieu de vie, dépourvu de ces prothèses exotiques qui équipaient autrefois ces quartiers de la Cité, l'habitant de la métacité téléoptique ne distingue plus clairement l'ici et l'ailleurs, le privé et le public », P. Virilio, *La vitesse de libération*, Galilée, 1995, p. 57.

relativement sensibles de la pratique sont systématiquement exploitées afin de conceptualiser plus généralement l'usage du mobile dans les lieux publics. La forme de description sociologique qui s'ensuit est volontiers alarmiste, et cette orientation garantit sans doute le côté attractif de ce genre de thèse par la profondeur des problèmes soulevés (sans oublier un contexte de controverse favorable à ce genre de développement). Cette façon de se concentrer sur la somme des enjeux sociaux posés par la technologie mobile est sans doute utile et parfaitement légitime. Par contre, on peut douter qu'elle fournisse les ressources suffisantes pour établir une appréciation globale sur l'organisation des usages.

Tout en revendiquant une telle ambition, de nombreux chercheurs ont principalement inventorié les causes d'un certain « désordre public », en évoquant parfois la possibilité pour qu'un jour, les usages se normalisent. Avant d'examiner plus en détail les bases théoriques et méthodologiques de ce type de perspective sociologique³⁶, on peut relever plus exhaustivement les principaux points de tension. A partir d'une synthèse de la littérature disponible³⁷, il est généralement reproché aux téléphonistes

- 1) de produire des « nuisances sonores » au sens de Goffman³⁸ (volume des conversations, sonnerie) ou de rendre public un format conversationnel (des moitiés de conversation) autrefois confiné à des espaces dédiés (*i.e.* inaccessibles au public) de nier des formes normales de se comporter en public ou de rompre avec « l'urbanité »³⁹ des lieux
- 2) de développer des comportements « autistiques »⁴⁰ ou énoncé de façon moins maladroite, de ne pas suivre un certain nombre de conventions corporelles, visuelles, déambulatoires...
- 3) de privatiser l'espace public, celui-ci ayant tendance à se transformer en un « living-room commun » selon l'expression de T. Kopomaa⁴¹
- 4) d'introduire de l'urgence, de la connectivité... là où il n'y en avait pas et où il serait préférable qu'il n'y en eût pas⁴²

³⁶ Nous écarterons alors les écrits les plus alarmistes pour nous concentrer sur les études présentant des matériaux d'enquête.

³⁷ Une bonne bibliographie indicative est la suivante (chronologiquement) : F. Jauréguiberry, « De l'usage des téléphones portatifs comme expérience de dédoublement et de l'accélération du temps », *Technologies de l'information en Société*, volume 8, n°2, Dunod, 1996 ; F. Jauréguiberry, « L'usage du téléphone portatif comme expérience sociale », *Réseaux*, n°82-83, 1997 ; R. Ling, « On peut parler de mauvaises manières ! Le téléphone mobile au restaurant », *Réseaux*, n°90, 1998 ; F. Jauréguiberry, « Lieux publics, téléphone et civilité », *Réseaux*, n°90, 1998 ; T. Kopomaa, *The city in your pocket: birth of the mobile information society*, Gaudeamus, 2000 ; M. Townsend, « Life and the real-time city: mobile telephones and urban metabolism », *Journal of urban technology*, 2000, (7)2: 85-104 ; L. Klammer, L. Haddon, R. Ling, « The qualitative Analysis of ICTs and mobility, Time stress and social networking », Report of EURESCOM P-903, Heidelberg, 2000 ; B. Fracchiolla, « Le téléphone portable : pour une nouvelle écologie de la ville », *Esprit Critique*, vol.03 n°06, Juin 2001 ; J.P. Roos, « Postmodernity and mobile communications. Mobileization », ESA Helsinki Conference, Aug. 2001 ; G. Cooper, « The mutable mobile: social theory in the wireless world », in B. Brown et al. (eds), *Wireless World. Social and interactional aspects of the mobile age*, Springer, 2002 ; K.J. Gergen, « The challenge of absent presence », in B. Brown et al. (eds), *Wireless World. Social and interactional aspects of the mobile age*, Springer, 2002.

³⁸ « bruits qui envahissent et s'imposent, comme si celui qui les produit exigeait un trop grand espace sonore », E. Goffman, *Les relations en publics...*, p. 59.

³⁹ Expression désuète utilisée notamment par R. Ling, « On peut parler de mauvaises manières ! Le téléphone mobile au restaurant », *Réseaux*, n°90, 1998.

⁴⁰ Jukka-Pekka Puro, *ibid.*

⁴¹ T. Kopomaa, *id.*

⁴² Se reporter en particulier à F. Jauréguiberry, « Lieux publics, téléphone mobile et civilité », *Réseaux*, n°90, 1998 et F. Jauréguiberry, « Urbanité ou brutalité médiatique ? L'usage des téléphones portables dans les cafés », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°77, 1998.

5) d'accentuer certains effets néfastes de la société dite « post-moderne », où le temps et l'espace en particulier deviennent des dimensions incertaines, fragmentées... car constamment redéfinies dans le cadre des usages de ce type d'outil de communication⁴³

6) enfin, l'idée associée est celle d'un repli sur le réseau (personnel) ou d'une nouvelle confirmation de la montée de l'individualisme. La technologie mobile cristallise cette appréhension et c'est certainement T. Kopomma qui la résume le mieux : « *Le changement le plus important apparaissant avec les individus s'adaptant aux opportunités du téléphone mobile, est que le temps devient un produit, qui est offert, traité, échangé par le téléphone. L'ancienne organisation des minutes, des heures, des jours (...) est bouleversée dans un mouvement continu de négociation, de reconfiguration et de recomposition. Quelqu'un peut être interrompu ou interrompre des amis et des collègues n'importe quand. Les individus vivent dans cet espace téléphonique (phonespace) – ils ne peuvent l'abandonner car c'est leur premier lien avec la temporalité, la spatialité fragmentés d'un réseau d'amis et de collègues qu'ils se sont construits. C'est devenu leur nouveau cordon ombilical (...) les communications par mobile pourraient éventuellement évoluer vers une activité difficilement distinguable de la télépathie* »⁴⁴.

Le mal peut être assez profond. La menace que fait peser la technologie mobile sur « l'écologie »⁴⁵ même de l'espace public est au cœur du débat, et elle peut être complétée par d'autres concepts comme ceux de la société dite « post-moderne » ou « en temps réel »⁴⁶. L'ensemble est assez cohérent dans la mesure où à partir de modèles conceptuels initiaux, sont associés des exemples ou des références d'ordre pratique (interférences sonores, absence locale...) tendant effectivement à légitimer et renforcer des cadres théoriques définis au préalable⁴⁷. Succinctement, le mécanisme analytique consiste à (l'ordre peut varier) 1) définir certaines propriétés génériques comme le caractère privé ou intime des conversations ; 2) les opposer (sans vraiment les nommer) à des formes normales de se comporter en public ; 3) activer des modèles généraux (d'espace public, de modernité...) et 4) renforcer ces modèles à partir de quelques exemples les légitimant effectivement.

Cette organisation, et les théories globalement alarmistes qu'elle encourage, comporte selon nous deux problèmes majeurs. D'une part, il s'agit de la définition d'un statut privé de la conversation téléphonique⁴⁸. Cette association n'est pas toujours infondée, mais constitue-t-elle vraiment un point de départ pertinent ? On peut en douter, en prenant pour exemple l'écriture d'une lettre manuscrite et d'un SMS à la terrasse d'un café. Ces deux activités entretiennent des ressemblances formelles. Par contre, l'une va de soi, pas l'autre. On peut aussi remarquer qu'il est tout à fait possible (et surtout très commun) de discuter *de visu* d'affaires privés, intimes, professionnelles comme de politique, que l'on soit dans un lieu public ou en fait, n'importe où. Il revient à A. Lasen d'avoir dénoncé avec le plus de justesse ce qui ressemble à une forme de négligence : « *Kopomaa considère que l'utilisation du téléphone mobile étend la sphère sociale intime à celle dite publique, car on peut avoir des communications privées dans les lieux publics, signifiant la privatisation de l'espace urbain. L'auteur semble oublier que les conversations privées ont toujours pris place en public et que les activités publiques et privées peuvent s'inscrire autant dans des espaces publics que privés. Des amis ou des familles discutant dans un train ne parlent pas seulement du temps ou de*

⁴³ Consulter notamment M. Townsend, « Life and the real-time city: mobile telephones and urban metabolism », *Journal of urban technology*, 2000, (7)2: 85-104.

⁴⁴ T. Kopomaa, « Life in the Real-Time City: Mobile Telephones and Urban Metabolism », *Journal of Urban Technology*, (7)2, p. 94.

⁴⁵ Thème développé précocement par B. Fracchiolla, *id.*

⁴⁶ Pour ce type d'opération, se reporter notamment à M. Townsend, *id.*

⁴⁷ La fin de la préface des *Relations en public* est à nouveau assez critique sur ce type d'opération.

⁴⁸ Cette formule-titre de C. De Gournay résume assez bien cette association : « C'est personnel... La communication privée hors de ses murs », *Réseaux*, n°82/83, 1997.

politique, des amoureux s'embrassent sur les bancs des parcs. Le foyer peut aussi être un lieu de travail ou recevoir des réunions anti-globalisation »⁴⁹. A partir d'exemples simples, on voit que certaines oppositions allant de soi et communément admises, sont largement décrédibilisées. Il ne s'agit pas de nier la pertinence de la distinction privé/public (qu'il s'agisse de lieux, d'activités...), mais de suggérer que ces dimensions sont à définir dans l'organisation même des cours situés d'action. D'autre part, l'idée d'une normalisation de la pratique du mobile n'est (malgré tout) pas complètement exclue de l'entreprise de théorisation sociologique. En introduction, et plus souvent en conclusion, il est fréquent de trouver ce type de proposition : « *cette expérience d'ubiquité médiatique étant inédite, aucune règle n'existe en la matière pour guider les conduites* »⁵⁰, « *l'utilisation des téléphones mobiles donne peu à peu naissance à certaines mœurs (...) avec la normalisation progressive du portable, nous développerons probablement un répertoire de postures d'inattention appropriées que nous pourrions assumer* »⁵¹. L'idée d'une situation anomique d'un pan entier de la vie sociale est assez explicitement avancée. En renvoyant à plus tard l'établissement de règles d'usage ou de manières appropriées, on peut se demander si un paradigme normatif n'est pas implicitement introduit pour expliquer les différents niveaux de « désordre social » identifiés *supra* (ceci justifiant conjointement l'attention sociologique extraordinaire prêtée aux différentes interférences sociales produites par les téléphonistes). Une telle vision de la normalisation de la pratique n'est pas vraiment réaliste car elle suppose un caractère extérieur et (très) contraignant des normes pour organiser l'action et l'interaction sociales⁵². En « attendant les normes », on peut proposer un cadre conceptuel très général expliquant pourquoi une part importante des membres de la société et finalement de la recherche sociologique, est assez facilement amenée à exagérer les risques et les inquiétudes dans le contexte de développement d'une Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication (NTIC) et plus largement, lors de tout processus d'innovation technique et/ou sociale.

⁴⁹ A. Lasen, « The social shaping of fixed and mobile phone networks: a historical comparison », Vodafone Surrey Scholar, Digital World Research Center, University of Surrey, 2003, p. 40.

⁵⁰ F. Jauréguiberry, « Lieux publics, téléphone et civilité », *Réseaux*, n°90, 1998, p. 73.

⁵¹ R. Ling, « On peut parler de mauvaises manières ! Le téléphone mobile au restaurant », *Réseaux*, n°90, 1998, p. 64-65.

⁵² Ce point est discuté *infra*. En attendant, notons qu'un tel modèle est inapplicable car chaque situation d'action étant relativement unique, le nombre de règles ou de normes serait infini. L. Quéré fournit cet exemple assez amusant : « *Attention ! à partir de maintenant, nous entrons dans telle activité qui se joue selon telle et telle règle, où il faut actualiser telle ou telle structure* ». Dans la mesure où une séquence d'interaction n'est jamais pré-organisée, sa mise en ordre ou en forme est à la charge des participants : « *ceux-ci organisent leur co-présence ou leur coopération en se réglant sur le sens partagé qu'ils instaurent de ce qui est en train de se passer entre eux hic et nunc (...)* », L. Quéré, « La vie sociale est une scène (Goffman revu et corrigé par Garfinkel) », in I. Joseph et alii, *Le parler frais d'Erving Goffman*, Editions de Minuit, 1989, p. 74. Une bonne synthèse sur cet épineux (et vieux) problème est faite par J. Heritage, *ibid.*

1.1.2. Moral panic?

L'histoire - sociologique comprise - regorge d'exemples⁵³ où un processus d'innovation (intégrant ou non sur un objet technique) initialement soutenu par un faible nombre de personnes, devient l'objet de fortes dénonciations de la part du plus grand nombre et/ou « d'entrepreneurs de morale » selon l'expression de H. Becker⁵⁴. Notre propos n'est pas d'empiéter sur le terrain de la sociologie de la déviance et encore moins de discuter généralement des phénomènes ayant subi le feu de la critique sociale. Seulement, la forte polémique accompagnant le développement de la téléphonie mobile correspond en bien des points à ce que S. Cohen⁵⁵ a appelé à une « panique morale » (« moral panic » ou « folk devils »). Celle-ci peut être sommairement définie comme une réaction collective assez forte visant à alerter l'opinion sur une menace, un risque... affectant l'ordre social ou les valeurs de la société dans son ensemble. S. Cohen a forgé ce concept lors d'une étude des mods et des rockers en Angleterre au tournant des années 60-70, en notant l'émergence conjointe de ces deux sous-cultures et d'une réponse de la société tendant à exagérer les peurs véhiculées par un nouveau type identifié de déviants moraux. En introduction, il définit ainsi la panique morale, en notant bien que ce phénomène tend à se répéter continuellement : « *les sociétés sont sujettes de temps en temps à des périodes de panique morale. Un événement, une personne ou un groupe de personnes sont définis comme des menaces pour des valeurs sociales et pour les intérêts de la société. Sa nature est présentée de manière stylisée et stéréotypée par les médias ; des barricades morales sont édifiées par des éditeurs, des évêques, des hommes politiques et toutes sortes de personnes bien-pensantes ; des experts socialement accrédités énoncent leur diagnostic et des solutions* »⁵⁶. L'auteur intègre sans doute utilement la diversité d'acteurs institutionnels soutenant plus ou moins directement la panique morale. Nous n'avons pas complètement réalisé cette opération pour le téléphone mobile, afin de nous concentrer sur le traitement sociologique du phénomène.

⁵³ Les téléphones fixes et mobile donc et aussi, l'ordinateur (notamment internet), les moyens de transports (tous), l'électricité, la télévision, l'IVG, l'habillement (des femmes surtout), la violence, le terrorisme, certains courants musicaux (plutôt des jeunes : rock, techno...), les drogues plus ou moins douces etc.

⁵⁴ H. Becker, *Outsiders. Etude de sociologie de la déviance*, ed. A. M. Metailé, 1985.

⁵⁵ S. Cohen, *Folk Devils and Moral Panics: The Creation of the Mods and Rockers*, Mac Gibbon and Kee, 1972.

⁵⁶ *Id.*, p. 9.

A titre illustratif, on peut présenter cette chronique de P. Georges (Le Monde), parue début 2000. Le thème de la dangerosité du mobile au volant est omniprésent, et il s'accommode fort bien d'autres stéréotypes très variés.

Le pavillon des névrosés

par Pierre Georges 26/02/2000

ILS NE PEUVENT PLUS. Ils n'en peuvent plus. Les fâcheux, les fous du portable ! Ils conduisent d'une main, écoutent d'une oreille. Seuls à bord dans leur cabine roulante. « Allô ! C'est toi, oui c'est moi, je rentre, j'arrive, je vole. tu vas bien ? Oui ! Moi itou. Et qu'est-ce qu'on mange. » Seuls au monde, inattentifs à la route, à la rue, aux piétons, avec leur greffon à touches directement collé sur le lobe.

Est-ce qu'ils couchent avec leur portable ? C'est très probable ! Est-ce qu'ils vont à la messe, au cinéma ou au théâtre avec leur portable ? C'est assez portable, pardon probable ! Et aux enterrements ? Itou. Tenez, pour un peu, ils chanteraient déjà des chansons à parler « si je meurs, je veux qu'on m'enterre avec mon portable ».

Quand les cercueils sonneront, ils seront chefs de communication ! Quelle étrange folie collective ! Un vrai pavillon des névrosés sans fil. Ils n'imaginent plus un instant, que l'on puisse se passer d'eux. Et eux des autres. Ils veulent être joints et pouvoir joindre constamment. Cela leur donne le sentiment d'exister enfin, d'être importants et considérés comme tels, les m'as-tu-entendu !

Leur vie ne tient qu'à un sans-fil. Ouir ou conduire, il faudrait choisir ! Ils ne choisissent pas dans l'urgence absolue, irrépressible, de communiquer, une formidable et comme prostatique envie de téléphoner. Allô ! Germaine, ou Germain – car la parité est ici absolue –, je rentre, j'arrive, je vole ! Comme si Germaine ou Germain ne le savaient pas que trop dans l'exténuante routine des messages de routine.

Leur vie et celle du voisin ne tient qu'à un sans-fil. Téléphoner au volant multiplie les risques d'accident par quatre. Une enquête canadienne, citée par *Le Parisien* ce

matin, le prouve. D'autres enquêtes l'attestent : le conducteur-téléphoneur est un chauffard-né. Son temps de réaction en voiture augmente de 50 %. Sa vigilance visuelle diminue. Il néglige les rétroviseurs. Il a un regard fixe et droit sur la route. Il s'admet lui-même plus distrait. Son attention prend de la gîte.

Voilà ce que raconte *Le Parisien*. Et ce que prouvent les Parisiens pour qui veut un peu observer le voisinage automobile. Le spectacle est permanent, de la conduite sans fil et sans filet. Entre ceux qui gesticulent, cherchent dans la veste ou dans le sac à main, se tortillent pour attraper sur le siège arrière ce foutu, ce merveilleux téléphone qui sonne, ceux qui se penchent, quittent la route des yeux pour ne point se tromper de touches, ceux qui s'arrêtent péniblement aux feux tricolores et n'en repartent que klaxon dans le dos, ceux qui s'installent au milieu de la chaussée à l'ailure indécise du kilomètre-mot-minute, ceux qui déboîtent brusquement pour s'arrêter en double file, mettre les feux d'alerte et engager la conversation en présumée toute sécurité, le spectacle est sans limites et le risque permanent.

Il fut un temps, il est encore peut-être, où, dans les autobus, un avis faisait interdiction au passager de parler au conducteur sous peine d'amende. Vient un temps où la même interdiction devra s'afficher dans les voitures. Ou, au moins, dans la tête des conducteurs. Une campagne de la Sécurité routière débute demain sur les dangers de la téléphonie automobile. Et la répression, mère du silence attentif, s'avance déjà avec des amendes qui coûteront plus qu'un abonnement au sans-fil à la tête. On ne pleurera pas sur cette atteinte au libre délire verbal !

Pour l'anecdote, le « délire verbal » peut depuis peu vraiment faire « sonner les cercueils ». Selon une dépêche AFP (datée du 8 février 2005) publiée dans Libération, « constatant qu'on se sent souvent bête à parler à haute-voix devant une tombe, un sexagénaire allemand vient de lancer le premier téléphone tombal, dont il a déjà vendu trois exemplaires. Baptisé « l'ange téléphonique », le système, de la taille d'une boîte à chaussure, s'enterre comme une plante en pot au pied de la sépulture (...) prix de l'ensemble : 1495 euros la première année, puis 730 pour recharger la batterie. « Dans un cimetière, on se sent toujours

observé, on se sent gêné, obligé de chuchoter... Avec mon téléphone, la sensation est différente, on peut même appeler en pleine nuit, quand le cimetière est fermé », explique Jürgen Bröther qui, lui-même, appelle encore sa mère, décédée en 1998, « pour lui raconter des choses qui pourraient l'intéresser ».

Quoiqu'il en soit, l'idée est de s'interroger sur cette sorte de « peur exagérée, tirant la sonnette d'alarme sans cause avérée, ou du moins, en aggravant le caractère de la menace, plus que ne le révèle une appréhension calme de l'évidence »⁵⁷ et de se demander si les descriptions et théorisations sociologiques présentées *supra* sur le mobile, ne participent pas, et donc plus ou moins utilement, à ces mouvements de panique morale. Compte tenu des risques généralement identifiés, on peut légitimement se poser la question. Cohen s'est servi d'un modèle basique d'organisation de la panique tel qu'il est généralement présenté pour le traitement des cataclysmes comme les tornades, les inondations voire les bombardements⁵⁸. Il identifie quatre moments clés, dont certains rappellent assez bien certaines caractéristiques sociologiques prêtées au mobile.

- a) *L'alerte : signes indiquant l'arrivée d'un danger imminent.*
- b) *L'impact : le désastre est arrivé, traité par des réponses rapides et peu organisées face à la mort, aux blessures et aux destructions.*
- c) *L'inventaire : ceux ayant été affectés par le désastre font un premier bilan de ce qui s'est passé et de leurs conditions actuelles.*
- d) *La réaction : des réponses formelles se mettent en place pour aider les personnes affectées par le désastre afin de retrouver l'équilibre de la communauté*⁵⁹.

Il semble que la phase c, l'inventaire, caractérise assez bien les formes de description et de théorisation sociologiques identifiées *supra*. Cependant, ce genre de référence à l'organisation séquentielle des catastrophes (plus ou moins) naturelles n'est pas complètement suffisant pour apprécier le développement d'une panique morale.

E. Goode et B.-Y. Nachman ont perfectionné le modèle en distinguant cinq indicateurs spécifiques, le dernier revêtant un intérêt tout particulier.

- 1) La volatilité.** Il existe des appréhensions relatives à différentes menaces planant sur la société pouvant se convertir en éruption soudaine et identifiant une catégorie de personnes considérée comme des déviants moraux.
- 2) L'hostilité.** Les déviants sont considérés avec une extrême hostilité comme des ennemis des valeurs basiques de la société, auxquels on attribue parfois des stéréotypes de comportements « diaboliques ».
- 3) Les préoccupations mesurables.** Les composantes de la menace peuvent être identifiées de façon concrète, avec l'identification d'attitudes particulières par exemple.
- 4) Le consensus.** Il y a un accord de la part de composantes significatives de la population pour considérer que la menace est bien réelle et sérieuse.
- 5) La disproportionnalité.** Les considérations sur le nombre de déviants moraux et l'inflation des préjudices identifiés sont finalement bien trop importantes par rapport aux possibilités de

⁵⁷ R. Roots, « Terrorized into absurdity. The creation of the transportation security administration », *The independent review*, v. VII, n. 4, Spring 2003, p. 506.

⁵⁸ Sur cette dernière possibilité, se reporter à la communication décapante de R. Roots, *id.*, dénonçant l'entretien (gouvernemental) d'une culture de la peur aux Etats-Unis, ceci facilitant selon lui certaines dérives *a minima* sécuritaires.

⁵⁹ *Ibid.*, p. 24.

vérification objectives et empiriques. Même si les appréhensions sont grandes, le nombre de déviants est minimal et même parfois inexistant. Les préjudices subis sont finalement limités, voire inexistants⁶⁰.

L'intérêt du modèle est d'attirer l'attention sur les conditions d'émergence d'un phénomène social récurrent, et de suggérer que sur une période donnée, le traitement des différentes composantes la crise l'emporte sur une approche raisonnée et suffisamment documentée du phénomène. La façon conventionnelle dont les usages du mobile ont été présentés et théorisés (sans doute trop rapidement), s'intègre selon nous complètement dans ce cadre de développement et... d'essoufflement de la panique morale. Après tout, la dynamique des paniques morales laisse augurer une forme de réconciliation à venir entre les tenants de discours alarmants et les démarches plus enclines à appréhender de façon dépassionnée les usages. En attendant, le fait de supporter sociologiquement les phénomènes de panique morale constitue un problème, simplement temporaire si on ne s'attarde pas sur la question centrale portant sur la capacité des acteurs sociaux à élaborer et à organiser le caractère ordinaire de leur vie quotidienne. Pour en discuter, il est intéressant de comparer les peurs accompagnant le développement du téléphone fixe et du mobile. Ce tableau, réalisé par A. Lasen⁶¹, est particulièrement utile.

1880-1920	2000
• Decline of traditional forms of interaction like visiting • Loss of interest in taking part in social activities • Inconsiderate behaviour • Obscene calls/anonymity • Crime: easier to commit fraud. • Blur distinctions between: - discrete groups: social classes, gender. - domains and categories - Public into Private: home open to calls from outside, strangers, work matters, etc.	• Decline of traditional forms of interaction like face-to-face conversations • Loss of interest in taking part in social activities • Inconsiderate behaviour • Obscene calls/caller ID • Crime: stealing and aggressions. • Blur distinctions between: - discrete groups, - domains and categories: work and home - Public into Private: private conversations in public places.

Tableau 1. Entre mobilité et fixité des peurs du téléphone.

La plupart des appréhensions relatives au téléphone fixe sont tombées en désuétude. Par contre, elles retrouvent une vigueur nouvelle avec le mobile, tout en se modifiant sensiblement. Dans les deux cas, le thème du déclin d'une forme « traditionnelle », ou simplement antérieure, de sociabilité (la visite, le face-à-face...) est omniprésent. Cette appréhension générale est ensuite complétée par différents niveaux de délitement. Il peut s'agir de l'effritement de distinctions massives et usuelles (de genre, de classe, d'appartenance

⁶⁰ Résumé de E. Goode, B-Y. Nachman, *Moral Panics: The Social Construction of Deviance*, Blackwell, 1994, p. 33-39.

⁶¹ *Ibid.*, p. 12.

sociale...) ou de l'effacement des frontières du public et du privé. Cette dernière transformation nous intéresse bien sûr au premier plan, et il est intéressant de constater qu'elle fonctionne de façon opposée pour les deux types de téléphone. Pour le téléphone fixe, le danger reposait surtout sur l'ouverture du domicile au monde extérieur, endossant l'énigmatique et inquiétante figure de l'étranger ou de la sphère professionnelle (traitant nécessairement de « *work matters* »⁶²). Pour le mobile, l'effet est inverse et ce sont finalement les spectres précédents qui se voient menacés par la publicisation du privé ou le « contact perpétuel » pour reprendre le titre, bien métaphorique, d'un ouvrage collectif sur le mobile⁶³. En admettant qu'il n'est peut-être pas complètement inutile de recenser certaines peurs (s'originant paradoxalement dans l'adoption massive d'une pratique communicationnelle), il reste que ces appréhensions d'une actualité certaine, ne font jamais que perpétuer un processus classique et comme on l'a vu, non exempt de quelques contradictions si on prend soin de le replacer dans une perspective historique et éventuellement comparative.

Dans cet ordre d'idée, la diffusion du walkman est aussi un très bon exemple, récent, et dont certaines descriptions et théorisations ressemblent à s'y méprendre à celles faites de la téléphonie mobile. Les ingrédients de la controverse sont les mêmes : thème de « l'absence-présence », de la privatisation, du non respect de certaines normes ou règles de conduites en public, « d'urbanité alternative » et souvent déviante⁶⁴. Actuellement, les critiques adressées aux utilisateurs de walkman n'occupent plus vraiment le devant de la scène, au « profit » des téléphonistes mobile notamment. Une étude assez récente retraçant l'histoire du walkman⁶⁵ ne manque pas d'aborder la question de la « panique morale » accompagnant la diffusion de cet objet technique en particulier, tout en notant le déplacement progressif de cette sphère critique vers des TIC plus nouvelles : « *Alors que l'utilisation du walkman est devenu une pratique plus acceptée dans la vie quotidienne – notamment en raison d'un nombre important de personnes utilisant cette technologie et de l'habitude que cela a engendré dans la population en général – les paniques morales à l'encontre du walkman ont diminué peu à peu – souvent simplement pour se concentrer sur les technologies les plus récentes, telles celles entourant le téléphone mobile et internet* »⁶⁶. Ce processus peut paraître très banal ; il reste d'une certaine utilité lorsqu'on note l'amnésie dont font preuve certaines enquêtes centrées sur l'incorporation difficile de la téléphonie mobile dans la vie publique. Sous couvert de nouveauté, de surprise, de mouvement profond de reconfiguration de l'espace, du temps... ne ferait-on pas que recycler et perpétuer un certain nombre de lieux communs ? Tout ceci devrait progressivement s'apaiser, et en attendant on peut compter sur quelques théoriciens bien documentés pour synthétiser et relativiser l'ensemble⁶⁷. Il n'empêche, on peut s'interroger sur l'intérêt sociologique consistant à se faire le porte-parole (et d'une certaine façon, le participant actif) des phénomènes de panique morale. Il y a sur ce point quelques explications méthodologiques qui sont tout aussi intéressantes, et une technique d'enquête privilégiée et privilégiant apparemment le phénomène, l'entretien au sens large.

⁶² Vision pour le moins partielle des contenus échangés au téléphone.

⁶³ E. Katz, M. Aarkus (dir.), *Perpetual contact*, Cambridge University Press, 2002.

⁶⁴ Ces différents sont bien présentés et discutés par J.-P. Thibaud, « Les mobilisations de l'auditeur-baladeur : une sociabilité publique », *Réseaux*, n°65, 1994.

⁶⁵ Du Gay P. *et al.*, *Doing Cultural Studies: The Story of the Sony Walkman*, Sage, 1997.

⁶⁶ *Ibid.*, cité par L. Haddon, « The experience of the mobile phone », paper presented to the XIV World Congress of Sociology, « Social Knowledge: Heritage, Challenges, Prospects », Montreal, July 26th-August 1st 1998, p. 9.

⁶⁷ On se reportera en particulier à H. Geser, « Towards a sociological theory of the mobile phone », University of Zürich, Online publications, august 2002 (http://socio.ch/mobile/t_geser1.htm).

1.1.3. Représentations en méthodes et en question

Cet examen ne va cependant pas de soi puisque la méthode, les matériaux, les étapes de la recherche... sont assez souvent absents du « produit fini » pourrait-on dire. En général, on dispose de résultats, très peu des modalités d'analyse et plus regrettablement encore, des données. Sans remettre en cause le professionnalisme ou la bonne foi du chercheur, il faut généralement s'en remettre à ce qui est présenté, sans réelle possibilité de discuter en profondeur des résultats. Cette situation est non seulement gênante, mais elle est aussi paradoxale. Alors qu'on compte de nombreux ouvrages de méthodologie, et que très probablement des techniques éprouvées d'analyse ont été utilisées⁶⁸, tout cela est relégué succinctement en note ou est simplement absent. Cette observation est partagée par A. Blanchet et A. Gotman par exemple, notant dans un manuel de méthodologie (et donc fort à propos), ce fait surprenant selon lequel on observe « *rarement ensemble la méthode et les résultats, mais généralement l'un sans l'autre* »⁶⁹. La formule est habile et elle traduit bien cette situation ambiguë où les éléments permettant l'enquête sociologique s'effacent progressivement au profit des faits – cette séparation ayant pour vertu de renforcer le caractère incontestable de ces derniers. Ceci ne veut pas dire que la technique de l'entretien est inefficace ou non pertinente en certaines occasions, mais elle semble être plus ou moins adaptée selon les terrains et les thèmes de recherche. Notons aussi que les enjeux analytiques associés à cette technique d'enquête sont suffisamment divers (pensons par exemple aux expériences déstabilisantes de Garfinkel, à la méthode dite d'intervention sociologique, aux entretiens les plus formalisés, aux compléments d'enquêtes ethnographiques...), pour qu'une forme d'appréciation globale de la méthode soit assez difficile à réaliser (ceci sans compter les enquêtes croisant les méthodologies). Notre questionnement est précis : il porte sur la capacité des études basées sur du déclaratif à rendre compte concrètement de pratiques (puisque c'est généralement bien cela qui est revendiqué), que celles-ci portent sur les usages d'une technologie par exemple, sur les façons dont ceux-ci s'inscrivent dans des contextes réels d'occurrence et, devrait-on ajouter, sur la façon dont ils contribuent à renouveler ces contextes. Plus précisément : en quoi les études basées sur du déclaratif renseignent-elles sur les usages situés du mobile, sur la façon dont les communications distantes s'ancrent en contexte et maintiennent, suivent, altèrent... certaines formes d'être-ensemble, réputées « normales » et « ordonnées » (puisque c'est cela qui semble être affecté) ?

⁶⁸ Pour un avis moins optimiste et des réflexions méthodologiques plus profondes, consulter P. Pharo, « Problèmes empiriques de la sociologie compréhensive », *Revue française de sociologie*, janvier-mars, XXVI-1, 1985.

⁶⁹ A. Blanchet, A. Gotman, *L'enquête et ses méthodes*, Nathan, 2001, p. 7.

Dans un moment d'épreuve, il semble que demander aux individus de décrire leurs pratiques (ou celles des autres), conduit manifestement à s'intéresser aux interférences ou aux transformations induites par un OTNI, un « Objet Technique Non Identifié »⁷⁰, sous un jour peu favorable. On ne saurait leur reprocher. Par contre, la conversion sociologique de ce type de discours tend facilement à soutenir le phénomène de panique morale, ce qui ne prémunit pas toujours des modifications toujours possible (et rapide) de ce que l'on appelle habituellement des représentations⁷¹. Le caractère versatile de l'opinion⁷² est pourtant bien connu, et il limite parfois grandement la portée de certaines formes sociologiques de description des usages du mobile. Cette observation trouve une illustration spectaculaire dans une enquête menée par L. Palen, M. Salzman et E. Youngs⁷³, portant sur les processus de découverte et d'intégration du mobile dans les lieux publics. Sur une période de six semaines les auteurs ont menés plusieurs entretiens auprès de dix-neuf personnes pouvant successivement être qualifiées de « non utilisateurs de mobile », « d'utilisateurs potentiels », « de néophytes » et enfin « d'usagers routiniers ». En écartant temporairement le problème de la revendication d'une analyse descriptive des usages, les auteurs mettent en évidence des « changements de perception »⁷⁴ extrêmement importants, sur une période d'enquête finalement très courte. Le tableau *infra* rassemble et permet une lecture rapide des changements les plus significatifs de perception.

⁷⁰ Terme intéressant proposé par Y. Chelas puisqu'il incorpore la peur des « envahisseurs ». Ce thème est par exemple repris chez S. Love, « Space invaders: do mobile phone conversations invade people's personal space? », in K. Bergen (ed.), *Human factor in telecommunication Nordby. Human Factors in telecommunication*. La conclusion de son étude est assez floue puisque tantôt la conversation est perçue comme une gêne, notamment en fonction de leur caractère privé, tantôt est signalé un « plaisir voyeuristique » d'accéder à ce type de contenu. L'auteur oublie lui aussi que ce « plaisir » peut être assouvi avec des co-présents.

⁷¹ Il est à noter sur ce point que certaines enquêtes revendiquent ouvertement un intérêt pour les représentations que se font les individus de tel ou tel phénomène social (par exemple : C. Martin, « Représentations des usages du téléphone portable chez les jeunes adolescents », Communication pour le 10^{ème} Colloque Bilatéral franco-roumain, « Supports, dispositifs et discours médiatiques à l'heure de l'internationalisation », Bucarest, 28 juin - 2 juillet 2003). Cette limitation du champ d'enquête n'est pas toujours pleinement assumée et les descriptions réalisées dans le cadre de l'entretien sont alors considérées comme des matériaux susceptibles de décrire vraiment le phénomène.

⁷² On se reportera notamment à cette communication décapante de P. Bourdieu sur l'opinion publique dans ses *Questions de sociologie*, Minuit, 2002 : *l'opinion publique n'existe pas*, p. 222-235.

⁷³ L. Palen, M. Salzman, E. Youngs, « Discovery and integration of mobile communications in everyday life », *Personal and ubiquitous computing*, n°5, Springer-Verlag, 2001, p. 109-122.

⁷⁴ *Id.*, p. 117-118.

	Perceptions initiales	Un peu plus tard
La mauvaise réputation	« Il n'était pas rare que nos sujets aient imaginé comment et quand ils utiliseraient leur téléphone mobile dans les lieux publics. Quand on leur demandait ce qu'ils pensaient quand ils voyaient les gens utiliser leur téléphone, les réponses étaient étonnamment négatives (...) notamment à propos de l'utilisation du téléphone en conduisant ou dans les lieux publics comme les restaurants (...) les préconceptions étaient souvent si négatives qu'elles contredisaient leur décision d'acquiescer la technologie ! Par exemple : <i>"I think there are far too many [cell phone] and I think people driving them are a hazard, but now I've joined the ranks, so what can I say? ... It seems kind of bad that we just can't go somewhere without being connected to the world (...) "God, can't you get off the phone?"</i> . (S11) ».	« (...) les sujets ont rapidement commencé à modifier leurs perceptions en accumulant de l'expérience personnelle. Au second interview – environ deux semaines après – quelques individus ont commencé à tempérer leurs opinions à propos de l'utilisation du téléphone mobile dans les lieux publics. En particulier, nombreux sont ceux qui pensaient ne jamais parler et conduire en même temps, et qui ont admis le faire ».
Usage(s) ?	« (...) le téléphone devrait être utilisé pour des conversations importantes : <i>"Why would someone want to be seen having a casual conversation in certain context ... like the movies or restaurants ?"</i> . (S2's father) <i>"[mobile phones are] a cultural menace. People are talking all the time and they obviously aren't saying anything"</i> . (S19) ».	« S19, après avoir formulé des opinions très fortes sur l'utilisation publique du téléphone mobile, s'est risqué à téléphoner dehors avec son téléphone avant la seconde rencontre (...) à la troisième rencontre, il a expliqué qu'il commençait à voir le profit de se coordonner avec les membres de sa famille et il a admis être moins enclin à faire des jugements rapides sur l'importance réelle des conversations passées depuis des mobiles ».
Moi jamais !	« Pour certains, utiliser le téléphone dans un cadre public est clairement perçu comme inapproprié sous aucune condition : <i>"[on using mobile phone in any public place]: How rude!</i> (S6) <i>[people who use phones in public] are crass. Like the guys you see driving down the road talking on their cell phone ... I am not going to be that way!...So [mobile phones] are just more for the yuppie crowd ...you see them in restaurants: [I think] "that can wait!"</i> (S18) ».	« S6 a tempéré sa perception initiale à partir de la première semaine, mais conserve quelques réserves à propos des usages dans les lieux publics (...) un mois après, l'ensemble de la famille a revu son jugement : <i>"My husband has called me on my cell phone. He seems ok with it ... He uses it on the weekends when he takes the kid ... he'll use it in the car so I can get a hold of him. And he's told me at times to use it when I'm out and about and he might want to call and say, "hey, I need you to bring something home."</i> (S6)
Conclusion	« A partir du troisième interview (...) pratiquement tous les sujets émettant des inquiétudes sur la façon dont ils seraient perçus par les autres, ont cessé. En effet, une fois sur les rails, beaucoup pensaient que la question n'était plus pertinente, comme s'ils avaient oublié la force de leurs réactions initiales ».	

Tableau 2. Perceptions en question

On constate que les représentations des individus changent assez rapidement, voire de façon complètement antinomique. A une perception initiale très nettement critique se substitue une sorte d'indifférence générale vis-à-vis des critiques initiales adressées à la téléphonie mobile dans les lieux publics notamment. Le sujet lui-même ne serait plus « pertinent », et les auteurs vont jusqu'à suggérer l'oubli pur et simple des propos antérieurs compte tenu de ceux issus du

dernier entretien (contredisant en l'occurrence le désir de s'équiper de cette technologie)⁷⁵. La façon dont le temps peut modifier les perceptions ou les représentations est manifeste. Il est non moins évident que les recherches utilisant une technique d'enquête similaire et mises en place entre 1997 et 2002 et réalisées en quelques semaines, ont toutes les chances de rassembler un nombre significatif de données de type « première colonne »⁷⁶. Dans les faits, c'est effectivement le cas et en dépit du caractère sommaire du tableau, on retrouve presque tous les éléments de crise exposés en début de section.

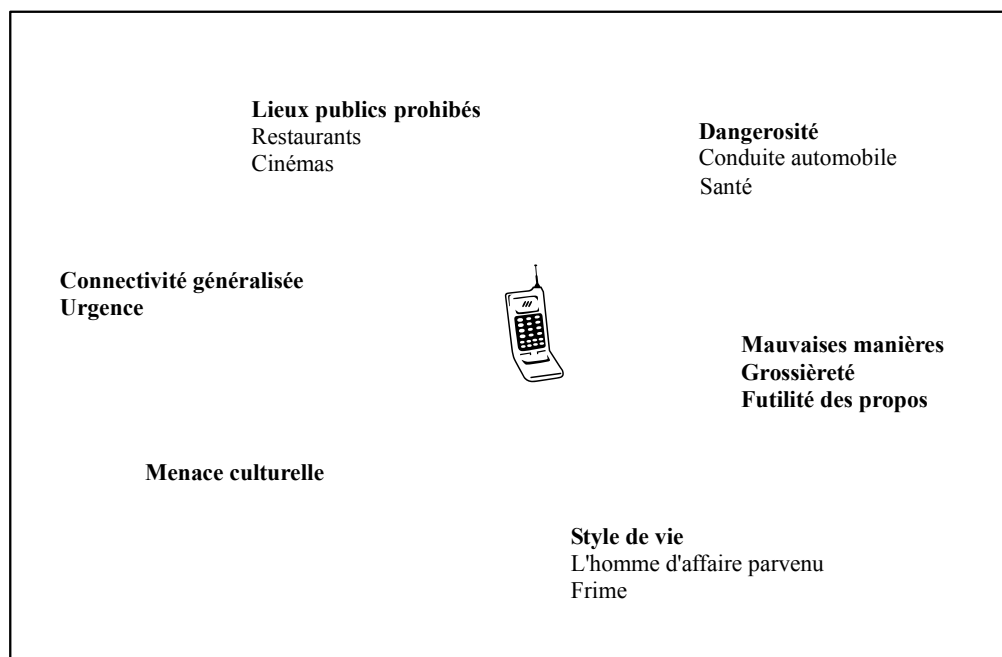


Figure 1. Synthèse des perceptions initiales/négatives⁷⁷

Cependant, constater ces modifications de perceptions n'est pas suffisant pour remettre en cause la crédibilité des comptes rendus sociologiques alarmistes et surtout, il n'est pas d'un grand secours pour comprendre l'introduction du mobile dans les lieux publics : suffisent-elles, comme semblent le suggérer les auteurs, à présager le développement de normes, de routines, d'habiletés spécifiques ? Cette relation causale est discutable et en attendant, elle reste invérifiée car aucune connexion n'est réalisée entre cette sphère des représentations et les situations qu'elles décrivent. Tout au plus, on peut suivre les auteurs sur cette idée que l'on sort progressivement d'un cadre général de « panique morale », que la pratique est en voie de banalisation : « à l'usage », les individus ont revu leurs jugements, et voilà tout.

⁷⁵ Cette communication basée sur une technique d'enquête similaire en vient aux mêmes constatations : N. Dholakia, D. Zwick, « Mobile Technologies and Boundaryless Spaces: Slavish Lifestyles, Seductive Meanderings, or Creative Empowerment? », paper presented to the Home Oriented Informatics & Telematics conference, april 6-8 2003. Les auteurs vont un peu plus loin dans l'interprétation de ce phénomène en parlant d'une relation du type « *je t'aime moi non plus* » pour caractériser le maintien de représentations plutôt négatives, hostiles des futurs acquéreurs de mobile ou d'individus fraîchement équipés.

⁷⁶ *I.e.* les perceptions initiales présentées dans le tableau établi *supra*.

⁷⁷ Synthèse réalisée à partir de la recherche de L. Palen et *al.*, *ibid*.

Cette question sur la propension des données déclaratives à rendre fidèlement compte de pratiques réelles n'est assurément pas neuve⁷⁸. Notre propos n'est pas de traiter en profondeur cette vieille et épineuse question, mais de questionner sur un terrain précis, les thématiques et les descriptions issues de cette méthode, tout en n'excluant pas des points de connexions possibles (ou non) avec l'approche observationnelle mise en place pour cette enquête. Dans cette perspective, on peut assez caricaturalement identifier deux types d'enquêtes : celles qui traitent de représentations comme objet de connaissance sociologique autosuffisant (n'éprouvant pas le besoin de relier les représentations à des contextes d'actions où elles peuvent être pratiquement formulées⁷⁹) ; celles qui projettent des scènes plus ou moins avérées (et suffisantes cette fois-ci ?) de pratiques. Il nous semble que celles-ci sont tributaires de sélections (empiriques) et d'interprétations rétrospectives faites par les individus, le tout pouvant éventuellement être habillé d'une théorie ajustée. C'est logiquement ce second type d'enquête qui nous intéressera pour l'essentiel, et il s'agira d'identifier de façon plus précise les thèmes, les arrière-plans théoriques et le type de descriptions issus ou conditionnant ce type de protocoles. Pour ce faire, on peut prendre appui sur deux études distinctes de R. Ling et de F. Jauréguiberry publiées en 1998⁸⁰, traitant respectivement de l'utilisation du mobile au restaurant et de l'utilisation du mobile comme « révélateur de l'urbanité »⁸¹ des lieux publics. R. Ling a mis en place une méthode d'intervention sociologique assez originale dans sa conception, puisque « l'auto-analyse »⁸² attendue de groupes de discussion est supportée par des forums de discussion sur internet. On notera par ailleurs que R. Ling n'est pas avare dans la description du protocole, soulignant par exemple différentes modalités d'échange (synchrone/asynchrone, déclarations nominatives/anonymes...) modifiant la « teneur sociologique » des propos échangés dans les forums⁸³. F. Jauréguiberry est quant à lui beaucoup plus discret sur la méthode. Il se contente d'indiquer que « les citations d'utilisateurs apparaissant dans ce texte sont toutes issues d'interviews menées dans le cadre des recherches citées en note 1 ». Celle-ci indique : « *Cet article s'appuie sur une série de recherches menées durant près de quatre ans auprès des premiers utilisateurs du téléphone portable à Paris, Strasbourg et Toulouse. Ces*

⁷⁸ On peut prendre pour exemple les recherches menées à la Western Electric à la fin des années vingt, suggérant que les données tirées d'entretiens sont essentiellement constituées de « significations implicites » (*implicit meanings*). Celles-ci informent de façon subjective (et par exemple, de façon partisane dans la description de relations hiérarchiques) l'étude de l'organisation professionnelle mais elles peuvent être prises en compte dans l'analyse à côté d'autres méthodes (dont l'observation directe des activités) : F. J. Roethlisberger, W. J. Dickson, *Management and the worker. An account of a research program conducted by the Western Electric company*, Harvard University Press, 1961. De bonnes synthèses historiques sur l'évolution des principes méthodologiques de l'entretien sont faites par J. Poupard, « Discours et débats autour de la scientificité des entretiens de recherche », *Sociologie et sociétés*, vol. XXV, n°2, automne 1993, p. 93-110 et A. Blanchet, « Épistémologie critique de l'entretien de style non directif : ses éventuelles distorsions dans le champ des sciences humaines », *Bulletin de psychologie*, n° 358, 1982, p. 187-195.

⁷⁹ Au fond, c'est un peu le défaut et la qualité de l'enquête de L. Palen et *al.*, *ibid.* : on ne sait pas très bien si l'enquête porte sur le développement de formes normales et ordinaires de téléphoner dans les lieux publics, ou si le propos est de démontrer le caractère très variable des représentations.

⁸⁰ Ces deux enquêtes ont pour autre mérite comparatif de figurer dans la même revue : R. Ling, « On peut parler de mauvaises manières ! Le téléphone mobile au restaurant » et F. Jauréguiberry, « Lieux publics, téléphone et civilité », *Réseaux*, n°90, 1998.

⁸¹ R. Ling, *id.*

⁸² Se reporter aux principes méthodologiques d'A. Touraine, *Le retour l'acteur*, Fayard, 1984.

⁸³ En l'occurrence note l'auteur, les participants non enrôlés dans les groupes thématiques disposeraient d'une plus grande liberté d'action. Ils n'hésitent pas par exemple à discuter avec emphase, là où les autres contribuent de façon apaisée à la description de la pratique du mobile. Ceci suggère que les différences d'engagement ou d'enrôlement des individus dans l'enquête sociologique, modifient la mise en forme, et peut-être le fond, des propos recueillis...

recherches ont été financées par (...), et menées en collaboration avec (...), au sein du (...) »⁸⁴. C'est tout. Lorsqu'on consulte les autres recherches de l'auteur, on sait à peu près de quoi il en retourne : groupes de discussion notamment, entretiens conventionnels et quelques observations. Cette discrétion est peut être due à des remarques introductives faites par P. Flichy dans un numéro précédent de *Réseaux* consacré au mobile, et dans lequel justement F. Jauréguiberry expose de façon plus détaillée sa méthode dite d'intervention sociologique pour cerner les « logiques d'utilisation » des « branchés » (du portable)⁸⁵ : « *Si on ne peut a priori être que séduit par cette volonté de laisser la parole aux usagers, par ce parti pris du sociologue de ne pas prétendre détenir la vérité des acteurs à leur place, il faut néanmoins remarquer qu'ainsi on n'étudie plus les pratiques ou des usages, mais des représentations. Nous sommes définitivement passés du côté de l'opinion* »⁸⁶. Deux éléments sont particulièrement intéressants. D'une part, la relation entre représentation et opinion est ouvertement envisagée. D'autre part, si son commentaire porte *a priori* sur la seule enquête de F. Jauréguiberry, l'expression « *définitivement* passés du côté de l'opinion »⁸⁷ est peut-être révélatrice d'un malaise plus général et profond relativement aux données tirées d'entretiens. Les commentaires de l'auteur sont sur ce point beaucoup trop succincts pour qu'on puisse tout à fait lui prêter cette pensée. Ceci dit, cette lecture est possible, et rien n'empêche de la travailler à partir d'une analyse plus systématique et précise des thèmes sensibles occupant une bonne part de la recherche sociologique.

⁸⁴ *Id.*, p. 73-74.

⁸⁵ F. Jauréguiberry, « L'usage du téléphone portatif comme expérience sociale », *Réseaux*, n°82-83, 1997.

⁸⁶ P. Flichy, « Perspectives pour une sociologie du téléphone », *Réseaux*, n°82-83, 1997, p. 14.

⁸⁷ *Id.*, c'est nous qui soulignons.

La réalisation d'un tableau est à nouveau utile pour comparer et examiner point par point les thèmes et les caractéristiques principales de l'utilisation du mobile, au restaurant pour R. Ling et dans une plus large gamme de lieux publics chez F. Jauréguiberry. Les propositions des auteurs sont ventilées dans des catégories thématiques issues d'une synthèse générale de la littérature disponible sur le sujet.

Thèmes	Le restaurant	L'urbanité des lieux publics
Perceptions Représentations	viscérales négatives, irritation, grossier, répugnant, usages déplacés, inconvenance, mauvaises manières, yuppie, pour des activités illicites	réactions négatives, importance, inaccessibilité, exclusion, violence, urgence, yuppie
Nuisances	sonnerie, parler fort, exhibition, bruits inadéquats (Goffman), vulgarité affichée, identification sonore d'une activité spécifique (Goffman), conduites ostentatoires, écoute clandestine forcée (Goffman), bavardage	regard fixe ou absent
Etre-ensemble Coprésence	problème de la gestion des faces, des façades et plusieurs scènes (Goffman), dépréciation de l'échange entre convives, interruption (des formes d'interaction précédant les communications distantes), exhibition, impolitesse, irritation, intime/public	faire fi de la proximité de l'entourage et de la présence publique, ubiquité médiatique, rupture de sociabilité, incivilité, absence attentionnée, déni des autres
Autisme	–	comme si dérangé mentalement, on parlait tout seul
Privatisation	intrusion, viol des territoires, suspension de statut (des co-présents) (Goffman), juxtaposition	empiètement médiatique, envol du branché, évaporation, quand le lieu ne fait plus rien

Tableau 3. Termes clés des composantes alarmantes du téléphone mobile.⁸⁸

Bien que les terrains ou les problématiques ne se chevauchent que partiellement, on retrouve sensiblement les mêmes caractéristiques problématiques de l'usage en public du mobile. Ceci dit, R. Ling est beaucoup plus précis dans l'inventaire des interférences produites par les usages, tandis que F. Jauréguiberry les convertit plus rapidement en objets théoriques. Par ailleurs, l'un mobilise différents concepts goffmaniens renvoyant plutôt à la gestion de la co-présence⁸⁹, problématique apparemment plus neutre que la notion « d'être-ensemble » proposée par F. Jauréguiberry. Pour ce dernier en effet, les descriptions des usages du mobile (déjà plus ou moins théorisées), sont rapportées à des formes assez générales et relativement

⁸⁸ Notons que les expressions peuvent être celles des auteurs ou provenir d'extraits des entretiens présentés. Cette différence de registre déclaratif n'est pas un problème en soi puisque les deux font corps pour rendre compte de la pratique du mobile. Notons aussi que cette façon de sélectionner les « attributs » de l'usage en public du mobile est inspiré de L. Boltanski et E. Chiapello, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, 1999 (notamment lorsqu'ils recensent dans la presse spécialisée les attributs du « néo-management »).

⁸⁹ En plus de la reprise du vocabulaire de la métaphore théâtrale, on retrouve l'inventaire de « modes de violations », les « offenses territoriales », les notions de « tact » et de « discrétion » typiquement goffmaniennes, jusqu'à l'utilisation de la théorie des « faces ». Se reporter aux deux volumes de *La mise en scène de la vie quotidienne*.

fixes « d'urbanité »⁹⁰ des lieux publics. Il faut comprendre par cette expression des formes de sociabilité typiquement associées à des catégories de lieux garanties par le sens commun : le café est conçu comme le lieu par excellence du plaisir sociable, des bonnes manières, de la civilité... tandis que le hall de gare ou d'aéroport par exemple, sont renvoyés au rang de « non-lieu »⁹¹, où le passage et la froide impersonnalité prédominent. Ceci suggère une sorte de hiérarchie naturelle des lieux public et dans cette perspective, « l'envol des branchés »⁹² a d'autant plus de chance d'être négativement perçu, vécu... que le lieu dans lequel on se trouve est caractérisé par une réputation de sociabilité.

Malgré les références théoriques plus ou moins distinctes des deux auteurs⁹³, la façon dont sont rapportées des descriptions ou des perceptions sur la pratique du mobile relativement à des cadres institués de la vie sociale, fonctionne de façon identique et la similitude des résultats est un fait : les conséquences les plus visibles (*i.e.* gênantes) des usages et des implications théoriques apparemment évidentes (telles que le caractère privé ou intime des conversations) sont rapportées à des formes prototypiques d'être-ensemble dans les lieux publics. Pour l'un des auteurs, les cadres publics institués de la vie sociale sont pourvus de différentes qualités expliquant une réception plus ou moins favorable des usages : les descriptions rétrospectives réaffirment la réputation différentielle de sociabilité des lieux publics. Pour l'autre, l'intérêt pour l'usage du mobile au restaurant est justifié par la certitude d'une spécificité intrinsèque de ce type de lieu, dont la réputation des utilisateurs de mobile ne fait que renforcer le caractère évident : « *Parce qu'elle est devenue un symbole de vulgarité, j'accorde une attention particulière à l'utilisation du téléphone mobile dans les restaurants (...) Après tout, c'est dans les restaurants que l'on voit le plus clairement les gens se préoccuper de questions de présentation de soi, de problèmes de frontières, d'étiquette et de gestion de la mise en scène* »⁹⁴. Ainsi, représentations, conséquences pratiques de l'usage du mobile et propositions théoriques font corps (et l'ensemble est en effet cohérent) pour souligner tout ce qui sépare les téléphonistes de formes normales et localement très cohésives (au café et au restaurant notamment) de relations en public. Cette mécanique va jusqu'à être explicitement reconnue dans la formulation des jugements : « *Si l'auditeur [d'une conversation téléphonique] a déjà des idées préconçues sur l'utilisation des téléphones dans les restaurants, la facilité avec laquelle on identifie ce type de conversation ne peut que nourrir ses préjugés* »⁹⁵.

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ M. Augé, *Non-lieux*, Seuil, 1992, cité par F. Jauréguiberry, *ibid.*, p. 81.

⁹² *Ibid.*

⁹³ Il y a en effet des recoupements thématiques évidents bien que les sources théoriques soient différentes. Par exemple, après avoir recensé les différents niveaux d'interférence de l'usage du mobile, l'un se réfère à la mise en scène de E. Goffman et à la théorie des faces pour suggérer que le rôle du téléphoniste ne correspond pas vraiment à ce qu'exige la situation ; l'autre se réfère à cette autre forme de dramaturgie qu'est le « port du masque » selon R. Sennett : « *activité qui protège le moi des autres moi, et lui permet donc de jouir de la compagnie d'autrui. Le port du masque est l'essence même de la civilité. Les masquent permettent la pure sociabilité, indépendamment des sentiments subjectifs de puissance, de gêne etc., de ceux qui les portent* » (R. Sennett, *Les tyrannies de l'intimité*, Seuil, 1979, p. 202, cité par R. Ling, *ibid.*). Cette définition de la civilité mérite d'être rapportée au tableau présenté *supra*.

⁹⁴ R. Ling, *ibid.*, p. 53.

⁹⁵ R. Ling, *ibid.*, p. 61.

Le circuit est ainsi fermé et il s'auto-alimente essentiellement à partir de types généraux ou de « typifications » selon des expressions de A. Schütz⁹⁶. Le profit : manipuler une série de caractéristiques très générales issues du sens commun, qualifiant et ordonnant le monde social selon des catégorisations, des typifications ou des représentations, dont le caractère collectivement partagé devrait constituer une garantie suffisante pour renvoyer fidèlement au monde social réel. De quoi s'agit-il ? De situations-type ou de lieux-type⁹⁷, d'usagers-type⁹⁸, d'interférences-type⁹⁹, de contenus-type¹⁰⁰, d'oppositions-type¹⁰¹, de préférences-type¹⁰²... Il est presque difficile de douter que ces types ne sont pas forcément adaptés (au moins pour débiter) à l'enquête sociologique tant il est facile d'y souscrire : depuis des références parfaitement représentationnelles à des situations réellement vécues¹⁰³. Par ailleurs, il apparaît que le sociologue lui-même n'abandonne pas volontiers l'usage de ces types, en manifestant son adhésion à des versions privilégiées et communes de la vie sociale : « *En quatre ans de recherche sur l'utilisation des téléphones mobiles, je n'ai pas recueilli un seul témoignage ni observé une seule situation qui puisse me permettre de rendre compte de réactions positives à l'utilisation publique des téléphones mobiles. Personne, semble-t-il, n'est encore intervenu ouvertement auprès d'un inconnu téléphonant dans un lieu public pour lui manifester sa joie ou, tout au moins, sa satisfaction d'assister à une telle pratique* »¹⁰⁴. Cette observation traduit peut-être une orientation générale partagée par un certain nombre de personnes, oscillant entre répulsion latente et neutralité critique. Même si la proposition se base apparemment sur l'observation des actions d'autrui, vues ou racontées¹⁰⁵, elle témoigne malgré tout d'une conception fictive et naïve de l'organisation de la vie publique urbaine. A la façon de Goffman lorsqu'il indique qu'on pourrait fort bien se passer de quelques règles de conduite dans les lieux publics (« on ne s'en porterait pas plus mal » dit-il), on peut toujours partager l'amertume de l'auteur, consistant en substance à regretter l'inhibition d'élans empathiques entre inconnus. La remarque reste incongrue puisque rares aussi sont les situations où des personnes se mettent à manifester leur « joie » ou leur « satisfaction » selon les expressions de l'auteur, auprès d'un lecteur de journal, d'une personne dormant dans un train ou d'un « simple » piéton par exemple. Cette situation est peut-être regrettable, mais appartient-elle vraiment au sociologue de la juger, de la déplorer et plus gênant, de maintenir ce type d'arrière-plan dans l'enquête sociologique ?

⁹⁶ A. Schutz, « Sens commun et interprétation scientifique de l'action humaine » (1953), in A. Schutz, *Le chercheur et le quotidien*, Méridiens Klincksieck, 1987, p. 7-63.

⁹⁷ Cafés et restaurants le plus souvent.

⁹⁸ Le pire étant apparemment l'homme d'affaires hurlant ses directives

⁹⁹ Surtout sonores.

¹⁰⁰ Conversations incessantes, futiles, « t'es où ? » etc.

¹⁰¹ Public *vs* privé.

¹⁰² L'empathie interpersonnelle (entre anonymes).

¹⁰³ L'homme d'affaires est certainement le meilleur exemple puisqu'il cristallise l'image du téléphoniste honni tout en étant – comme tout un chacun – capable de quelques interférences : (sur)identification catégorielle et occurrence gênante avérée se renforcent mutuellement.

¹⁰⁴ F. Jauréguiberry, *ibid.*, 1987, p. 80. Des contre-exemples sont fournis par J. Morel, « Une ethnographie de la téléphonie mobile dans les lieux publics », *Réseaux*, n°112-113, 2002, p. 73-74.

¹⁰⁵ Et en l'occurrence, il serait intéressant de préciser, ne serait-ce que le nombre d'observations et les modalités de traitement. Cf., P. Pharo, *op. cit.*

Ce type de référence renvoyant à des visions assez positives de l'espace public n'est pas un fait nouveau. Il s'agit d'une fable sociale rappelant à certains égards un espace public canonique fait d'ouvertures interpersonnelles, de discussion, de réactions publiques face aux événements, même les plus mineurs en l'occurrence. Cette vision idéalisée de l'espace public est un arrière-plan fréquent : on peut le saisir dans les discours des individus lorsqu'ils relatent des « ruptures d'urbanité » (le singulier négatif est rapporté à un général positif) comme dans les propres références du sociologue. Ceci dit, un tel modèle n'est pratiquement pas viable car si tout un chacun devait perpétuellement commenter (fut-ce indirectement) les actions d'autrui, il s'ensuivrait probablement le plus grand désordre. I. Joseph souligne lui aussi la récurrence de ce type d'arrière-plan pour la qualification des relations en public, tout en imaginant le risque de l'application d'un tel modèle : « *la schizophrénie du citoyen* »¹⁰⁶. En effet dit-il, sans le « *droit à l'indifférence, à l'inattention polie, que nous accorde le caractère parcellaire et discontinu des rapports de co-présence, nous ne pourrions rien associer du tout, ni les hommes ni les idées. La densité écologique des rapports sociaux est au fondement de leur précarité. Arrêtons de nous plaindre de la superficialité des liens (Simmel) ; reconnaissons dans sa positivité « naturelle » l'économie des relations fondées sur la distance (Park, Wirth). La logique de l'urbanité est celle de la mondanité. Mais la mondanité n'est plus celle du salon* »¹⁰⁷.

Que le concept d'espace public s'origine dans le sens commun (une vision cohésive de l'être-ensemble) ou dans une tradition historicisante teintée de regrets (le café, le salon...)¹⁰⁸, il n'est pas sûr que cela constitue le meilleur point de départ pour appréhender l'organisation concrète de la vie publique comme pour décrire, fut-ce en toute généralité, l'une de ses composantes : l'utilisation en public du mobile¹⁰⁹.

Pour résumer, les principales composantes des comptes rendus assez alarmistes sur le développement des usages dans les lieux publics sont les suivants.

- 1) la variabilité des représentations et des descriptions qui s'ensuivent
- 2) la focalisation sur les caractéristiques les plus visibles (*i.e.* gênantes, inquiétantes, les plus facilement accessibles etc.) de la pratique
- 3) l'attribution de caractéristiques déterminées (le caractère privé des conversations)
- 4) l'usage non maîtrisé de types généraux et de stéréotypes (lieux, situations, individus...)
- 5) une référence « allant de soi » à un espace public de type cohésif et/ou politique
- 6) une autre référence « allant de soi » à une hiérarchisation naturelle des lieux publics distribuant des formes spécifiques de sociabilité

Evidemment, on ne peut reprocher aux individus de se référer à des types généraux, à des catégories de la pensée courante ou encore à l'attribution de différentes propriétés interprétées et figées de l'usage en public du mobile. Par contre, le maintien de ces éléments comme base

¹⁰⁶ I. Joseph, *Le passant considérable. Essai sur la dispersion de l'espace public*, Librairie des Méridiens, 1984, p. 133.

¹⁰⁷ *Id.*, p. 133-134.

¹⁰⁸ Qui relève sans doute d'une lecture très sélective de l'espace public de J. Habermas. Sur ce point, se reporter aux commentaires d'E. Neveu, « Les sciences sociales face à l'espace public. Les sciences sociales dans l'espace public », in *L'espace public et l'emprise de la communication*, I. Paillart (dir.), ELLUG, 1995, p. 37-64.

¹⁰⁹ Ce qui est, comme nous le verrons, une vision extrêmement réductrice (par sa généralité) des modes d'ajustements et de régimes de co-présence entre téléphonistes et non téléphonistes. Le plus souvent, l'expression « en public » suppose mécaniquement une observabilité, une audibilité... des activités. Ceci est absolument vrai pour une part, mais il semble plus approprié de parler d'*enjeux* ou de *caractéristiques sensibles* dans la mesure où ces éléments peuvent être soigneusement évités. Goffman a probablement dit l'essentiel sur ce point au travers du principe « d'inattention civile » : *Behaviour in public places. Notes on the social organization of gatherings*, Free Press, 1963, tout en conservant un arrière-plan cohésif (et un peu paranoïaque pour tout dire) basé sur le contrôle mutuel...

ou dispositif de mise en visibilité des pratiques n'est pas vraiment satisfaisant. Les écueils principaux sont d'une part le caractère partiel et partial des descriptions et d'autre part, la référence à différents allants de soi non vérifiés, ni d'ailleurs méthodologiquement vérifiables si on ne dépasse pas le cadre des discours rétrospectifs et plus généralement, des représentations. Ceci dit, on peut souscrire à l'idée que les différentes tensions identifiées renvoient effectivement à une série d'enjeux généraux méritant en retour une investigation systématique de leurs traitements éventuels. Il reste que ce type d'occurrence n'a qu'un bien faible écho empirique... Quoiqu'il en soit, les auteurs précédents (et d'autres) ne négligent pas complètement l'idée que les individus sont compétents pour faire face¹¹⁰ et gérer l'usage conversationnel du mobile.

1.1.4. D'une situation anomique au développement de normes d'usage ?

Pour gagner en précision, on peut se concentrer sur les deux articles de R. Ling et F. Jauréguiberry¹¹¹ pour montrer comment les auteurs en viennent progressivement à envisager des pratiques d'ajustements. Il est intéressant de les recenser et plus encore, de les saisir en relation avec les protocoles méthodologiques d'enquêtes. Pour les deux études en question, la méthode utilisée repose essentiellement sur des groupes de discussion et on peut probablement généraliser au déclaratif puisque d'autres études (de R. Ling notamment) utilisant la technique de l'entretien individuel en viennent sensiblement aux mêmes constats. Faut-il s'en étonner ? Pas vraiment, puisqu'à l'encontre de la suggestion de P. Flichy¹¹² relative au risque de l'opinion dans la méthode d'intervention sociologique, il n'y a pas de raisons pour que les individus disposent de davantage de ressources dans d'autres formes de discussion. Dans l'entretien individuel, l'analyste maîtrise certainement mieux le « fil conversationnel » selon l'expression de P. Pharo¹¹³, les thèmes à aborder ou les références-types permettant immédiatement de faire sens. Rien ne garantit pour autant une analyse plus détaillée des pratiques. Sur notre thème, on peut légitimement se demander si la collectivisation de réponses individuelles n'équivaut pas au caractère collectif des réponses issues des groupes de discussion. Ceci dit, il semble que la propension des individus à renseigner sur les pratiques d'ajustement de l'usage en public du mobile n'équivaut pas à leur capacité à reconnaître les éléments gênants. Ceci est observable au regard des descriptions effectuées par les enquêtés, la place qu'elles occupent dans l'enquête sociologique et la façon dont elles sont secondées par d'autres formes de description. Il apparaît en effet que la reconnaissance des pratiques ingénieuses mises en œuvre par les individus pour gérer l'usage du mobile ne soit pas facilement accessible via ce type de protocole. On peut s'en apercevoir par exemple dans les discours suivants. Ceux-ci identifient des enjeux collectifs généraux et des interprétations critiques de la situation, mais on ne peut savoir si ces éléments constituent des ressources pragmatiques susceptibles d'orienter autrement les utilisateurs de mobile : « *Mon café chéri ! Si tout le monde fait pareil, ça ne sera plus un café !* », « *(...) si dix autres personnes font comme moi... C'est plus possible... C'est plus un café, c'est la Bourse ! (...) un hall de gare !* »¹¹⁴. La multiplication des communications, la fiction de leur accessibilité publique systématique et leur localisation dans

¹¹⁰ Sens goffmanien du terme inclu.

¹¹¹ Ainsi, nous faisons encore temporairement l'impasse sur les travaux les plus récents de R. Ling, remettant subtilement (mais pas fondamentalement à un niveau théorique) en cause ses études passées (consulter notamment R. Ling, « The social juxtaposition of mobile telephone conversations in public places », Paper presented at conference on the social consequences of mobile telephones, Chuncheon, Korea, July 2002. F. Jauréguiberry quant à lui persiste, et signe ce livre : *Les branchés du portable*, PUF, 2003.

¹¹² *Op. cit.*

¹¹³ *Op. cit.*

¹¹⁴ F. Jauréguiberry, *ibid.*, p. 82.

des lieux auxquels tout un chacun prête différentes qualités, laissent imaginer le développement d'ajustements opérés par les téléphonistes. Lesquels ? Ont-ils freiné, arrêté leur pratique selon les catégories de lieux évoquées ou en fonction d'autre chose ? Ont-ils développé des stratégies particulières de gestion ? En fonction de quoi d'ailleurs ? Comment cela se passe-t-il ? Tout cela reste en suspend et c'est alors que le sociologue doit intervenir pour exemplifier, par des observations cette fois-ci, le supposé mouvement de prise de conscience collective.

R. Ling¹¹⁵ n'est pas le plus convaincant sur ce point puisqu'il ne veut se défaire de l'image du téléphoniste en situation d'infraction (les références incessantes au Goffman de *La présentation de soi* ne sont par étrangères à cette façon de présenter – sinon d'aggraver – le problème) : toutes les opérations susceptibles d'éviter les interférences sociales ne peuvent rentrer dans le champ de l'enquête. F. Jauréguiberry, tout en n'écartant pas complètement cette toile de fond, en vient à signaler des annonces spécifiques visant à interdire l'usage conversationnel du mobile dans certains lieux publics (musées, églises, salle de cours...) et plus intéressant, à projeter une série de « nouveaux comportements »¹¹⁶ (des signes de politesses, d'excuses, d'embarras) ou des « tactiques de discrétion »¹¹⁷ comme la brièveté des appels ou des réponses, des « attitudes de retrait »¹¹⁸. Tout cela reste très général, bien bref, et on peut à nouveau regretter le déficit de présentation de données sur ce point ou seulement de descriptions un peu plus fines. Tout en estimant qu'il s'agit pourtant là de procédures essentielles traduisant un travail d'accommodation de la pratique dans la vie publique, une question méthodologique intermédiaire consiste à se demander pourquoi on observe un changement de registre descriptif dans la propre organisation du compte rendu sociologique, passant d'une base déclarative initiale à de l'observationnel final (voire conclusif) ?

Il va sans dire de plus que ce passage ne va pas de soi puisque tout ce qui garantissait le caractère alarmant des usages, se trouve atténué par des ébauches de procédures ingénieuses renvoyant à l'élaboration d'un certain ordre social. Pour y répondre en partie, nous avons réalisé différentes sortes d'entretiens visant à tester la possibilité d'accéder à des données descriptives plus satisfaisantes sur la pratique du mobile et plus précisément, afin d'identifier des techniques (empiriquement vérifiées par ailleurs) rendant compte d'un travail d'accommodation ou d'institutionnalisation de la pratique du mobile¹¹⁹. Il est rapidement apparu que ces différentes techniques parfaitement usuelles étaient difficilement formulées dans les entretiens et ce indépendamment des efforts (voire des injonctions) de l'analyste pour orienter les propos sur ce terrain. Pour ce faire, nous avons réalisé des entretiens utilisant volontiers des catégories typiques recensées précédemment : « *Que pensez-vous de l'usage du mobile dans la rue, au restaurant... ?* », « *Avez-vous déjà été témoin de problèmes liés aux usages ?* », « *Vous êtes-vous déjà senti gêné par votre propre pratique ?* », « *Y a-t-il des remèdes ?* »... Et d'autres entretiens évitant toute référence aux catégories classiques présentées précédemment tout en insistant sur la description des habiletés déployées par les usagers. Le premier type d'entretien est d'une certaine façon beaucoup plus efficace que le second, au niveau des contenus recueillis comme sur la façon dont se déroule ce type d'interaction. La référence systématique à des cadres institués de la vie sociale, les appels à des situations prototypiques ou la reprise de certaines

¹¹⁵ *Ibid.*, p. 64-66 notamment.

¹¹⁶ *Ibid.*, p. 82.

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ *Ibid.*

¹¹⁹ Par exemple des procédures de retrait de cadres publics, par rapport aux co-présents ; des « parler bas » ; des techniques pour écourter ou au contraire poursuivre la conversation etc.

représentations (notamment sur la mauvaise réputation) garantissent une certaine mise en ordre normale de l'entretien, qu'il s'agisse donc de traiter de thèmes apparaissant comme étant pertinents, légitimes et à un niveau plus général, comme correspondant à ce qu'un interviewé peut attendre d'un enquêteur dans ce cadre d'interaction et selon le thème même de l'étude. Il est en effet apparu que l'inclination de l'analyste à aborder des thèmes classiques et généraux (par exemple ceux de F. Jauréguiberry) était d'une grande utilité pour obtenir une participation riche de contenus. La thèse générale de l'auteur précédent portant sur l'urbanité différentielle des lieux publics peut être facilement vérifiée et de nombreux commentaires illustrent une série de mauvaises manières (d'autrui) associées à l'usage du mobile en public. Par contre, tout ce qui touche à des pratiques visant à ajuster les usages en situation est beaucoup plus difficile à aborder. Généralement, seules des opérations de retrait physique sont citées et justifiées par le désir de ne pas être entendu par des inconnus notamment¹²⁰. Le reste est beaucoup plus vague. On semble buter sur cette difficulté consistant à formuler un certain nombre de procédures qui en dehors des cadres effectifs où elles sont accomplies, n'intéressent manifestement pas les individus en tant que phénomène singulier, isolable, dicible et *a fortiori* comme objet d'étude¹²¹.

C'est pourtant cela qui était visé par le second type d'entretien, recherchant des bases procédurales du « téléphoner en public ». Après avoir brièvement présenté le cadre de l'étude, la première question consistait généralement à demander « *Comment faites-vous pour téléphoner dans les lieux publics ?* ». Rapidement, une certaine gêne est perceptible : par des silences, des hésitations, des regards interrogateurs etc. Il manque quelque chose, et même certainement beaucoup de choses. Il faut alors se résoudre à injecter quelques indices du type « *par exemple, en présence d'inconnus ou bien aussi avec des proches, voire tout seul*¹²² », « *dans la rue ou au restaurant* »... Il semble impossible d'échapper à ce type de référence pour sortir d'un questionnement initial manifestement incongru. Cela dit, on n'accède pas pour autant à des descriptions beaucoup plus précises que celles tirées du premier type d'entretien. Si on n'abandonne pas le questionnement sur la description des pratiques pour préférer par exemple les généralisations ou les représentations, l'entretien doit s'arrêter. Ceci est particulièrement manifeste lors d'entretiens menés avec certains de nos proches. Se sentant certainement autorisés¹²³, ils n'ont pas hésité à dénoncer rapidement et vigoureusement la procédure comme le thème même de l'enquête.

¹²⁰ Ce qui en pratique n'est pas tout à fait exact puisque pour avoir réalisé des entretiens avec des proches relatant ce type de stratégie, et pour les avoir aussi suivi de près (comme de loin) dans différents contextes publics, nous savons que cette culture déclarée de l'écart n'est pas vraiment vérifiée empiriquement. Nous aurons l'occasion d'examiner quelques séquences vidéo où ils semblent parfaitement s'accommoder de la présence de publics inconnus, connus et pis, de les impliquer dans la conversation distante.

¹²¹ Cf. H. Garfinkel, *Studies in ethnomethodology*, Prentice-Hall, 1967.

¹²² Si la référence à différents *types*, de configurations interactionnelles ou de cadres institués de la vie sociale est assez inévitable, notre mode de présentation stratégiquement désinvolte feignant la non-directivité (consistant à énoncer ces références pêle-mêle, à la suite et en affichant une certaine indifférence ; P. Pharo parle sur ce point « d'utopie de la non-directivité », *op. cit.*) n'a pas non plus de très bon résultats : généralement, une ou deux de ces références sont développées (restaurant et public inconnu notamment) et pour le reste il faut relancer de façon plus précise et insistante générant en retour des montées en généralité ou un blocage de l'interaction. Se reporter aux extraits d'entretiens *infra*.

¹²³ Les trois autres personnes inconnues de l'analyste ayant passé cet entretien ont fait preuve de beaucoup plus de retenue et de patience, en s'efforçant plus longuement de satisfaire, mais dans l'impossibilité, les attentes de l'enquêteur.

Motifs invoqués :

I1 « - Mais j'en sais rien, ça dépend des gens ou de la discussion, si j'ai envie qu'on m'entende ou pas. Si c'est Untel ou toi qui est à côté de moi, il peut écouter, je m'en fiche, je téléphone. Si c'est d'autres personnes, ça dépend »

I2 « - C'est-à-dire comment je fais ??? Mais je fais... c'est complètement c... comme question !!! Je téléphone comme ça, je compose [mime les actions], je mets mon téléphone comme ça et je parle. Comment je fais !? C'est complètement débile comme question (...) je fais ça normalement, sans y penser, j'y pense pas en fait
- Tu trouves ça vraiment débile comme question ?
- Absolument »

En accord avec C. Heath et J. Hindmarsh, il semble que « les individus ne sont pas conscients des ressources à partir desquelles ils organisent leur conduite en interaction ; ils sont inévitablement engagés dans des thèmes ou des affaires plutôt que dans l'analyse des facteurs à partir desquelles elle est accomplie »¹²⁴. Si ces « thèmes » ou ces « affaires » sont probablement bien identifiés dans l'entretien de type un, les opérations s'y référant tout en les actualisant, « noyées » dans la complexité de l'(inter)action, sont très difficilement accessibles et ce malgré les insistances des requêtes du second type d'entretien¹²⁵. On retrouve sur ce point des propositions de H. Garfinkel relatives au caractère « non-intéressé » (*uninteresting*) des individus pour l'étude de l'action pratique¹²⁶, caractère qui est préférable aux degrés de « conscience » évoqués par C. Heath et J. Hindmarsh¹²⁷. En effet, il ne s'agit pas de penser que les individus ne sont pas pleinement compétents pour gérer et organiser leurs affaires ordinaires, que le « monde dans lequel ils naviguent », selon une expression de Schutz¹²⁸, est opaque ou qu'ils sont guidés par quelque principe supérieur - au contraire -, mais de suggérer que cet examen ne les intéresse pas en dehors du fait qu'il constitue un accomplissement continu, informant ici et maintenant les situations que les individus analysent. Abandonner cette « attitude naturelle »¹²⁹ supposerait d'ériger en thème leurs propres investigations ou de rendre (presque doublement) observable le caractère réflexif de leurs actions (le tout sans les modifier bien sûr). Comme le suggère le second type d'entretiens, un compte-rendu rétrospectif un peu poussé de leurs investigations et procédures est difficilement réalisable (la complexité et la subtilité de l'interaction ne sont certainement pas étrangères à ce fait, tout en étant pratiquement maîtrisées) et plus fondamentalement, ce programme supposerait d'interroger manifestement futilityment un certain nombre de souscriptions reconnues, admises, allant de soi... à un certain ordre (social) des choses¹³⁰, dont les propriétés n'ont pas besoin d'être démontrées en dehors des circonstances précises où elles revêtent un caractère de « tâches pratiques et sérieuses » selon la formule de Garfinkel¹³¹ : « *je fais ça normalement, sans y penser* » illustre très bien l'inintérêt que représente toute enquête supplémentaire et *a fortiori* en détaillant les opérations par lesquelles cette ordinarité est accomplie.

¹²⁴ C. Heath, J. Hindmarsh, « Analysing interaction: Video, ethnography and situated conduct », in *Qualitative Research in Practice*, Tim May (ed.), Sage, 2000, p. 107.

¹²⁵ Qui rappelons-le, n'a pas donné des résultats beaucoup plus précis et plus gênant, qui tend à bloquer l'interaction dans la mesure où le maintien de requêtes sur les pratiques ne peuvent être suffisamment satisfaites

¹²⁶ *Studies...*

¹²⁷ *Id.*

¹²⁸ *Op. cit.*

¹²⁹ A. Schütz, *op. cit.*

¹³⁰ Le « cas Agnès » est lumineux sur ce point, H. Garfinkel, *id.*

¹³¹ *Ibid.*

Si on peut éventuellement trouver quelques concordances entre certaines représentations et un système d'attentes normatives fonctionnant à l'arrière-plan¹³² des pratiques, la mise en évidence d'opérations démontrant cet accomplissement n'est pas complètement possible dans le cadre de l'entretien. D'où le changement de registre descriptif relevé chez les deux auteurs : le discours paraît beaucoup plus adapté pour l'identification de différents problèmes relatifs aux usages en public, tandis que la reconnaissance des activités démontrant un travail pratique de normalisation (ou simplement d'organisation des usages) ne peut être envisagé qu'en référence à des circonstances réelles de la vie sociale. Le désir d'établir une sorte de complémentarité entre des registres descriptifs différents n'est pas à condamner. Par contre, lorsque le « mélange des genres » conduit à proposer un état anémique de la société sur une période donnée, puis une phase en cours de développement de règles appropriées, on peut dénoncer une vision bien mécanique et externe du rôle des normes pour l'organisation des interactions sociales. Faire une énième critique générale du recours latent à ce type de paradigme normatif n'est pas vraiment utile¹³³, et on préférera en discuter de façon alternative en présentant différentes « ethnographies du mobile ».

¹³² Comme des « ressources élastiques et révisables » selon la formule de J. Heritage, *op. cit.*, et non comme des déterminants des actions.

¹³³ A nouveau, J. Heritage, *op. cit.*, s'en charge très bien.

1.2. Ethnographies du mobile

Ces dernières offrent une tout autre perspective. A partir de l'étude des activités des téléphonistes et des co-présents dans des environnements naturels, elles sont conduites à négliger le caractère gênant ou alarmant de l'usage conversationnel du mobile dans les lieux public, d'un point de vue pratique comme théorique. Que ces enquêtes aient été réalisées lors de la phase aiguë de panique morale ou non, toutes s'accordent pour considérer que le phénomène central porte en fait sur la récurrence de procédés interactionnels démontrant une mise en ordre des usages, et de la vie publique. Ce phénomène ne s'explique pas par une sorte de prise de conscience collective ou l'établissement de normes bien définies. Il s'élabore à partir de circonstances concrètes dans lesquelles les téléphonistes et les co-présents sont conduits à réaliser différents arbitrages, au regard de leurs investigations pratiques et donc, en fonction de contraintes ou d'opportunités qu'il s'agit précisément d'identifier. Tout en mettant en avant la richesse des ethnographies du mobile, nous conserverons parfois un ton critique, et notamment lors de la présentation d'une première enquête réalisée en 1998-1999 dans le cadre d'un mémoire de maîtrise. Nous montrerons qu'il n'est pas si évident d'abandonner certains arrière-plans partagés par le plus grand nombre et surtout, que l'étude de la mise en ordre des interactions suppose des protocoles méthodologiques autres que la technique de prise de note in situ (ou un peu plus tard). Ceci dit, la plupart des chercheurs ayant analysé d'assez près les usages reconnaissent cette dernière limite analytique.

1.2.1. Analyser parfois les usages en situation

A partir de 1998, notre idée de mettre en place une approche résolument observationnelle des usages du mobile est clairement née des caractéristiques les plus spectaculaires du développement de cette technologie. A un niveau général, c'est à partir de cette date que le portable s'est vraiment démocratisé, et fait rentrer ce nouveau type de téléphone dans le domaine public : campagnes publicitaires incessantes, extension progressive du réseau, amorce d'une croissance exponentielle du nombre de téléphonistes et multiplication des occasions de percevoir des « usagers en action ». Par ailleurs, les deux articles de F. Jauréguiberry et de R. Ling fraîchement publiés et examinés *supra*, ont eu pour mérite d'orienter cette recherche sur les habiletés produites par les usagers pour définir des formes normales de téléphoner en public. L'identification de la somme des conséquences relativement alarmantes des usages étant fort bien réalisée, il a été entrepris une sorte de vérification empirique de leurs propositions. En n'ayant pas complètement su éviter le recours à un paradigme normatif pour aborder les modalités d'organisation de l'usage du mobile dans différents cadres publics, on peut maintenant sélectionner quelques éléments révélant, dès les premiers jours de la diffusion de cette technologie, des pratiques méthodiques variées démontrant l'établissement de formes normales et ajustées de téléphoner en public. Le point de départ méthodologique de cette première recherche était globalement identique à celui de cette thèse. Il a consisté à sélectionner différents lieux publics (rues, places, cafés, gare... dans la ville de Rouen), et à y opérer des observations d'inspiration naturaliste, à partir de prise de notes, de cartes (de déplacement), le tout pouvant être agrémenté de clichés photographiques. Compte tenu de la problématique de cette enquête et des arrière-plans théoriques (assez pauvres pour tout dire), ce protocole était bien suffisant. Tout en admettant avoir supposé que différentes caractéristiques données des lieux publics impliqueraient des formes correspondantes de comportement des téléphonistes, il reste que ces observations donnent accès à des bribes de procédures soutenant l'idée d'usages normaux et ordonnés du téléphoner en public. On ne peut vraiment avancer que des « bribes » car le protocole de recherche mis en place à l'époque n'est pas exempt de quelques limitations, plus ou moins sérieuses. Pour en discuter, on peut présenter de façon assez détaillée deux observations réalisées lors de cette première campagne d'observation, avant de résumer les principaux enseignements de cette étude.

La procédure la plus spectaculaire et facilement accessible montrant un travail d'ajustement de la pratique du mobile en public repose sur les ancrages spatiaux des usagers. A partir de l'étude de leurs déplacements notamment, on peut relever différentes opérations réaffirmant les frontières institutionnelles des lieux publics (café/rue par exemple), et d'une diversité des publics (connus, inconnus, stationnaires/mobiles...). Les déplacements s'organisent généralement à partir de différentes caractéristiques physiques de l'espace (cadre bâti ou non, mobilier urbain, arrangements physiques tels que des tables...) et conjointement, ils modifient les expositions sociales des téléphonistes à mesure que se développe la séquence conversationnelle. Dans cette perspective, il est apparu pertinent de distinguer différentes étapes de la conversation, comme l'activité d'un téléphoniste avant toute manipulation du mobile, les conditions immédiates d'émission ou de réception, les premières modifications possibles de l'orientation de l'utilisateur, l'initiation possible d'un déplacement etc. Toutes ces étapes, qui sont progressivement devenues pertinentes pour saisir les modes concrets d'usage en public du mobile, ont quelques implications méthodologiques importantes. Cela suppose par exemple d'avoir pu saisir des éléments généraux du contexte avant même toute manipulation de l'objet technique et surtout, d'être en mesure de retranscrire à un niveau de détail satisfaisant l'organisation interne de ces étapes comme leur succession temporelle. Si la technique de la prise de note permet parfois d'apprécier certains éléments de ce processus, une analyse fine de ce que font pas à pas les individus en situation reste très difficile. Plutôt que de spéculer sur les mérites comparés de la technique de la prise de notes et d'autres méthodes autorisant un accès illimité (différence décisive cela dit) à des séquences d'action dans leur environnement naturel, on peut utiliser un exemple tiré de cette première campagne d'observation. Son intérêt est double puisqu'il permet de repérer un procédé récurrent montrant un travail de différenciation de territoires d'usage, quoique l'analyse bute sur une série de difficultés interprétatives expliquant en partie les évolutions méthodologiques de cette recherche.

Ce cas concerne un café-brasserie ; 03-1999, milieu d'après-midi (à cette heure, il s'apparente davantage à un café) ; fréquentation moyenne de l'établissement ; observation depuis la terrasse facilitée par une façade entièrement vitrée et de multiples ouvertures facilitant l'écoute de l'intérieur. Voici une bonne illustration d'un mouvement de marquage de territoire d'usage initié dès la réception d'un appel.

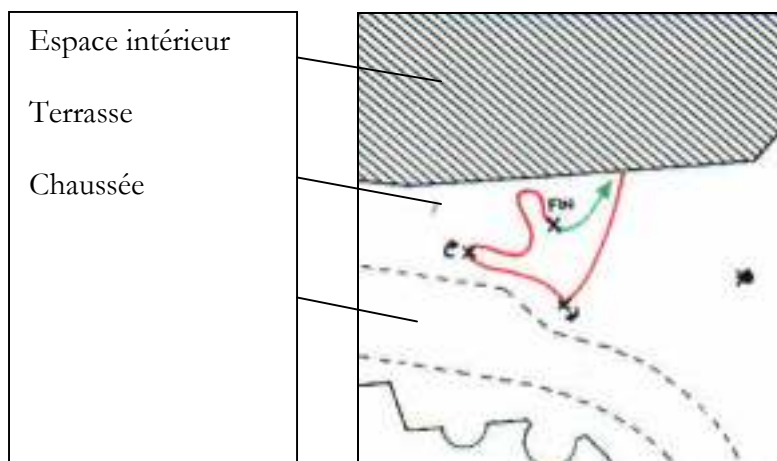


Figure 2 : Sortie de scène.

Le retentissement du téléphone d'une personne accoudée au bar en compagnie de tiers, entraîne rapidement sa sortie de l'établissement ; du moins, le temps entre la cessation de la sonnerie et la sortie effective du téléphoniste est très bref, et il quitte d'un pas pressé de l'établissement. La sollicitation distante entraîne immédiatement un mouvement de retrait de l'espace intérieur vers la terrasse. Cette dernière paraît alors beaucoup plus propice pour l'engagement dans ce type d'interaction. On note ensuite un mode d'occupation territoriale assez propre à l'engagement téléphonique : il n'y a pas à proprement parler de direction ; l'utilisateur effectue une boucle sur la terrasse du café, en pivotant ($\curvearrowright$) et en s'arrêtant ponctuellement (X). Le dernier arrêt (X FIN), à proximité de l'entrée de l'établissement, est le plus long, et ce n'est que lorsque l'utilisateur va ôter le mobile de son oreille qu'il va se remettre en mouvement et retourner auprès de ses comparses : la clôture de la conversation correspond conjointement à l'ouverture sur un cadre de sociabilité.

Le phénomène central porte sur la conjonction de l'activité conversationnelle avec une activité de déplacement, modifiant les caractéristiques publiques de l'usage du mobile. La notion courante « d'accessibilité généralisée des conversations téléphoniques » est peu pertinente au regard de l'action pratique. Le caractère audible de la communication distante et les publics potentiels sont en effet modifiés au travers de cours d'action situés. On remarque une séparation entre le développement d'une activité conversationnelle distante et d'autres formes de discussion communément associées à la sociabilité du café, qu'il s'agisse de l'appartenance de cet individu à un groupe de personnes connues ou de modes plus généraux d'être-ensemble de ce type de lieu. Dans cette perspective, il est possible que la sollicitation distante constitue une interruption vis-à-vis de l'activité en cours ou projette un changement plus général du régime de co-présence, caractéristiques sur lesquelles se base la « sortie de scène », et dont elle maintient de façon alternative le caractère institutionnel.

Cette lecture est simplement probable. Par exemple, nombreux sont ceux, lors de la présentation de ce type de données, qui n'ont pas manqué de formuler quelques remarques critiques, et justifiées. Pourquoi en effet privilégier une interprétation du type : « *le déplacement spatial préserve différentes formes de sociabilité du café* » (connaissances, inconnus...), plutôt que les lectures suivantes : problème de réseau, fond sonore de l'établissement trop important, conversation intime (voire les trois à la fois)... On ne peut en effet ici vraiment privilégier une lecture à une autre, et les facteurs explicatifs sont nombreux. L'un d'eux est à imputer à la technique de la prise de note. Si la reproduction graphique du déplacement, les temps de stationnement, l'orientation générale du regard et quelques changements de l'orientation du corps, sont assez fidèlement retranscrits¹³⁴, il manque ici l'accès (au moins) à la moitié de la conversation (enquêteur trop loin¹³⁵), et à certains éléments du contexte qui, sur le moment, n'ont pas paru pertinents et qui peuvent faire défaut ensuite pour l'analyse. Ce peut être le cas du fond sonore de ce café. De mémoire (faillible), il nous semble que ce fond était faible, et l'anticipation d'une (sur)exposition de la conversation téléphonique aurait pu conduire cet usager à sortir de l'établissement¹³⁶. Ceci peut conjointement être lié à l'identification visuelle du numéro de l'appelant (ou à son identification vocale lors de l'ouverture de la conversation). La reconnaissance de l'appelant peut en effet laisser présager le développement de certains thèmes de conversation plus ou moins appropriés à la situation, et justifier par exemple un départ rapide du café. Ces éléments, potentiellement importants pour saisir les bases procédurales des « sorties de scène », n'ont pu être saisis et retranscrits sur le moment : par désintérêt temporaire, surabondance d'éléments variés du contexte, complexité des successions temporelles d'actions... En somme, on ne peut vraiment préférer une lecture sur une autre car ces données (mais pas d'autres) ne permettent tout simplement pas d'en dire plus. Il ne faut pas non plus écarter l'idée que cette séquence, et même avec des données autorisant un accès illimité à l'interaction sociale, n'autorise pas vraiment à faire appel à des références sociologiques plus massives (règles, normes...) ou à certaines variables traditionnelles de la microsociologie. Certaines activités résistent à des raccordements sociologiques conventionnels, dont l'intérêt est pourtant bien d'identifier de façon cumulative telle ou telle base procédurale de l'action pratique. Dans le cas présent, il est possible que la « sortie de scène » s'organise simplement à partir d'arrière-plans ou de principes très généraux, formulés de façon très vague et difficilement accessibles d'un point de vue analytique, dans le cours d'activité. Parfois, ni l'observation minutieuse ni l'entretien réalisé « à chaud »¹³⁷ ne sont

¹³⁴ Ce qui est déjà pas mal.

¹³⁵ Et plus fondamentalement, il convient d'indiquer que la retranscription sur le vif, ne serait-ce que d'une moitié de conversation, est pratiquement impossible, notamment si le locuteur est engagé dans un tour de parole assez long. Si on veut de plus analyser les actions non-verbales des téléphonistes (probablement en relation directe avec l'interaction conversationnelle), une amélioration de la méthode s'impose.

¹³⁶ A l'inverse, lorsque le fond sonore est élevé, il peut constituer une ressource pour les téléphonistes dans la mesure où l'exposition sera moindre.

¹³⁷ En 1998, cette technique a été utilisée, sans grands résultats. A la suite de l'observation d'un usage conversationnel ou non du mobile, il s'agissait de demander aux téléphonistes d'expliquer et d'interpréter certaines facettes de leur pratique : soit parce qu'elles paraissaient singulières à l'observateur, soit parce que d'autres activités étaient réalisées en parallèle (lire, écrire par exemple) et nous souhaitions savoir si ces activités étaient liées aux usages. Bien souvent, les questions posées sur l'environnement au sens large sont restées sans réponse, à l'opposé de celles portant sur des éléments précis du contexte et notamment ceux manipulés par les téléphonistes. A titre d'exemple, la plupart des questions portant sur des déplacements complexes étaient suivies d'un « ah ! J'ai fait ça (...) Pourquoi j'en sais rien », tandis que les questions portant sur la manipulation d'objet recevaient des réponses précises, incluant d'ailleurs parfois des commentaires inattendus sur le contrôle visuel de l'environnement.

Q : vous avez lu des petits papiers tout à l'heure [pendant la conversation], c'était pour faire quoi ?

R : je faisais mes comptes... j'ai fait pas mal de cartes bleues récemment et je regardais l'ampleur des dégâts...

Q : et j'ai aussi vu que vous regardiez fréquemment dans votre cartable, vous recherchiez quelque chose en

en mesure de fournir des clés précises ou des concepts assurés de l'organisation de la vie publique. C'est pourquoi, comme le recommande Garfinkel, s'il est préférable de « regarder tout cadre social comme s'auto-organisant à partir du caractère intelligible de ses propres apparences »¹³⁸, il est parfois malaisé d'en dire beaucoup plus. C'est peut-être aussi cela, selon la formule de Goffman, les limites d'un « *botaniste manchot* »¹³⁹. Bien entendu, on peut toujours s'arranger pour sélectionner des données qui occulteront ce type de difficulté - mais cela reviendrait à écarter des séquences bien réelles d'action parce qu'elles n'informent pas suffisamment sur les façons dont s'organise la vie publique... L'argument est indéfendable, et comme le suggèrent Goffman et Garfinkel, mieux vaut parfois admettre certaines limites analytiques, et « *poursuivre en se disant que son chemin va de l'avant* »¹⁴⁰.

Indépendamment de ce problème général de l'interprétation de certaines données, on peut poursuivre nos remarques méthodologiques sur le comportement territorial du téléphoniste à l'extérieur du café. On a pu observer le développement d'une technique de déplacement assez caractéristique de l'engagement téléphonique : trajectoire errante, multiplication des stationnements, tout en préservant une proximité spatiale avec l'entrée du café. Au niveau de l'orientation générale de l'utilisateur : regard et tête plutôt dirigés vers le sol, balancements fréquents de la partie haute du corps et levées de jambes importants lors des rotations. Si ces données descriptives paraissent assez satisfaisantes pour rendre compte des façons dont les individus gèrent l'usage du mobile dans la rue, il manque à nouveau quelques éléments essentiels. En ne recensant que ces caractéristiques singulières de la pratique, on peut presque souscrire à la thèse des comportements « autistiques » des usagers. Cette interprétation (malhabile de toute façon) ne peut pourtant être vraiment avancée puisque l'analyste n'est pas en mesure de préciser si ce téléphoniste garde un certain contrôle visuel ou auditif sur les flux de piétons par exemple. La « trajectoire de la conversation » et des micro modifications de l'orientation de l'utilisateur sont certainement organisées à partir d'éléments fixes ou mobiles du contexte, dynamique qui reste inaccessible à partir d'une observation unique. On ajoutera que la référence à « l'autisme » doit être modérée puisque l'ensemble des manifestations rappelant vaguement cette pathologie, fait suite à un déplacement stratégique du téléphoniste.

rapport avec la conversation ?

R : moi aussi j'ai vu que vous me regardiez et je me demandais pourquoi (...)

¹³⁸ H. Garfinkel, introduction des *Studies...*, *op. cit.*

¹³⁹ « Communication personnelle », non datée, rapportée par P. M. Strong, « Minor courtesies and macro structures », in P. Drew, A. Wootton (dir.), *Erving Goffman. Exploring the interaction order*, Polity Press, 1988, p. 89-135, cité par L. Quéré, « Naturaliser le sens : une erreur de catégorie ? », *Revue du MAUSS*, n°17, 2001, p. 287.

¹⁴⁰ E. Goffman, *id.*

Ces remarques méthodologiques ne visent pas pour autant à condamner dans son ensemble la technique de la prise de note. D'une part, la vidéo n'offre pas mécaniquement une vision limpide sur les phénomènes¹⁴¹ et d'autre part, des techniques moins sophistiquées peuvent s'avérer parfaitement efficaces. Pour rester sur la thématique de l'appartenance des téléphonistes à un collectif et de l'appel entrant comme sollicitation potentiellement interruptive, voici un exemple satisfaisant de description ethnographique traditionnelle.

Observation 1. Foyer d'attention mutuelle et sommation

[Non daté] Dans un train, un groupe de quatre personnes, assises par paires sur des banquettes se faisant face, entretiennent une discussion animée. Le mobile de l'un des quidams retentit et il l'extrait assez rapidement de la poche de son veston. Il regarde l'écran et tout en redressant la tête vers la personne lui faisant face, il dit : « *Bon... c'est ma mère. Elle attendra hein...* ». Tout en rangeant son téléphone (qui continue de sonner), tous les membres du collectif reconstituent progressivement la configuration interactionnelle précédant l'appel, et ils poursuivent leur conversation.

Certes, cette description n'est pas tout à fait complète car il aurait été intéressant d'examiner la gestion mutuelle de la sonnerie : par exemple, la personne qui occupait un tour de parole lors de ce type de sommation¹⁴² a-t-elle cessé, modifié... son énoncé ? Les autres ont-ils réorienté leurs « segments transactionnels »¹⁴³ ? Qu'importe, l'essentiel est probablement là : le possesseur de mobile se retrouve dans une situation où il doit faire un choix entre répondre à la sommation téléphonique ou maintenir, sous sa forme actuelle, son « cadre de participation »¹⁴⁴ local. Il ne se contente pas de ne pas répondre, en indiquant verbalement aux autres le statut de l'appelant et immédiatement ensuite, l'association de cette identité avec la possibilité de différer la conversation. En somme, ce possesseur de mobile fait un arbitrage entre la sollicitation distante et son engagement interactionnel local et il en rend compte à ses comparses. La sonnerie n'altère pas mécaniquement les relations sociales locales, elle est évaluée au regard des circonstances organisationnelles présentes, et celles-ci peuvent être modifiées, altérées ou ingénieusement maintenues. Dans cette dynamique, l'identification visuelle de l'appelant sur l'écran du mobile est une ressource importante car elle facilite le choix d'ouverture ou non de la conversation téléphonique selon l'activité locale en cours. Dans l'exemple, ce choix est publiquement traité.

¹⁴¹ Quelques éléments de discussion sont fournis par M. Relieu, « Du tableau statistique à l'image audiovisuelle. Lieux et pratiques de la représentation en sciences sociales », *Réseaux*, n°94, 1999, p. 49-86.

¹⁴² E. A. Schegloff, « Sequencing in conversational openings », in J. Gumperz and D. Hymes (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnomethodology of Communication*, Holt Rinehart and Winston, 1972, p. 346-380.

¹⁴³ Sommairement, cette expression de A. Kendon sert à spécifier la zone où se distribue l'attention d'un interactant : lorsqu'on est assis, la partie haute du corps, l'orientation de la tête, du regard... contribuent à définir un espace d'attention favorisant ou excluant toute activité coopérative. Dans le cas présent, les quatre passagers étaient volontiers enclins à croiser leurs « segments transactionnels » pour la discussion et à définir une « juridiction commune ». Si la création de cette zone s'organise à partir des orientations individuelles des membres du groupe, il faut aussi prendre en compte la façon dont est organisé l'espace : ici, la création de cette zone d'attention commune est particulièrement facilitée par les banquettes se faisant face. Se reporter à A. Kendon, *Conducting Interaction. Patterns of behaviour in focused encounters*, Cambridge University Press, 1990 et M. Ciolek et A. Kendon, « Environment and the spatial arrangement of conversational encounters », *Sociological Inquiry*, vol. 50, 1980, p. 237-271.

¹⁴⁴ E. Goffman, *Les relations en public...*

Indépendamment des possibilités d'analyse propres aux deux exemples précédents, l'idée essentielle est que les téléphonistes sont constamment engagés dans un travail d'arbitrage entre certaines exigences ou problèmes pratiques propres à la co-présence publique et à l'engagement dans ce type d'interaction distante. Plutôt que de doter la pratique de propriétés figées (privé, connectivité...) et de se référer à des lieux publics eux aussi dotés de qualités données, on peut préférer les saisir en termes d'élaboration, d'accomplissement et d'émergence, en considérant que « *les procédures par lesquelles les individus règlent et gèrent leurs affaires ordinaires sont identiques aux procédures qu'ils utilisent pour rendre ces cadres descriptibles* »¹⁴⁵. En somme, si on veut rendre compte assez fidèlement de l'organisation de la vie publique en utilisant comme point d'entrée l'usage du mobile, une politique de recherche peut consister à examiner pas à pas ses modes d'élaboration. Il va sans dire toutefois que cette façon d'aborder l'espace public dans sa version phénoménale, tend à multiplier des scènes et des principes d'action tendant à brouiller des modes communs de description, que ceux-ci portent sur l'usage de la technologie mobile ou sur certaines propriétés de l'espace public.

A un premier niveau, on peut souscrire à l'idée que des lieux institués de la vie sociale (le café, la rue, le wagon de train) constituent des cadres pertinents - et de toute façon difficilement évitables - pour aborder l'organisation des usages. Cependant, à un second niveau, ces lieux font l'objet de traversées, de sorties, d'entrées... En somme, si les cadres publics communs de la vie sociale et leurs frontières usuelles (murs, portes, surfaces...) sont assurément importants, il convient de les saisir en terme de relation, d'articulation et d'appropriation. Dans cette perspective, si « l'exposition » (au sens d'I. Joseph¹⁴⁶) est une caractéristique relativement spécifique de la vie publique, elle est fondamentalement un « devoir »¹⁴⁷ savamment orchestré par les membres de l'espace public. Pour le coup, on peut souscrire à l'idée que les « mises en scène » contribuent à définir les cadres auxquels elles se réfèrent nécessairement (*i.e.*, les actions sont inextricablement dépendantes du contexte de leur occurrence et elles ne peuvent être comprises sans s'y référer : il s'agit « d'expressions indexicales » selon Garfinkel¹⁴⁸). A un troisième niveau, les usages du téléphone et de l'espace se basent sur l'identification de différents publics. Non pas un monde d'anonymes ou d'étrangers¹⁴⁹ enclins à la « rumination »¹⁵⁰, mais des collectifs variés, actifs et compétents. L'analyse de ces accomplissements contribuant à informer la vie publique suppose de disposer de matériaux suffisamment ouverts sur une pluralité de phénomènes organisationnels, autorisant une « seconde lecture » des procédés par lesquels les individus règlent et gèrent leurs affaires ordinaires. En procédant de la sorte, on s'éloigne assurément de certains modes généraux et communs de description de la vie publique, tout en se rapprochant de ses conditions de production. Tout en reconnaissant les limites et les insuffisances de notre première enquête, on peut succinctement présenter les principaux résultats. Pas vraiment en raison de leur qualité descriptive ni en fonction de l'arrière-plan théorique sensé les justifier, mais parce qu'ils permettent d'identifier des enjeux et des thèmes généraux, justifiant le changement d'approche caractérisant cette thèse. Si certains thèmes restent, ce sont les façons de les apprécier qui ont changé. Il va sans dire par ailleurs que la possibilité d'une analyse répétée rendue possible par le recueil de données vidéo et/ou audio, a ouvert sur des thèmes auparavant insoupçonnés. La remarque vaut aussi pour la finesse de l'interaction.

¹⁴⁵ H. Garfinkel, *op. cit.*

¹⁴⁶ I. Joseph, *Le passant considérable. Essai sur la dispersion de l'espace public*, Librairie des Méridiens, 1984.

¹⁴⁷ *Id.*

¹⁴⁸ H. Garfinkel, *Id.*

¹⁴⁹ Cf. L. Lofland, *A World of Strangers: Order and Action in Urban Public Space*, Basic Books, 1973.

¹⁵⁰ Cf. R. Sennett, *Les tyrannies de l'intimité*, Seuil, 1979.

Principaux résultats

Dans un « esprit éthologique » directement inspiré de E. Goffman, n'ont pas été évités les catégorisations et leurs « sémioses sauvages »¹⁵¹, les classifications, des calculs de fréquence¹⁵²... pour analyser l'ordonnancement des usages en publics. On peut toutefois considérer ces résultats comme une base tangible, ouvrant sur une pluralité de problèmes pratiques à retravailler.

Un thème important porte sur les formes d'occupation spatiale des téléphonistes et notamment, leurs déplacements. Ce tableau rassemble quatre grands types de « trajectoires de la conversation » pour lesquelles il a semblé pertinent de les rapporter, en termes de fréquence, à des cadres institués de la vie sociale, comme de préciser certaines caractéristiques comportementales plus ou moins propres à ces trajectoires.

	Surface restreinte	Trajectoire droite	Trajectoire géométrique	Trajectoire errante
Accélérations Ralentissements	Nc	+	-	++
Arrêts	++	-	+	++
Obstructions	-	+	+	++
Ecart	-	+	-	++
Appuis des membres supérieurs/inférieurs	++	-	-	+
Rotations	++	-	++	++
Regard dirigé vers élément précis du contexte	+	++	-	-
Où ?	Partout	Trottoir ++ Place +	Gare ++ Place +	Gare ++ Place ++

Tableau 4. Trajectoires, conduites et lieux publics

Brièvement, la trajectoire droite s'apparente à la déambulation du passant ordinaire. Une direction est observable pour tout un chacun, et la forme générale de la déambulation est plutôt rectiligne. Du moins, celle-ci est conditionnée par les caractéristiques physiques des lieux et de la densité de personnes : plus le trottoir est étroit et densément peuplé, plus les trajectoires sont droites. A mesure que l'espace offre davantage de liberté de mouvement, les déambulations se complexifient. Ce peut être le cas de la trajectoire droite, ponctuée « de ruptures de la direction » sans suite¹⁵³, mais surtout des trajectoires dites errantes et

¹⁵¹ Expression d'U. Eco, *Kant et l'ornithorynque*, Grasset, 1999, p. 261, et reprise par L. Quéré, « Naturaliser le sens : une erreur de catégorie ? », *Revue du MAUSS*, n°17, 2001, p. 287.

¹⁵² Toujours à la façon de Goffman, c'est-à-dire grâce à des « souvent », « peu », « occasionnellement »... Se reporter à la préface des *Relations en public*.

¹⁵³ C'est-à-dire que des changements de direction sont opérés, mais ils ne sont pas poursuivis par une nouvelle direction identifiable. Le plus souvent, ils conservent une direction globale tout en s'écartant des modes de locomotion du piéton ordinaire (trajectoire sensiblement plus droite). Les expressions utilisées pour rendre compte de la forme des déplacements, sont généralement tirées d'A. Moles, *Labyrinthes du vécu*, Librairie des Méridiens, 1982, p. 135-137 notamment. L'auteur distingue différents « actomes de mobilité » assez intéressants pour décrire les caractéristiques générales de déplacements piétonniers. Mais à l'usage, ces « actomes » sont assez incomplets, et *a fortiori* avec les utilisateurs de mobile.

géométriques. Ces dernières s'observent généralement dans des cadres publics dont la surface est importante (conditionnée toutefois par la densité de personnes) : hall de gare et place notamment. L'une et l'autre s'organisent à partir d'un mode de déplacement assez caractéristique par rapport aux déambulations ordinaires.

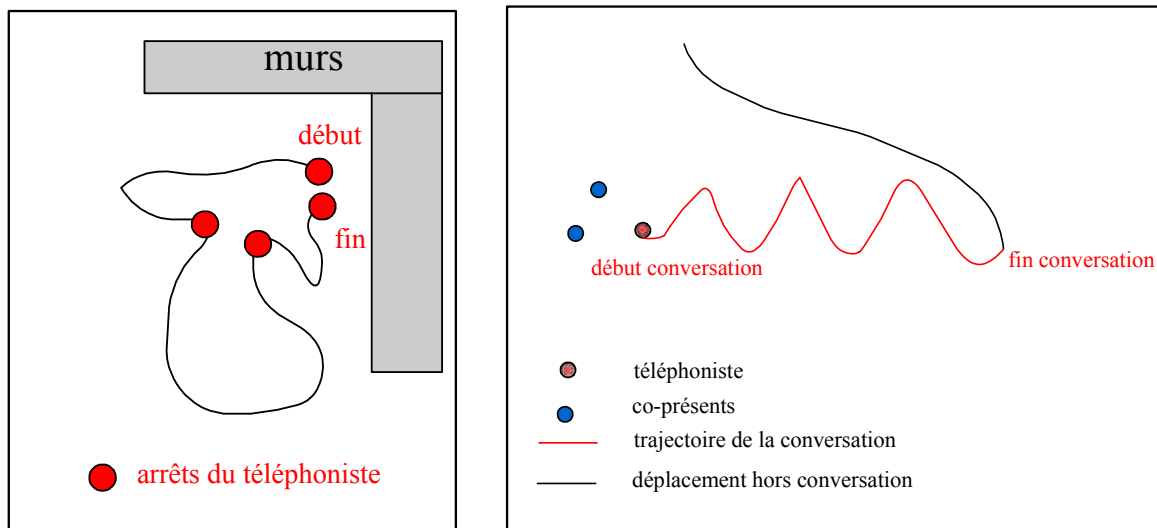


Figure 3-4 : Trajectoire errante et géométrique dans le hall de la gare de Rouen.

Comparativement à la trajectoire droite, on note l'absence de direction visible et facilement anticipable pour les co-présents¹⁵⁴. Ces déambulations sont assez complexes dans leur forme, même si dans le cas de la trajectoire géométrique, un certain systématisme est observable. Dans le cours de ces déambulations, le regard est généralement dirigé vers le sol, au contraire de l'utilisateur empruntant la trajectoire droite. Ce dernier, selon des nécessités propres à ce type de déplacement, vérifie ponctuellement différentes variables de l'environnement (humaines, physiques...), tandis que les autres paraissent engagés dans une sorte de « ballet conversationnel »¹⁵⁵, en manifestant une attention assez minimale (et parfois insuffisante) vis-à-vis de l'environnement.

En plus de ces trajectoires plus ou moins originales de la conversation, les usages dits en surface restreinte (stationnement ou exploitation d'une surface totale n'excédant pas 20m²) constituent eux aussi des modes d'appropriation singuliers de l'espace public urbain, révélant des attaches contextuelles décisives relativement aux modes d'organisation de la co-présence dans ce type de lieux. En effet, ces surfaces réduites d'usage sont généralement à l'écart des modes plus généraux d'occupation des lieux (flux de piétons, regroupements...) et ils sont basés sur des infrastructures plus ou moins conventionnelles : bancs, rambardes, bornes en béton... Il s'ensuit la création de « niches conversationnelles » témoignant d'usages astucieux

¹⁵⁴ D'où la propension des téléphonistes produisant ce type de trajectoire, à multiplier les *obstructions* : il s'agit d'une collision ou d'une quasi collision avec une autre « unité véhiculaire » (E. Goffman, *op. cit.*), notée d'une façon ou d'une autre par l'un ou les protagonistes (geste d'excuse (éventuellement réciproque), énervement solitaire ou commun...).

¹⁵⁵ Cette métaphore de la danse (en fait inspirée de E. T. Hall, *La danse de la vie. Temps culturel, temps vécu*, Seuil, 1984) devrait être assez pertinente puisqu'elle a été reprise par R. Ling notamment, « The social juxtaposition of mobile telephone conversations in public places », Presented at conference on the social consequences of mobile telephones, Chuncheon, Korea, July 2002.

et organisés de l'environnement urbain. Par ailleurs, ce type d'ancrage tend de façon intéressante à prolonger la présence publique dans un lieu donné. Alors qu'on évoque souvent l'absence voire l'évaporation des usagers, nous voyons au contraire une forme de suspension du déplacement le temps de la conversation. Il y aurait ainsi quatre trajectoires relativement originales de la conversation rentrant néanmoins dans le déroulement ordinaire de la vie publique. Si certains déplacements sont assez erratiques, ils sont manifestement indexés sur des configurations sociales reconnaissables et/ou certaines formes d'arrangements spatiaux. Par ailleurs, les techniques visant à confiner la conversation dans des espaces particuliers de l'espace public urbain est un phénomène récurrent et observable partout. Les téléphonistes définissent des territoires dédiés rompant, tout en traduisant autrement, avec les formes ordinaires et organisées de vie publique. On aura certainement noté que la prise en compte des co-présents n'est guère développée pour l'étude des lieux « plutôt dédiés à la circulation ». Il s'agit d'une négligence essentiellement liée au fait que dans ce type de lieu, les interactions entre un téléphoniste et les co-présents (connus, inconnus, groupes...), s'organisent à partir de procédés trop subtils pour être saisis à partir d'une observation unique¹⁵⁶.

Pour les lieux dits « de sociabilité » (café, restaurant...) par contre, la relation unissant les téléphonistes aux co-présents est beaucoup plus évidente à saisir. De façon générale, la présence dans ce type de lieu s'organise autour de différentes attaches sociales faisant l'objet de traitements beaucoup plus manifestes que pour les lieux plutôt dédiés à la mobilité. Il ne s'agit pas de faire une évaluation normative sur la qualité des lieux de sociabilité, mais d'indiquer qu'on y observe des opérations plus manifestement basées sur la reconnaissance de différents publics : l'acoustique générale, le fait d'être en situation de face-à-face, à table, au comptoir... sont des caractéristiques déterminantes susceptibles d'être publiquement traitées dans le cadre des usages. De là à conclure que ces lieux sont investis d'une texture sociale (plus) cohésive, il n'y a qu'un pas à faire, que nombreux font. Et pourtant, rien ne garantit fondamentalement que le caractère manifeste des actions basées sur l'identification de publics notamment, soit un gage suffisant pour préjuger d'une plus grande socialité d'un lieu sur un autre. Même si cela s'écarte quelque peu certaines appréciations communes, ne peut-on pas plutôt suggérer que les formes de co-présence de tel ou tel lieu public, obéissent à des logiques suffisamment propres et variées – mais toujours organisées – ne réclamant pas fondamentalement d'évaluations comparatives ? Cette question n'empêche pas d'identifier des logiques d'usage et des principes plus généraux de vie publique assez typiques des lieux dits de sociabilité. En premier lieu, le fait d'être « seul » ou « avec » selon les expressions de Goffman¹⁵⁷ conditionne de façon importante les usages du mobile. L'individu seul tend à multiplier les appels, à manipuler fréquemment son mobile, à l'inverse du téléphoniste membre d'un groupe de personnes. L'appartenance du téléphoniste à un collectif a des répercussions directes sur la possibilité de passer ou recevoir un appel. Dans le cas où il s'engage dans une conversation distante, différentes formes de gestion du lien local révèlent leur (re)connaissance et leur importance. Le cas de l'appel entrant présente un intérêt spécial car la nécessité de traiter assez rapidement la sollicitation distante s'accompagne souvent d'actions particulièrement visibles dans le contexte local. Il y a une sorte de double empressement pouvant entraîner différentes requêtes visant à faire ratifier l'ouverture de la conversation téléphonique : justifications, excuses, « *j'en ai pour une minute* »... C'est en situation de face-à-face que la gestion du lien social local est la plus sensible et évidente dans la mesure où tout changement de régime d'activité peut laisser l'autre résolument seul, et inactif (alors

¹⁵⁶ Sur ce point, une bonne discussion est proposée par C. Heath, J. Hindmarsh, « Analysing interaction: Video, ethnography and situated conduct », in Tim May (ed.), *Qualitative Research in Practice*, Sage, 2000, p. 99-121.

¹⁵⁷ *Les relations en publics...*

qu'il est bien « avec »). Malgré la répétition ponctuelle de signes d'excuses par exemple, l'engagement distant peut être mal vécu, même chez les adolescents¹⁵⁸.

Observation 2. C'est long...

[non daté] Deux jeunes d'environ 16 ans et apparemment en couple sont attablés face-à-face dans un café. La jeune fille reçoit un appel et répond. Bien qu'assez près, il n'est pas possible d'entendre ce qu'elle dit, ni de voir autre chose que son dos... Le jeune homme par contre se trouve dans le champ d'observation et progressivement, il va multiplier des signes de lassitude. Au début de la conversation, il regarde d'un air neutre son amie tout en effectuant ponctuellement des balayages visuels de l'établissement. Deux minutes environ ensuite, il commence à regarder plus fixement son amie avec des premiers signes de lassitude. Compte tenu de l'orientation de sa tête, il semble que la jeune femme regarde vers sa droite, évitant de la sorte le chevauchement de son « segment transactionnel »¹⁵⁹ avec celui de son ami. Cette lecture est probablement bonne puisque celui-ci entreprend alors de se pencher sa tête sur sa gauche pour capter l'attention de sa compagne. Impossible d'analyser la réussite de cette entreprise, mais le jeune homme exprime alors une plainte non-verbale manifeste, et la conversation se termine peu de temps après.

Dans un collectif composé de davantage d'unités, la façon dont l'engagement téléphonique peut s'accompagner de différentes formes de justification dépend des activités précédant l'appel et notamment, le propre ordonnancement interactionnel de l'ensemble du collectif. Sommairement, la facilité (ou non) et le caractère normal (ou beaucoup moins) de l'engagement dans une conversation téléphonique dépendent des modes de participation en cours de l'utilisateur dans le collectif local. Il peut très bien être soumis à une relation de type face-à-face et avoir à gérer l'unité normative locale dont il fait partie ou bien, être en posture d'auditeur (« ratifié » dirait Goffman) pouvant très facilement modifier son régime de participation. Dans le cas où c'était le téléphoniste qui occupait un tour de parole ou qui faisait le lien entre les différentes unités du groupe, le caractère interruptif de la sommation puis de la conversation téléphonique est à considérer selon des configurations sociales et interactionnelles plus générales. Par exemple, l'interconnaissance facilite le maintien d'une activité coopérative pour les co-présents. Dans le cas contraire¹⁶⁰, le désengagement du téléphoniste peut fournir l'occasion de développer des thèmes conversationnels *ad hoc* adaptés à la nouvelle situation¹⁶¹. Ainsi, que ce soit dans le cas de la réception ou de la passation d'un appel, il y a bien différents niveaux de contrainte normative issus de configurations interactionnelles. Celles-ci obéissent à des modes très variés et complexes d'organisation, constamment définis dans le cours même de l'activité de l'ensemble des membres des collectifs. Toute évaluation sur le caractère interruptif, dérangeant ou non des conversations

¹⁵⁸ Ce qui est intéressant puisque cette classe de population est souvent dépeinte comme étant technophile, résolument tournée vers la modernité, branchée, innovante... En pratique, les adolescents ne sont pas pour autant affranchis de certaines contraintes interactionnelles locales et institutionnelles – comme tout un chacun. Par ailleurs, le constat progressif de l'inutilité de certaines catégories conventionnelles et massives (âge, sexe, statut...) a conduit à l'abandon presque total de ces variables pour notre thème de recherche.

¹⁵⁹ A. Kendon, *op. cit.*

¹⁶⁰ Où les membres du collectif ne se connaissent pas intimement, et qui sont réunis par l'entremise du téléphoniste.

¹⁶¹ Souvent, il s'agit de faire part d'éléments de biographie, de présenter son activité professionnelle, estudiantine etc.

sur mobile, suppose de se référer à ces configurations et à leur mise en forme, à la charge des participants.

En second lieu, il faut convenir que les co-présents peuvent complètement d'accomoder du développement d'une interaction distante. A l'heure actuelle, la technologie mobile ne facilite pas vraiment le partage des conversations¹⁶² et pourtant, des formes de collaboration sont régulièrement observables. La description suivante fournit un bon exemple d'un type minimal de partage. Nous n'avons pas modifié l'écriture et on pourra noter comment le moment de controverse caractérisant la période d'enquête peut marquer le travail interprétatif de l'analyste (en italique dans le texte).

Observation 3. Sonnerie et localisation mutuelles

[03-1999] « Trois femmes approchant la quarantaine, élégamment vêtues discutent à la terrasse du café Le Reims. Elles parlent tout comme les autres clients du café et ne se démarquent pas spécialement de la scène. Une sonnerie retentit. « L'afilaire » découverte s'empresse de répondre tout en s'exclamant du fait de cette stimulation impromptue. Cet événement provoque une réaction similaire chez les deux autres femmes qui rient et commentent. A ce stade, leur comportement est *plus remarquable* qu'avant, *l'interférence sonore et la réaction qui a suivi ont mis sur sellette les trois compagnes (des clients se sont retournés et ont observé ces dernières)*. A la question dès lors inévitable de l'appelant « t'es où » succède « au Reims, Place du Vieux Marché ». Le volume sonore de « l'afilaire » est assez élevé et *s'impose sur la scène* offerte par les trois femmes. Les deux non connectées se contentent d'un regard apparemment participatif. « Je suis avec Unetelle et Unetelle, on est à la terrasse du Reims » énonce deux fois notre interlocutrice (la seconde énonciation est d'ailleurs reprise en chœur par les deux spectatrices qui déclinent leur identité). La conversation se termine ainsi ! *Le caractère ostentatoire diminue* maintenant comme le volume sonore plus faible. La communication a dû être coupée involontairement car la sonnerie retentit à nouveau. Les trois amies s'exclament cette fois-ci de plus belle, en chœur et rient encore plus fortement. La conversation dure peu de temps et se déroule de la même manière qu'auparavant : *volume sonore fort*, gesticulations, participation silencieuse des deux amies qui ne perdent pas une parole *quand bien même elles ne sont pas invitées* à partager la communication. La conversation finie, les trois femmes s'exclament encore quelque peu puis progressivement réadoptent leur comportement antérieur »¹⁶³.

¹⁶² La plupart des usages conversationnels du mobile avec haut-parleur observés dans les lieux publics sont abandonnés. Fond sonore important, puissance très relative du haut-parleur et du microphone, se conjuguent pour freiner les usages collectifs.

¹⁶³ J. Morel, *ibid.*, p. 78.

Le recours à la « mise en scène » de Goffman n'évite pas vraiment une interprétation dramatique de la séquence. La sonnerie est assimilée à une « interférence sonore »¹⁶⁴ ; le volume de la conversation téléphonique est perçu comme « s'imposant sur la scène », tandis que les co-présents sont, sans preuve aucune, dépeints comme des représentants beaucoup plus fidèles et conformes à certains usages institués du lieu. Quoiqu'il en soit, l'observation rappelle que des co-présents peuvent s'intéresser et partager d'une certaine façon la conversation dans la mesure où la téléphoniste produit des énoncés qui incluent des composantes du contexte local : la répétition d'un tour de parole et sa « projectibilité »¹⁶⁵ interne permettent aux deux femmes de décliner simultanément leur identité au moment précis où la téléphoniste réalise cette opération pour l'interlocuteur distant. Tout en n'étant pas vraiment intégrées dans la conversation, elles suivent la mise en ordre de cette interaction et elles vont jusqu'à manifester et soutenir verbalement une compréhension de cet ordre par leurs contributions. En somme, voilà des auditrices de plein droit de la conversation téléphonique, et celle-ci peut être l'objet d'une attention commune.

En troisième et dernier lieu, les usages du mobile dans les lieux de sociabilité s'organisent aussi en fonction du public (*i.e.* d'anonymes). Pour les raisons exposées *supra*, notre étude s'est concentrée sur des problèmes d'ordre pratique créés par l'usage en public du mobile comme aux procédures témoignant d'une recherche de l'évitement des sanctions sociales. Empiriquement, les usages ouvertement dérangeants du mobile sont inversement proportionnel au nombre d'enquête s'attardant sur ce type de thème. Autant alors se concentrer sur ces procédures communes et récurrentes révélant des prises en compte du public, synthétisées dans le tableau *infra*. Nous incluons les connaissances ou les « avec », car ils sont des membres à part entière du public et parce que la relation unissant un téléphoniste à cette classe de personnes peut parfois être étendue à d'autres acteurs de l'espace public, usuellement qualifiés d'anonymes.

¹⁶⁴ Et pourtant, lors de cette étude des tests sonnerie ont été réalisés afin mesurer la réactivité du public dans différents contextes. Tout en cachant notre mobile, il s'agissait de le faire sonner plus ou moins longuement et surtout, à plusieurs reprises. Entre 1998 et 1999, il est apparu que ce type de bruit entraînait ponctuellement une réaction de nombreuses personnes dans les lieux fermés notamment (café, restaurant, mais beaucoup moins en terrasse) et où les co-présents se trouvent relativement proches les uns des autres. Dans ce type de situation, on pouvait compter un assez grand nombre de personnes qui recherchaient l'origine de la sonnerie et/ou qui vérifiait leur mobile (au mieux, la moitié des clients d'un café). Cette réactivité n'est cependant pas mécanique : elle augmente à mesure que la sonnerie dure longtemps et que personne ne la traite. Cette réactivité augmente encore si on multiplie à intervalles réguliers les sonneries (toujours sans répondre, ni faire le moindre geste) : la recherche visuelle de la personne appelée se double alors d'une gêne, d'un certain énervement, de plus en plus manifeste... La propension des co-présents à rechercher l'origine de ce type de bruit est directement associée au monde acoustique dans lequel ils se trouvent, et la gêne produite par une sonnerie ne se vérifie pas dès sa première occurrence, plutôt dans la répétition. Finalement, au café comme au restaurant, c'était davantage le fait de ne pas répondre qui était gênant, plutôt que d'assumer et de gérer la sollicitation distante. C'est peut être aussi pour cela que les téléphonistes répondent parfois très rapidement aux appels : ils règlent avec promptitude une sollicitation sonore impliquant localement davantage de personnes.

¹⁶⁵ Caractéristique importante de l'organisation d'un tour de parole : il est composé « d'unités de construction de tour » (UCT) dont le locuteur suivant peut anticiper la fin en raison de sa propre projectibilité. C'est pourquoi on observe fréquemment des chevauchements un peu avant que le tour de parole ne soit achevé (*i.e.* avant que l'on soit arrivé à un « point de transition pertinent » (PTP), point à partir duquel est généralement géré le changement ou non de locuteur) : la construction d'un tour projette non seulement une série d'implications séquentielles pour le/les locuteurs suivant(s), mais il est saisi, compris et éventuellement anticipé dans le cours même de son énonciation.

Procédés	
Mettre sur off	Difficilement observable sauf lors de la sortie définitive du lieu de sociabilité : réactivation du mobile (ce procédé est beaucoup plus fréquent lors de la sortie des wagons de train).
Ne pas répondre Filtrer	Après l'identification visuelle de l'appelant sur l'écran du mobile ou au contraire parce que l'appel est anonyme, décider de ne pas répondre.
Sortie de scène	Sortir du lieu pour converser.
Niche conversationnelle	Se réfugier dans une parcelle d'espace distincte de la scène principale où se trouvent les co-présents (recoins, sas, toilettes par exemple).
Evitement orientationnel	Moduler son « segment transactionnel » de sorte qu'aucun membre du public ne puisse rentrer en contact (notamment visuel) avec le téléphoniste.
Décrochage rapide	Promptitude à faire cesser une sonnerie, que ce soit en ouvrant la conversation ou non.
Signes, paroles d'excuse	Requêtes visant à préparer et faire accepter l'ouverture de la conversation.
Parler bas	Le plus souvent quand le téléphoniste est seul : développement d'un volume sonore très faible garantissant intimité, discrétion...
Maintien de l'interaction locale	Inclusion des tiers dans l'échange ; poursuite d'activités coopératives avec des acteurs institutionnels (serveur par exemple : prendre commande, satisfaire un rituel de politesse...).
Ecourter la conversation	Formuler explicitement un désagrément à téléphoner dans ce type de lieu et réussir à clôturer rapidement la conversation.

Tableau 5. Procédures ordinaires de gestion des publics dans les lieux de sociabilité

Si ces catégorisations sont issues d'une campagne d'observation assez conséquente et bien que ces procédés soient quotidiennement vérifiables, il reste qu'on ne les rencontre généralement pas à « l'état pur ». Le fait de « parler bas » par exemple est généralement associé à une certaine orientation du corps, de la tête, du regard... Ces caractéristiques peuvent aussi précéder une « sortie de scène » ou un usage dans une « niche conversationnelle », en raison du fond sonore par exemple ou du développement d'un nouveau thème de conversation... Avec les données tirées de cette première campagne d'observation, il n'est pas possible de discuter plus en profondeur ces relations. On se contentera pour le moment de suggérer que ces procédures traduisent toutes un travail d'accommodation de la conversation sur mobile en public, organisée à partir de différentes caractéristiques du contexte dont il fournit une lecture ici et maintenant.

Pour conclure sur cette enquête, on peut dire que l'image traditionnelle du téléphoniste individualiste en situation d'infraction est un mode de description très sélectif, et surtout insuffisant pour rendre compte globalement du développement des usages dans les lieux publics. Une des conclusions principales de cette étude était au contraire de considérer que « *la production de conduites acceptables est repérable partout* »¹⁶⁶. Par contre, le fait que les lieux de sociabilité fassent l'objet des procédures (ou des mécontentements) les plus explicites a conduit à maintenir l'idée d'une hiérarchie naturelle des lieux publics, correspondant opportunément à certaines catégories et représentations prototypiques. Dans cet ordre d'idée, plus les lieux sont réputés d'une texture sociable, plus les sanctions et les procédures explicites visant à les éviter seront fréquentes¹⁶⁷. Depuis, en ayant élargi les terrains d'enquête (avec le train notamment), en ayant modifié la façon de conceptualiser comme d'analyser les interactions des lieux publics, il nous semble que cette lecture n'était pas appropriée. Partout où on observe des téléphonistes en action, partout on reconnaît un ensemble cohérent de pratiques basées sur différentes caractéristiques du contexte. Ces accomplissements contribuent à garantir et renouveler le caractère normal et ordonné de la vie publique, auquel tout un chacun souscrit manifestement volontiers – et même parfois un peu trop peut-être. Charité bien ordonnée commence par soi-même selon l'adage, et il convient maintenant de présenter les quelques ethnographies du mobile qui toutes insistent sur ces accomplissements. Leur point commun initial : partir de l'observation des usages en situation et dégager les procédures par lesquelles téléphonistes et co-présents gèrent la pratique du mobile, et conjointement, comment ils participent à la propre élaboration de l'espace public. Un résultat commun : l'abandon (agrémenté chez certains d'une critique virulente¹⁶⁸) de tout compte-rendu alarmiste sur les usages de cette technologie dans les lieux publics. La dynamique : l'imposition empirique progressive de l'idée que les acteurs de l'espace public sont des membres résolument compétents pour gérer et organiser localement les usages. Notons que nous incluons dans cette synthèse des études portant sur des usages non conversationnels car elles ont été plus rapidement sensibles à des formes d'appropriations collectives du mobile en situation de co-présence.

¹⁶⁶ J. Morel, *ibid.*, p. 98.

¹⁶⁷ Cf. F. Jauréguiberry, *op. cit.*

¹⁶⁸ Se reporter en particulier à A. Lasen, « The social shaping of fixed and mobile phone networks: a historical comparison », Vodafone Surrey Scholar, Digital World Research Center, University of Surrey, 2002.

1.2.2. G. Murtagh ou le regard (pas si) neutre des téléphonistes

A notre connaissance, le premier à avoir publié une enquête basée de façon convaincante sur des observations de l'usage en public du mobile est G. Murtagh¹⁶⁹ en 2002. En négligeant les caractéristiques les plus décrites ou alarmantes des usages¹⁷⁰, l'auteur s'est attaché à examiner l'ensemble des comportements non-verbaux de téléphonistes dans des wagons de train. Même s'il ne s'en explique que brièvement en introduction de l'article, il semble que le champ de l'enquête ait été progressivement établi au regard des modifications importantes dans les conduites visuelles et corporelles de téléphonistes en conversation. L'idée centrale est que ces changements d'orientation ne sont pas de simples conséquences de l'engagement dans une activité distante : elles suivent, en parallèle, un autre ordre de l'interaction relevant de la gestion et de l'organisation de la co-présence dans ce type de lieu. Il est assez regrettable que l'étude de G. Murtagh ne porte que sur un seul type de lieu public. Cependant, les résultats fournissent une grille d'analyse solide et pertinente, qu'il conviendra de mobiliser dans une plus grande variété de contextes. A partir de données, dont malheureusement on ne sait pas grand-chose, l'auteur va rechercher le développement de règles d'usage renvoyant au maintien de l'ordre social du wagon de train. Dans une perspective ethnométhodologique, il ne s'agit pas de supposer la préexistence de règles ou de normes s'imposant aux téléphonistes ou aux autres, mais de se référer aux actions indiquant que « *cette règle s'applique ici et maintenant selon ces circonstances* »¹⁷¹. En substance, il s'agit de suivre le principe garfinkelien selon lequel il n'est pas utile de recourir à une règle ou à un standard en dehors des circonstances concrètes où ces propriétés sont méthodiquement produites, comprises et interprétées par les membres qui y agissent. D'où l'importance de saisir les pratiques situées, les raisonnements de sens commun et les logiques informelles les orientant. Dans cette optique, les règles sont des composantes constitutives des actions, et informant le contexte même de leur production.

A nouveau, la gestion de la co-présence de ce type de lieu et sa mise en forme sont au cœur de l'analyse et selon G. Murtagh, les actions des téléphonistes renvoyant au maintien d'un certain ordre social du wagon de train, sont essentiellement non-verbales¹⁷². Le niveau central d'analyse porte sur l'orientation du regard des téléphonistes relativement à des formes de regard en commun propre à la co-présence dans ce type de contexte. Si l'absence de description des données est étonnante, l'auteur souligne de façon pertinente que les usagers en conversation tendent à éviter tout contact visuel avec les autres, en oubliant cependant de distinguer les différentes « unités de participation ». Il se réfère ainsi exclusivement à un public composé d'anonymes en exploitant le concept « d'inattention civile » de Goffman¹⁷³ et à la gestion d'autrui par le « coup d'œil minimal ». Ce type de contrôle visuel est soigneusement

¹⁶⁹ G. Murtagh, « Seeing the « rules »: preliminary observations of action, interaction and mobile phone use », in B. Brown, N. Green, R. Harper (ed.), *Wireless World. Social and interactional aspects of the mobile age*, Springer-Verlag, 2002, p. 81-91.

¹⁷⁰ Il renvoie au simple rang de « potentialité », *id.*, p. 83.

¹⁷¹ R. Harper, J. Hughes, « What a f-ing system! Send 'Em all to the same place and then expect us to stop 'Em hitting », in G. Button, *Technology in working order: studies of work, interaction and technology*, Routledge, 1993. Cité par G. Murtagh, *id.*

¹⁷² Il parle de « réponses non-verbales », *ibid.*, p. 84. On peut faire une objection puisque le volume de la conversation peut lui aussi se rapporter à un certain volume sonore standard, attendu, et tout dépassement peut entraîner différentes sanctions. C'est certainement pourquoi les téléphonistes des trains ont fréquemment tendance à parler très bas ou à clôturer/différer rapidement la conversation en expliquant d'ailleurs parfois explicitement la gêne à converser dans ce type de contexte.

¹⁷³ E. Goffman, *Behaviour in public places. Notes on the social organization of gatherings*, Free Press, 1963.

évité : le regard est fréquemment dirigé vers le sol, vers l'extérieur et dans le cas où les téléphonistes balayent visuellement l'espace intérieur, ils évitent quand même d'instaurer un « regard mutuel » avec les autres passagers. Il s'agit alors d'un regard stratégique dirigé vers des « espaces neutres »¹⁷⁴. Ce type d'orientation visuelle est effectivement une réponse suivant le principe général « d'inattention civile », car le développement de l'activité conversationnelle peut potentiellement attirer le regard des co-présents : sonnerie, volume de la conversation, format conversationnel particulier... sont effectivement des caractéristiques susceptibles d'attirer l'attention du public. La possibilité de passer d'un regard non-focalisé à un autre de type focalisé est ainsi pratiquement atténuée.

Par ailleurs, le fait d'adopter ce type d'orientation révèle l'engagement dans une activité spécifique. Il ne s'agit pas seulement de manifester et de confirmer des règles propres à l'organisation de la co-présence dans ce type de lieu, mais de révéler un certain régime de participation. Le fait d'être orienté vers des espaces neutres est aussi un procédé efficace pour traduire un état d'indisponibilité temporaire, reconnaissant la différence et la frontière entre ce qui relève du privé et du public. Naturellement, la conduite corporelle des téléphonistes soutient directement les orientations visuelles, et on regrettera à nouveau que l'auteur ne soit manifestement pas en mesure de les détailler. Et pourtant, l'orientation de la partie haute du corps, l'orientation et les mouvements de tête... sont aussi susceptibles d'informer sur l'engagement téléphonique et les modes de co-présence plus généraux propres au wagon de train. Les déplacements dans le sas ou aux toilettes par exemple sont des procédés particulièrement visibles et communs.

Trois éléments importants sont ainsi bien mis en avant.

- 1) L'évitement des autres est un phénomène interactionnel significatif pour comprendre le développement de l'usage conversationnel du mobile en public.
- 2) Cela traduit aussi un engagement dans une activité au format public spécifique, modifiant la disponibilité et l'accessibilité des passagers-téléphonistes.
- 3) Ces procédés renvoient plus globalement au problème de la gestion de l'intimité ou du privé en public, gérés en rapport avec des principes d'exposition relativement propres au wagon de train.

Ainsi, s'engager dans l'ordre de l'interaction conversationnelle ne libère pas pour autant d'un certain nombre d'attentes normatives relatives à la gestion de la co-présence dans ce type de contexte, ni à des modes sensibles de se rapporter les uns aux autres. Téléphoner, c'est aussi s'exposer à un regard et à une écoute collective, et différents procédés démontrent la (re)connaissance de cette texture de relation, en maintenant des « apparences normales » selon l'expression de Goffman. Dans cette perspective, le regard est effectivement central car si l'activité conversationnelle est potentiellement intrusive, il préserve de façon alternative le principe d'inattention civile, par l'évitement du contact avec autrui.

¹⁷⁴ *Ibid.*, p. 85.

1.2.3. Ethnographies comparées

Sur un thème assez proche, L. Humphreys a effectué une enquête ethnographique d'envergure en analysant les usages conversationnels du mobile dans une grande variété de lieux publics¹⁷⁵. Dans trois grandes villes des Etats-Unis, il a multiplié les observations sur une période d'un an : dans des cafés, des restaurants, des rues, des aéroports... Soit un grand nombre de lieux, dans lesquels il s'est efforcé de saisir les procédures révélant un travail de gestion et de mise en ordre de la pratique du mobile en public. Par rapport à G. Murtagh, l'arrière-plan théorique relève plus du Goffman de la Présentation de soi¹⁷⁶ que de l'ethnométhodologie¹⁷⁷, et il s'ensuit parfois une vision un peu paranoïaque des relations en public : la gestion de la co-présence et des activités est facilement rapportée à des « faux-pas », à la « vulnérabilité des personnes », aux « mécanismes de défense »... dont est effectivement friand Goffman. Ceci n'empêche pas L. Humphreys d'aborder une série d'habiletés et de détailler des séquences interactionnelles n'appelant pas spécialement ce type d'arrière-plan. A partir de prises de notes¹⁷⁸, de photographies¹⁷⁹ et d'entretiens¹⁸⁰, l'auteur entend analyser les modifications, les innovations voire les violations, renvoyant à des codes tacites d'interaction sociale dans les lieux publics. L'auteur s'inscrit dans la lignée de la « grounded theory » développée par Glaser et Stauss¹⁸¹, consistant à laisser émerger les problématiques et les thèmes de la recherche depuis l'analyse progressive des données recueillies sur le terrain. On notera toutefois que cette stratégie analytique n'empêche aucunement de retrouver le thème le plus classique qui soit, puisque c'est le problème de l'ordre social (certes dans les lieux publics) dont il est question. Deux thèmes centraux nous intéressent au premier plan. Il s'agit d'une part de l'identification de différentes configurations interactionnelles dans lesquelles sont intégrés les téléphonistes et qui font méthodiquement l'objet de traitements renvoyant à la gestion du lien local. D'autre part, le thème de la gestion du privé en public. Sur ce point, l'auteur fait preuve d'une certaine finesse analytique en considérant le privé et le public comme des dimensions en tension constante, et révélées dans le cadre de l'interaction.

¹⁷⁵ L. Humphreys, « Can you hear me now? A field study of mobile phone in public place », University of Pennsylvania, ad. C. Marvin, 2003.

¹⁷⁶ E. Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne – La présentation de soi*, Editions de Minuit, 1973.

¹⁷⁷ Une excellente comparaison entre Goffman et Garfinkel est proposée par L. Quéré, « La vie sociale est une scène (Goffman revu et corrigé par Garfinkel) », in I. Joseph et alii., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Editions de Minuit, 1989, p. 47-82.

¹⁷⁸ Le plus souvent faites sur le vif mais aussi rétrospectivement dit-il : ce qui n'est pas idéal comme nous avons pu le voir, car la richesse de l'interaction est conditionnée par la mémoire toujours faillible et sélective de l'analyste.

¹⁷⁹ Les photographies servent à illustrer des pratiques considérées comme typiques, récurrentes, soit des « portraits de types représentatifs » selon H. Becker, « Photography and Sociology », *Studies in the Anthropology of Visual Communication*, 1: 3-26, 1974, p. 9. Cité par l'auteur.

¹⁸⁰ Ceux-ci ne portent pas à proprement parler sur des pratiques, mais sur des thèmes émergeant à la suite des observations. Il s'agit le plus souvent d'accéder à des interprétations plus générales faites par les acteurs sur leurs propres pratiques et conçus de la sorte, ces entretiens (libres) sont assez intéressants.

¹⁸¹ B. Glaser, A. Strauss, *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Aldine de Gruyter, 1967.

Tout en reconnaissant la grande fécondité de cette recherche on peut émettre trois réserves.

- 1) Même si la qualité descriptive est certaine, on n'a toujours pas accès aux successions temporelles d'actions garantissant la (re)connaissance concrète des procédés par lesquels les téléphonistes et les co-présents règlent et gèrent les usages du mobile.
- 2) L'auteur sous-exploite différentes composantes des contextes et notamment la façon dont est organisé l'espace : il manque souvent des références précises aux flux de piétons, à des infrastructures comme les bancs, les tables... Ces éléments sont présents dans les données tout en n'étant peu pris en compte : ils sont pourtant de première importance pour saisir les logiques locales d'usage et compte tenu de la diversité des lieux étudiés, l'absence de visée comparative est étonnante.
- 3) Enfin, il manque toujours une analyse des conversations. Ces dernières se réfèrent assurément à des éléments renvoyant à la gestion de l'ordre local, autant qu'elles contribuent à le définir. Pourquoi s'en passer ?¹⁸²

Indépendamment de nos remarques critiques (qui sont plutôt des regrets), Humphreys fournit une analyse convaincante de la gestion du lien local pendant la conversation téléphonique en public. Il ne manque notamment pas de relever l'importance de configurations interactionnelles et selon la terminologie de Goffman, des « Singles » et des « Withs »¹⁸³. Recevoir ou passer un appel lorsqu'on est seul ou avec est l'occasion d'éprouver différents régimes d'appartenance locale, et ceux-ci sont pratiquement gérés de façons diverses. L'auteur ne s'intéresse sur ce point qu'aux « avec »¹⁸⁴ et il identifie quatre modes généraux d'organisation.

1) L'exclusion : l'engagement dans une conversation distante peut être vécu assez négativement par les connaissances. Du statut « d'avec », elles peuvent devenir « seules », c'est-à-dire aussi inoccupées, apparemment anxieuses, nerveuses...¹⁸⁵ Ceci est notamment exemplifié par l'auteur dès que les individus partagent un dispositif physique et institutionnel facilitant le contact mutuel : bancs, tables de cafés... Ceci n'est pas thématiqué de la sorte par l'auteur, mais ces éléments suggèrent bien de s'intéresser à des cadres publics en tant qu'ils font l'objet d'appropriations institutionnelles, n'excluant pas des systèmes d'attentes normatives propres. On notera par ailleurs que la mise à disposition d'arrangements physiques particuliers est

¹⁸² Ces critiques s'appliquent tout aussi bien à notre mémoire de maîtrise. Il va sans dire aussi que cette interrogation est fausement naïve : l'absence chronique d'analyses de conversation est certainement liée à la difficulté de mettre en place des dispositifs d'enregistrement.

¹⁸³ E. Goffman, *Behaviour...*

¹⁸⁴ Et plus précisément encore, aux groupes formés de deux personnes : le modèle qu'il propose ensuite n'en est que plus convaincant, mais il néglige les configurations interactionnelles plus complexes composées de davantage de personnes.

¹⁸⁵ Selon Goffman, le fait d'être seul dans un lieu public est susceptible d'être interprété comme une absence de relations sociales sensées garantir le prestige de la personne ou le fait qu'elle est intéressante, importante, digne d'intérêt... Toujours selon lui, le fait d'être seul augmente la vulnérabilité des personnes car elle est plus facilement abordable par les autres - ce qui est certainement assez vrai pour les femmes. Il reste que cette interprétation insistant sur la vulnérabilité, l'exposition au contact et le "défaut d'activité" de la personne seule, est un possible susceptible de recevoir d'autres interprétations beaucoup plus banales et moins problématiques (mais seraient-elles aussi attirantes ?). Il reste aussi que ce type d'interprétation est « culturellement signée » car dans de nombreux pays (dans les pays du Maghreb par exemple) l'inactivité et l'observation désintéressée de tout ce qui passe dans le champ de vision semble être une activité usuelle : certaines personnes (seules) passent des journées entières, au café comme dans la rue, à regarder sans autre activité spéciale, tout ce qui se déroule sous leurs yeux, sans chercher à faire « bonne figure ». Même si Goffman n'oublie pas de préciser son aire culturelle (se reporter à l'introduction des *Relations en public*), l'occidental manifeste quotidiennement une grande insouciance vis-à-vis des risques sociologiques (« professionnels » dirait Garfinkel) des relations ou des comportements en public.

susceptible de favoriser un foyer d'attention mutuelle pouvant peser sur les possibilités de passer ou de recevoir un appel. Sans approfondir ces éléments, l'auteur note par exemple que dans la rue, le fait de devenir seul et d'être délaissé par le téléphoniste fait l'objet de traitements différents. Lorsque qu'ils sont en déplacement, le non-téléphoniste tend par exemple prendre les devants, se chargeant alors du travail d'évitement des autres « unités véhiculaires »¹⁸⁶.

2) L'écoute attentive : même si une règle générale communément admise veut que l'écoute d'une conversation entre des inconnus ou d'une conversation personnelle d'une connaissance soit prohibée, les non-téléphonistes tendent ponctuellement à suivre ce qui se dit. Comme nous l'avons vu lors de notre première campagne d'observation, ce phénomène est d'autant plus fréquent que l'interlocuteur distant est connu des partenaires de l'interaction locale ou en fonction du développement de thèmes conversationnels qui traitent du contexte local : l'indication du lieu d'appel concerne l'ensemble des membres du contexte et ils sont ainsi susceptibles de s'y intéresser.

3) Double front d'interaction : l'engagement conversationnel ne dégage pas pour autant de différentes formes d'interactions locales, verbales ou non : le co-présent peut manifester une certaine lassitude de sa solitude temporaire en formulant des requêtes directes auprès de l'utilisateur ou à l'inverse, ce dernier peut jouer sur deux fronts en manifestant par exemple sa propre lassitude d'avoir à converser avec l'interlocuteur distant. A nouveau, l'exemple le plus intéressant porte sur un lieu public spécifique, le café, et l'auteur note que les co-présents sont volontiers enclins à formuler différentes requêtes auprès de l'utilisateur pour prendre commande entre autre : ce type de sollicitation est étroitement dépendant de certains usages institués du lieu.

4) Interaction à trois : cette dernière possibilité interactionnelle, plus rare selon l'auteur, consiste à impliquer plusieurs personnes dans la conversation. Le plus souvent, le téléphoniste se fait le porte-parole de la conversation en traduisant ce que la personne non audible pour les autres dit. Selon le fond sonore, le non-téléphoniste peut aussi formuler des requêtes directes auprès du téléphoniste. Bien entendu, cette possibilité est rendue possible par l'interconnaissance des trois participants et elle succède le plus souvent à une phase d'écoute attentive car le possesseur du mobile garde, au moins dans l'ouverture de la conversation, le contrôle de l'objet technique.

Ces quatre sortes de configuration rejoignent tout à fait les résultats de notre première enquête, tout comme il sera intéressant de les réexaminer à partir de données autorisant une analyse plus fine de ces interactions. Une question importante reste de savoir si les activités observées dans le contexte local d'usage ont des conséquences directes sur l'entre-deux conversationnel, et *vice versa*. En attendant, l'auteur démontre de façon convaincante comment l'engagement téléphonique est un problème pratique susceptible de recevoir différents traitements. Si le désengagement non ratifié et/ou prolongé est apparemment source de gêne, il faut aussi compter sur une pluralité de procédures qui tendent à inclure, à des degrés divers, les proches dans l'interaction téléphonique ou qui reposent sur des formes plus subtiles de maintien du lien social local.

¹⁸⁶ E. Goffman, *op. cit.*

Le second thème central porte sur les dimensions privées et publiques des conversations. Comme cela a été empiriquement démontré *supra*, il n'est pas opportun de définir sans distinction un statut privé de la conversation téléphonique. Ce serait négliger les différents niveaux de partage comme des modes d'ancrage semblant parfaitement s'accommoder d'une accessibilité publique, variable : en plein accord avec Humphreys, il apparaît que les grands espaces (hall de gare), souvent ouverts (places) et où on compte un grand nombre de personnes, sont des terrains propices pour un usage relativement libre du téléphone. Les conversations traitent éventuellement d'affaires privées, tout en étant très partiellement accessibles. Dans une gare par exemple, le bruit ambiant est un élément souvent suffisant pour limiter toute « écoute clandestine »¹⁸⁷. Par ailleurs, et pour les conversations en face-à-face, lorsqu'on se trouve dans un espace où les unités sont en mouvement, toute écoute ne peut se faire « qu'en passant ». L'accessibilité des conversations s'en trouve une nouvelle fois limitée. L'auteur note toutefois comment le caractère privé de conversation peut relever de techniques stratégiques rendant descriptible ce type de propriété. Il peut s'agir d'ancrages dans des « espaces inaccessibles »¹⁸⁸, c'est-à-dire dans des zones où le public est moins présent¹⁸⁹ et cette posture de retrait peut être accentuée par l'adoption d'orientations visuelles et corporelles démontrant l'évitement de tout contact avec autrui.

L'auteur va ensuite un peu plus loin en indiquant que ces procédures sont liées à une analyse beaucoup plus fine de différentes variables de l'environnement. Non seulement les usagers vont s'appuyer sur différentes caractéristiques de l'espace physique pour établir un territoire¹⁹⁰ de la conversation (recoins, sas, seuils, rambardes...), mais il est aussi interactionnellement géré en fonction de distances interpersonnelles évolutives (plutôt que figées). Lorsque des personnes se rapprochent des téléphonistes, ces derniers tendent à se déplacer, à modifier leur orientation, voire à parler plus bas. C'est ce que fait Humphreys sur le parvis d'un building¹⁹¹, et il est en mesure de montrer des clichés (photographiques) où on observe différentes orientations montrant comment la réduction de la distance interpersonnelle peut conduire à modifier l'orientation du « segment transactionnel »¹⁹² des téléphonistes. Le fait de se retourner face au mur du building par exemple, limite définitivement tout empiètement sur l'espace personnel des usagers. Les observations faites sur la devanture de l'immeuble montrent un autre phénomène intéressant car ces ancrages des téléphonistes rendent visible un travail pratique de séparation entre le dehors et le dedans. Qu'il s'agisse de « sorties de scène » ou du fait de différer l'entrée dans l'immeuble pour terminer la conversation, il apparaît que les espaces à « l'air libre » sont préférés aux espaces couverts. Selon les entretiens, cela serait dû à une qualité du réseau sensiblement moindre dans les cadres bâtis et plus fondamentalement, à des expositions publiques différentes. Téléphoner dans une salle d'attente où généralement un assez grand silence règne, peut constituer une gêne, non seulement pour les autres mais pour l'usager lui-même. S'ancrer à la frontière de ce type de milieu de relations, c'est traduire une connaissance de certaines implications de la co-présence dans des espaces singuliers, et c'est « ériger en pratique ces principes ».

¹⁸⁷ E. Goffman, *op. cit.*

¹⁸⁸ *Ibid.*, p. 38.

¹⁸⁹ L'auteur parle aussi de « niches privées », *ibid.*

¹⁹⁰ Etymologiquement, *lieu où on peut exercer sa terreur...*

¹⁹¹ *Ibid.*, p. 42.

¹⁹² A. Kendon, *op. cit.*

Cette étude est particulièrement intéressante à double titre. D'une part, on s'aperçoit qu'en fonction de lieux et de configurations interactionnelles, la conversation téléphonique fait l'objet de différentes formes d'appropriation. Certes, ce type d'activité n'exclut pas une certaine gêne pour les co-présents, notamment lorsque leur statut d'interactant est suspendu pour un laps de temps prolongé. Cependant, on observe aussi différentes formes de partage ou de gestion du lien local renvoyant, par une production concertée, à des mises en scène ordinaires de vie publique. D'autre part, et selon une lecture plus ethnométhodologique, le caractère public ou privé des conversations ne gagne pas à être décidé en dehors des circonstances concrètes où de telles propriétés sont rendues « descriptibles-à-toutes-fins-pratiques », en un mot *accountable* selon Garfinkel.

A. Lasen¹⁹³ a aussi effectué une enquête ethnographique d'envergure dans trois capitales européennes (Londres, Madrid, Paris) afin d'identifier des différences culturelles éventuelles dans la façon dont les individus utilisent leur mobile dans les lieux publics. Cette visée comparative est sans doute utile. Toutefois, nous n'approfondirons pas les modèles culturels proposés car ils nous éloignent quelque peu de notre thème de recherche, et parce que ce genre de référence n'évite pas toujours les stéréotypes. Nous ne disposons pas de données suffisantes pour discuter à « terrain égal »¹⁹⁴ de l'importance éventuelle des facteurs culturels, et certaines particularités identifiées à Londres ou à Madrid, nous semblent tout aussi bien s'appliquer à Paris. Au niveau méthodologique, l'auteur s'est essentiellement basé sur des prises de note, des entretiens¹⁹⁵ et des enregistrements vidéo. Cette dernière technique d'enquête est sous-exploitée car les extraits présentés ne sont considérés que comme des illustrations de phénomènes généraux ou typiques. La possibilité d'examiner pas à pas les successions temporelles d'actions n'a pas été exploitée, et Lasen indique que ses observations ne mènent qu'à « *une compréhension réduite et partielle des actions* » ou qu'il n'est pas possible d'observer « *toutes les actions ou les comportements* ». Pis, elle suggère que « *toutes les façons de voir sont partiales, incomplètes et rarement désintéressées* » et finalement, « *la subjectivité ne peut être évitée* »¹⁹⁶. Se servir d'un caméscope pour faire de la photographie ne facilite pas vraiment ce genre de problèmes interprétatifs et descriptifs. Se donner les moyens d'accéder de façon répétée à des séquences d'activités, vise justement à limiter les problèmes interprétatifs car il est beaucoup plus commode de retrouver le sens des actions et des interactions des participants. Il est ainsi étonnant de disposer de données et de ne pas s'en servir pleinement alors qu'elles permettent de réduire les limites analytiques de l'étude, certes reconnues par l'auteur. Quoiqu'il en soit, Lasen fournit aussi une ethnographie très riche du mobile en public, dont nous mettrons en avant des résultats moins développés ailleurs.

¹⁹³ A. Lasen, « A comparative study of mobile phone use in public places in London, Madrid and Paris », Vodafone Surrey Scholar, Digital World Research Center, University of Surrey, 2003.

¹⁹⁴ En dehors de la France, nous disposons toutefois de données observationnelles réalisées en Suisse, en Tunisie et dans des aéroports italiens.

¹⁹⁵ Dix pour chaque ville.

¹⁹⁶ *Ibid.*, p. 8. Pour retrouver de l'optimisme, consulter l'introduction d'A. Kendon, *Conducting Interaction. Patterns of behaviour in focused encounters*, Cambridge University Press, 1990.

En premier lieu, l'auteur dénonce toute focalisation sur les caractéristiques gênantes ou alarmantes de la pratique du mobile en soulignant comment les usages paraissent tolérés, banals, même dans les lieux où les conversations distantes sont assez officiellement prohibées : salle de classe, théâtre, concert, cinéma... sont des contextes où l'utilisation du portable est généralement formellement interdite, et l'auteur insiste pour suggérer que cette règle supporte quelques écarts. Ceci ne signifie pas pour autant que la situation soit tout à fait appropriée, mais qu'aux « réactions viscérales négatives » selon la formule de R. Ling¹⁹⁷, se substituent tolérance, routine, habitude... Ceci n'exclut pas non plus des regards finalement amusés sur des « petites entorses » du quotidien, dont le plus grand nombre pourrait être l'auteur. Le meilleur exemple est certainement celui de la personne qui a oublié d'éteindre son mobile. Si la situation ne se prête pas vraiment à la conversation téléphonique, il est fréquent de voir le téléphoniste en situation d'infraction se presser (parfois très théâtralement) de faire cesser la sonnerie ou de sortir rapidement d'une scène dont il est devenu l'acteur principal... Il est non moins fréquent pour les co-présents de relever ce type d'occurrence, sans manquer l'opportunité de rire de soi-même : une activité inappropriée et plus ou moins efficacement réparée n'est pas mécaniquement sanctionnée, et dans la mesure où de nombreux co-présents ont eux-mêmes pu être les auteurs de surexpositions similaires, il n'est certainement pas étonnant d'observer ces sourires amusés ou ces regards entendus. Ceci dit, ce constat de A. Lasen doit être modéré car il reste que l'usage conversationnel du mobile est tout de même limité dans les contextes cités précédemment, au grand profit des usages non-vocaux. Sur les bancs de l'université par exemple, les échanges de SMS sont incessants : les élèves s'écrivent entre eux, le plus souvent en cachette, les vibreurs se laissent quand même identifier (ce qui ne manque pas de distraire l'entourage), l'expéditeur guette l'effet de son message, le destinataire réagit effectivement par différents procédés non-verbaux ; il répond et ainsi de suite¹⁹⁸. La possibilité de converser librement est assez limitée dans ce type de contexte, et aux bouts de papier à se faire passer de rangée en rangée, s'ajoutent maintenant (et plus discrètement) SMS et MMS.

En second lieu, à côté de ce mouvement de banalisation de la pratique et de choix adaptés de modes d'usage, l'auteur distingue différents types de lieux publics. Ce découpage, progressivement établi à partir de la multiplication des observations, ne suit pas vraiment les références catégorielles usuelles des lieux publics. Il s'agit d'une grille plus générale essentiellement basée sur des distinctions entre cadre bâti ou non. Trois espaces publics pertinents sont signalés, et ils sont issus des interactions entre téléphonistes et co-présents et des formes urbaines.

1) Outdoors : il s'agit des rues et des places, dans lesquelles trois caractéristiques importantes des usages du mobile sont identifiées. La première porte sur une certaine liberté du « téléphoner en public » (*talk freely outdoors*¹⁹⁹). Selon l'auteur, la pratique se développe ici dans un milieu favorable, autorisant la multiplication des communications sans contraintes spéciales. La seconde, *a priori* plus parisienne et londonienne, renvoie à la création de « zones improvisées », soit des surfaces où tendent à s'agglomérer les utilisateurs de mobile : près de bouches de métro, de rambardes, dans les jardins publics... A. Lasen ne pousse pas beaucoup plus loin cet inventaire et pourtant, les clichés présentés montrent que ces zones se déterminent à partir de caractéristiques précises du contexte et évolutives.

¹⁹⁷ *Op. cit.*

¹⁹⁸ Observations faites à l'Université de Fribourg notamment. Il est fort probable que le phénomène n'est pas localisé.

¹⁹⁹ *Ibid.*, p. 20.



Extrait 1 : Oxford Circus, Londres (p. 19).



Extrait 2 : Rue de Rivoli, Paris (p. 19).



Extrait 3 Rue de Rivoli, Paris (p. 18).

La « téléphonite » de la bouche de métro est conditionnée par la couverture du réseau ; les ancrages à proximité de rambardes libèrent de la gestion des relations de trafic ; des infrastructures tels que les bancs ou des prises saisies de façon *ad hoc* (bornes, murs etc.) fournissent des ressources favorables pour cultiver « l'art de l'arrêt », et de la conversation. La troisième caractéristique porte enfin sur une « glose corporelle » (déplacements, orientation du buste, de la tête...) particulière des utilisateurs de mobile. Lasen pense mettre en évidence ces caractéristiques en comparant le comportement des téléphonistes à celui des piétons non-accompagnés. Evidemment, le contraste est assez saisissant puisque d'un côté, il y a de la parole, des gestes, des orientations particulières, directement issus de l'engagement dans une activité distante et d'un autre côté, ce n'est que « réserve », « absence d'expressions », impossibilité

de savoir ce qu'autrui « *pense* », « *regarde* »²⁰⁰... Il aurait au moins fallu comparer le comportement des téléphonistes ou ce qu'ils disent, avec des personnes discutant ensemble en situation de face-à-face ou de déplacement. Qu'importe, l'idée à retenir est que les téléphonistes rendent observable une série d'actions relativement distinctes de formes plus usuelles de relations en public, mais elles n'y sont pas pour autant étrangères. A titre d'exemple, Lasen constate aussi des usages dans des surfaces restreintes (selon notre terminologie), qui constituent un « *compromis entre la marche et le stationnement* »²⁰¹.

2) Indoors : il s'agit cette fois-ci plutôt des cafés et des restaurants, mais auxquels on ne cherche pas spécialement à attribuer telle ou telle qualité, réputation ou contrainte normative. Toujours à partir des observations, il s'agit d'identifier les enjeux liés à la co-présence et à l'usage de la technologie mobile, émergeant depuis les conduites réflexives des individus en situation. L'audibilité des conversations est une caractéristique sensible centrale. Classiquement, l'auteur fait part de différents niveaux d'interférence sonore liés aux usages, susceptibles d'être notés, déplorés, dénoncés par les co-présents. L'audibilité publique des conversations dans ce type de contexte est en effet beaucoup plus marquée que pour la rue par exemple : fond sonore moindre, proximité des unités, immobilité... facilitent les (sur)expositions. En vertu de cette texture sensible des lieux, un principe générique consiste bien à minimiser les productions sonores trop importantes : à côté des infractions manifestes, l'auteur relève aussi des techniques de parler bas, des retraits spatiaux ou orientationnels, des regards vers des « espaces neutres »²⁰², et selon ses entretiens, des langages codés sont aussi utilisés, par exemple lorsque les conversations sont intimes. Il y a ainsi des tensions entre des conversations traitant de thèmes privés et des principes d'exposition plus généraux : le privé n'annexe pas mécaniquement la « chose publique ». Ces dimensions sont pratiquement gérées et organisées à partir de procédures discrètes, mais manifestes, pour qui veut bien les voir (ou les entendre). Cette formulation inspirée de De Certeau a son équivalent chez Garfinkel, et il s'agit de renvoyer à des procédures « vues mais non remarquées » (*seen but unnoticed*) suivant et renouvelant des formes normales ou ordinaires de vie publique et de vie privée.

On peut sur ce thème de l'audibilité publique des conversations sur mobile faire une parenthèse sur une autre enquête d'inspiration ethnographique réalisée par A. Johns²⁰³. Cette dernière s'est intéressée à des ambiances sonores dans différents lieux (train, cafés, pubs notamment) en se demandant d'une part si la prohibition de l'usage conversationnel du mobile dans certains espaces garantissait le calme auquel on peut s'attendre et d'autre part, en questionnant des options de conversation organisées en fonction du bruit ambiant et de la reconnaissance de l'appelant. Ses observations sont parfois bien succinctes, tout en ouvrant sur des thèmes tout à fait intéressants. Dans les trains, où les usagers ont réclamé des wagons où les conversations sur mobiles sont interdites, elle s'étonne d'un calme très relatif : « *Les conversations entre les passagers n'ont pas cessé ou baissé du tout, ceci suggérant qu'une personne parlant sur un téléphone portable n'aurait pas produit beaucoup plus de différence du niveau sonore dans le wagon* ». Dans les pubs ou les bars dit-elle, la façon dont se déroule la conversation varie selon différents facteurs : « *les filles quittent fréquemment le bar bruyant pour se retirer dans les toilettes pour femmes ou*

²⁰⁰ *Ibid.*, p. 21. Pour une défense un peu plus subtile d'une telle argumentation : K. R. Scherer, « Emotional experience is subject to social and technological change: extrapolating to the future », *Social Science Information*, 40 (1), p. 125-151, 2001.

²⁰¹ *Ibid.*, p. 22.

²⁰² G. Murtagh, *op. cit.*

²⁰³ A. Johns, « Mobile Phone Users: A Small-Scale Observational Study », 2001.
<http://www.aber.ac.uk/media/Students/>

debors à l'entrée du bar, afin de répondre à l'appel et d'être en mesure d'entendre ce qui va se dire ». Elle n'a pas non plus négligé l'importance de l'identification visuelle de l'appelant sur l'écran et suggère alors que le « *destinataire est en mesure de prendre une décision rapide pour savoir si la conversation nécessite un environnement plus calme (...) ou s'il va s'agir d'un appel rapide qui pourra être pris dans une aire sonore chargée (...) Par exemple, si l'un souhaite faire partager un bon moment et sa popularité, il sera plus facile de répondre au téléphone dans un lieu public, comme un bar, où l'ambiance sonore est prononcée. D'un autre côté, s'il s'agit d'un appel sérieux, il pourra aller dans une aire plus calme et plus appropriée* ». Le fond sonore de l'établissement, l'identification visuelle de l'appelant, l'anticipation sur des thèmes de conversation ou leur durée... sont des variables susceptibles d'être déterminantes pour comprendre la façon dont s'organisent les usages du mobile en public. Il s'agit de les retrouver dans des contextes où elles sont pratiquement rendues pertinentes depuis l'organisation des activités.

A un niveau plus général et à partir d'entretiens cette fois-ci, A. Lasen relate ensuite d'autres facettes de l'accessibilité publique des conversations : à l'encontre des façons classiques de présenter cette possibilité, elle oppose d'une part un désintérêt des individus pour ce « grand thème » et d'autre part, elle expose une occupation routinière où c'est le caractère partiel des conversations qui est regrettable : certains « *reconnaissent n'avoir aucune gêne à entendre des conversations, comme cela peut être le cas pour les conversations en face-à-face. Malheureusement, avec les conversations sur mobile, ils se plaignent du fait de ne pouvoir entendre qu'une partie. Les jeunes interviewés pensent que c'est souvent amusant d'écouter les conversations des autres* »²⁰⁴. Ces dires s'opposent peut-être de façon trop marquée aux attentes normatives propres aux relations en public de ce type de lieux. Ils suggèrent toutefois de dépasser le stade des interférences produites par les téléphonistes, et de reconnaître d'une part une série de procédés visant à réduire ces productions et d'autre part, une accessibilité toujours possible de la conversation, mais « *allant de soi* » pour les co-présents. Pour conclure sur ce point, A. Lasen indique qu'en général, « *dans ces trois villes, quand le téléphone est utilisé de façon suffisamment discrète, quand l'usager ne crie pas, ou quand leur usage n'est pas inhabituel en aucune sorte, comme quelqu'un parlant un langage étranger, personne ne semble faire attention. L'utilisation du mobile dans les lieux publics est devenu quasiment banal* »²⁰⁵.

3) Indoors and outdoors at the same time : quais et halls de gare, transports en commun. Ce regroupement ne va pas de soi puisque la présence dans ces lieux ne s'accompagne pas du tout des mêmes implications interactionnelles : mouvement/fixité, proximité/distance, dispositifs institutionnels, acoustique générale... Tant pis, l'idée générale est qu'il s'agit là de lieux transitionnels dans lesquels les usages sont très fréquents, et étroitement liés à la « *chasse aux temps morts* » (notamment pour les personnes localement seules). La situation d'attente est effectivement un terrain favorable aux usages, et dans les wagons de train notamment, on s'aperçoit que l'écrit remplace souvent l'oral : la proximité des voyageurs, un certain silence (notamment lors des trajets pendulaires) suffisent à préférer les modes plus silencieux de communication ou de navigation. Lasen rappelle que la plupart du temps, les usages vocaux (ou non) n'attirent pas beaucoup l'attention, quoique certaines productions sonores (conversations, mélodies, bips...) tendent par contre à être relevées par les autres. Nos données valident complètement cette proposition. Et si au prototypique restaurant, il fallait en fait substituer le wagon de train²⁰⁶ ?

²⁰⁴ *Ibid.*, p. 22. Se reporter aussi à S. Love, *op. cit.*

²⁰⁵ *Ibid.*, p. 26. Cf. R. Ling, *On peut parler de mauvaises manières...*

²⁰⁶ Un peu moins le bus, car l'environnement sonore n'est pas équivalent.

L. Humphreys et A. Lasen proposent deux ethnographies complémentaires rejoignant différents résultats de notre première étude sur les usages du mobile en public. Pour le premier, l'importance des configurations interactionnelles locales est réaffirmée et elles projettent différentes contraintes ou ressources pour comprendre l'organisation des usages en publics. Par ailleurs, sa façon d'aborder les dimensions du privé et du public paraît beaucoup plus pertinente que les oppositions basiques. On gagne effectivement à les saisir comme deux facettes dépendantes l'une de l'autre, et pratiquement définies dans le cours de séquences d'actions. On s'aperçoit alors que le caractère privé ou public des conversations ne doit pas être limité à un contenu. Il s'apprécie conjointement dans les conduites visuelles, corporelles, dans les ancrages spatiaux et selon des cadres publics faisant l'objet de différentes sortes d'appropriations. Pour la seconde, l'intérêt est de rechercher les caractéristiques publiques des usages à toute fin de définir des catégories de lieux publics d'un point de vue pratique. Ces cadres ne se caractérisent pas en vertu de propriétés intrinsèques ou figées. Ils sont constamment informés par la conduite des participants et l'analyse des usages du mobile fournit une opportunité de saisir quelques logiques constitutives soutenant directement le maintien d'un certain ordre social. Dans cette dynamique, se détachent différents milieux de coexistence obéissant à des logiques d'exposition assez propres, et ceux-ci ne correspondent pas tout à fait aux hiérarchisations usuelles. Par ailleurs, elle insiste sur le développement d'une routine du téléphoner en public. Le « faux-pas » goffmanien n'est jamais très loin, mais les quelques procédures stratégiques évoquées et la référence à une certaine acceptation ou banalisation généralisée des usages, sont empiriquement beaucoup plus convaincantes que les descriptions et théorisations alarmistes. Le regret essentiel par contre : l'impossibilité de détailler et de démontrer de façon concrète, les propres descriptions des individus en situation, celles-ci pouvant, non sans quelques solides raisons, informer la description sociologique.

1.2.4. Partage mobile

La plupart des études basées sur l'observation des usages en situation naturelle insistent sur l'engagement des téléphonistes dans différentes configurations interactionnelles supposant des ajustements variés. De façon récurrente, il s'agit d'articuler activité distante et activités locales, le maintien de l'appartenance des utilisateurs à des collectifs étant au centre des préoccupations. Cette façon goffmanienne d'insister sur la gestion de différents fronts d'interaction, gagne à être complétée par des cas où la dimension collaborative de l'usage du portable est plus affirmée. Il revient à A. Weilenmann et C. Larsson d'avoir précocement développé ce thème, en étudiant la pratique du SMS chez les adolescents²⁰⁷. Le fait d'aborder ce mode d'usage ne nous éloigne pas de notre sujet car des ressemblances formelles existent entre la coopération de l'écrit et du conversationnel²⁰⁸. Par ailleurs, la possibilité de partager localement le mobile, ne se limite pas aux adolescents. Cette population constitue, pour diverses raisons, un segment privilégié, mais la dimension collaborative des usages ignore les références catégorielles.

A. Weilenmann et C. Larsson ont développé une approche ethnographique globalement identique aux précédentes (*i.e.* par prise de notes), en jugeant utile de confronter leurs observations réalisées sur une même séquence d'activité. Le profit selon elles, est de recueillir davantage de détails sur les interactions et de pouvoir ensuite comparer les données pour l'analyse. Elles reconnaissent que cette technique néglige des pans entiers de l'action pratique, qu'elle repose sur un travail de sélection sur lequel il sera impossible de revenir ensuite. Ayant fait part de ces limitations méthodologiques importantes, elles citent dans la foulée H. Sacks, considérant ce type de protocole comme étant simplement « very bad »²⁰⁹. Ces limitations ouvertement admises n'enlèvent rien à la pertinence plus générale des propos sur les usages collaboratifs. A un niveau minimal, parce que cette dimension constitue effectivement « *un aspect relativement négligé de l'usage du téléphone mobile* »²¹⁰ dans l'étude sociologique. A un second niveau, parce qu'elles distinguent différents degrés de partage qui pourront être rapportés à l'usage conversationnel du mobile. Et à un troisième niveau enfin, parce l'étude se limite aux lieux publics, dont la propre accessibilité peut devenir une composante constitutive du processus de recherche et guider les choix méthodologiques. Nous ne partageons pas vraiment leurs options méthodologiques ni la segmentation par âge des membres de l'espace public, mais la ligne d'argumentation des auteurs reste séduisante et leur orientation ouvre effectivement sur des dimensions insoupçonnées des usages.

²⁰⁷ A. Weilenmann et C. Larsson, « Local Use and Sharing of Mobile Phones », in B. Brown, N. Green & R. Harper (Eds.), *Wireless World: Social and Interactional Aspects of the Mobile Age*, Springer Verlag, p. 99-115. Pour un résumé : A. Weilenmann et C. Larsson, « Collaborative Use of Mobile Telephones: A Field Study of Swedish Teenagers », in NordiCHI2000 Proceedings, Stockholm, October 23-25, 2000.
<http://www.comlab.hut.fi/opetus/040/weilenmann.pdf>.

²⁰⁸ Nous nous réservons l'étude de la dimension collaborative pour la conversation et ce phénomène s'observe aussi pour les jeux par exemple : J. Larsson, J. Skärman, « Collaborative games - Makes people talk », Master Thesis in Mobile Informatics, Göteborg, 2002.
http://www.handels.gu.se/epc/archive/00002634/01/Nr_5_JLJS.pdf

²⁰⁹ H. Sacks, *Lectures...*, p. 5.

²¹⁰ *Id.*, p. 101. Notons sur ce point, que la facilité à attribuer un statut à l'utilisateur en fonction d'une activité principale voire unique (téléphoner), n'est probablement pas étrangère à cette observation. Et en l'occurrence, le fait de ne pas observer les usages en situation peut avoir pour conséquence d'évacuer complètement cette dimension.

« Being an anonymous observer in a public space has interesting methodological implications. When looking at the local social impact of the telephone use, the researcher only has access to the same information that the other participants have. For instance, if we are sitting on a bus and someone gets a phone call, we are in a similar position as other people on the bus, in reacting to the phone call. The ongoing interaction is as observable to us as it is to any other person currently present. This also means that we can only gather data that the members themselves actually make available; we felt that was good for ethical reasons. If someone talking on the phone did not want anyone in the surroundings to hear, we assumed they would simply talk quieter, making it impossible for us to hear, or choose not to have the conversation at all. Our field study work was designed to be open ended. We generally wanted to address the question: « What do teenagers do with mobile telephone » We did not want to make too many prior assumptions about the use, and by that miss out on what was really going on. Indeed, as we will discuss later in this paper, by using this naturalistic technique we uncovered data on a phenomena so far neglected in the literature – the local sharing of mobile phones. »²¹¹.

Les auteurs distinguent quatre degrés de partage.

1) Formes minimales : il s'agit essentiellement de partages de SMS par la présentation de l'écran ou par la lecture de contenus. Le propriétaire du mobile garde le contrôle du téléphone tout en faisant part son activité distante.

2) Prendre son tour : cette fois-ci, le partage est sensiblement plus marqué car la personne engagée dans la conversation (c'est du moins le seul mode qu'exploitent les auteurs sur cette forme de partage) peut se faire le porte-parole de l'interaction distante et créer de la sorte une « conversation multipartite »²¹². La « personne du milieu », selon une expression parfaitement approprié de Goffman, enclenche un système de prise de tour complexe mêlant interactions locales et distales, vocales ou non. Sur ce point les auteurs sont bien incapables de détailler la façon dont les membres du collectif parviennent à se coordonner. L'idée est de suggérer que le caractère privé des conversations n'est pas systématique et qu'entre adolescents (on peut probablement généraliser), l'interaction distante peut devenir l'objet et une partie constitutive de l'interaction locale (et *vice versa* ?).

3) Mobiles collectifs : là, les adolescents ne gardent pas nécessairement un contrôle sur leur téléphone, en le prêtant assez volontiers aux amis. Ces derniers peuvent passer/répondre à un appel, envoyer/répondre/lire des SMS... sans nécessairement rester à proximité du propriétaire. Ces dons temporaires, souvent motivés par des raisons économiques et réaffirmant la confiance relationnelle, vont jusqu'à brouiller la notion de propriété de l'objet technique : les auteurs notent qu'il est parfois difficile de savoir qui est le propriétaire d'un portable tant celui-ci passe de main en main.

4) Partager avec des inconnus : cette possibilité est suffisamment originale est complexe, pour qu'on ne puisse se passer de l'observation²¹³ faite par A. Weilenmann et C. Larsson.

²¹¹ *Ibid.*, p.102-103.

²¹² *Ibid.*, p. 107.

²¹³ Malheureusement unique sur ce point.

« [soir, parc de loisirs] Deux filles d'environ quinze ans sont assises sur un banc. Près des filles, un groupe de garçon du même âge environ. Deux garçons s'approchent des deux filles.

Garçon A : vous êtes suédoises ?

Fille A : oui

Ils parlent de leurs origines pour un temps. Il insiste pour avoir son numéro de téléphone. Pendant toute la conversation, il tient son mobile en main. Il donne le téléphone à la fille, et elle entre quelque chose en utilisant les boutons (probablement un numéro de téléphone). Juste après cela, l'autre fille entre quelque chose sur le téléphone appartenant à l'autre garçon.

GA : quel âge as-tu ?

FA : quinze ans

GA : d'accord

La conversation se finit avec le premier garçon demandant à la fille :

G : c'est d'accord si je t'appelle demain à trois heures ?

F : oui

Et les deux garçons rejoignent leurs autres amis, sans dire au revoir aux filles. »²¹⁴

Les auteurs notent que lors de cette rencontre, les participants avaient tous un mobile en main. Il est ici exhibé et saisi (hors communication) pour approcher des inconnues, « pour prendre contact »²¹⁵. La fonction répertoire est certainement utilisée et il est intéressant de constater que tout se passe plutôt autour du mobile, plutôt que dedans : « *le téléphone est utilisé pour réaliser des activités dans le contexte local, plutôt que d'appeler des autres non-présents (non-present others)* »²¹⁶.

Indépendamment de la diversité des modes (écrit, vocal), on constate que le mobile fait l'objet de différentes formes d'appropriations collectives, dépassant d'ailleurs le cadre des usages au sens étroit (sinon fonctionnel) du terme. Selon des usages, des configurations sociales, des lieux... il peut s'enclencher une économie interactionnelle complexe dans laquelle le mobile est tantôt le support et le sujet pour le développement d'interactions locales/distantes, tantôt l'objet grâce auquel il est possible d'initier la conversation, exclusivement locale cette fois-ci. Le thème du partage s'est progressivement détaché lors de la campagne d'observation, et il offre une autre vision que les références générales au caractère privé ou personnel des usages. La population choisie facilite certainement ce contre-pied. Cependant, la collaboration locale ne dépend pas fondamentalement de l'âge et il convient d'inclure dans l'analyse d'autres éléments qui font défaut ici : les successions temporelles d'actions et la façon dont elles s'organisent en relation avec l'environnement au sens large.

²¹⁴ *Ibid.*, p. 107.

²¹⁵ *Ibid.*, p. 108.

²¹⁶ *Ibid.*

Il est possible que la multiplication des ethnographies du mobile ait contribué à modifier l'ensemble de la production sociologique sur « l'ère mobile », et notamment les recherches présentées en début de section. Pour discuter d'un hypothétique passage d'une situation de crise à une banalisation des usages en public, il est utile d'examiner une production plus récente de R. Ling, parue en 2002²¹⁷. Ce choix est justifié par le nombre impressionnant d'articles et de communications réalisés par l'auteur sur le thème du mobile dans les lieux publics, et parce qu'il est la référence la plus citée par ailleurs. Pour apprécier pleinement les revirements descriptifs et théoriques de R. Ling, et dont on peut penser qu'ils affecteront plus généralement une bonne part de la production sociologique, il est préférable d'avoir en mémoire son enquête sur l'usage conversationnel du mobile au restaurant²¹⁸. Finalement, la nouvelle livraison de l'auteur fournit une bonne synthèse sur des thèmes pertinents issus des démarches ethnographiques et des considérations plus générales sur la « société mobile ». Même si cela n'est pas explicité, elle pose aussi la question d'une possible...

1.2.5. Sortie de panique morale ?

Cette question n'est logiquement pas évidente à aborder dans la mesure où elle suppose un changement de paradigme assez important. En introduction d'ailleurs, R. Ling rappelle que « *les gens parlant sur des téléphones mobiles sont une gêne* »²¹⁹ et il poursuit par ce tableau statistique résumant les perceptions des individus sur l'usage (*a priori* en public) conversationnel du téléphone mobile.

Percent of respondents who think that the mobile telephone "disturbs other people" for 9 European countries, December 2000				
	Own a mobile	Can borrow regularly	Can borrow occasionally	Have not used a mobile
Mean score	60,24	68,78	69,06	76,56
N	5528	788	181	209
f(4,6776) = 16. 862, sig. < 0,001				

Tableau 6 : Source : Eurescom P903, tiré de Mante-Meijer et al.²²⁰

Après avoir évoqué quelques études elles aussi plutôt basées sur des données déclaratives, l'auteur poursuit en indiquant qu'on ne compte pas d'étude examinant « *vraiment l'utilisation du téléphone portable dans des situations naturelles* »²²¹ et il entend combler cette lacune. Cette nouvelle orientation va conduire à mettre l'accent sur des pratiques et de savoir-faire situés, autorisant une appréciation plus générale sur l'articulation de l'usage de la téléphonie dans la vie publique.

²¹⁷ En l'occurrence, R. Ling, « The social juxtaposition of mobile telephone conversations and public spaces », to be presented at conference on the social consequences of mobile telephones, Chuncheon, Korea, July 2002.

²¹⁸ R. Ling, *On peut parler de mauvaises manières...*, analysé *supra*.

²¹⁹ *Id.*, p. 1.

²²⁰ E. Mante-Meijer et al., *Cheking it out with the people – ICT markets and users in Europe*, Heidleberg, Eurescom, 2001.

²²¹ *Ibid.*, p. 2.

Au préalable, il faut signaler deux changements méthodologiques importants. D'une part, on passe d'enquêtes généralement basées sur des données déclaratives à des descriptions ethnographiques. Ces dernières sont assez précises compte tenu de la technique de la prise de notes, et les descriptions sont mises en valeur dans le texte. D'autre part, des expérimentations dans des environnements naturels ont été réalisées, consistant par exemple à se rapprocher de téléphonistes ou à les regarder fixement pendant une conversation, afin de tester leur degré de contrôle sur l'environnement. À côté de ces innovations méthodologiques, c'est aussi la façon de théoriser les usages en public qui a changé. On passe en effet d'une vision volontiers conflictuelle entre engagement conversationnel et présence publique, à des problèmes d'ajustement, d'articulation entre ces deux facettes de l'action pratique : le téléphoniste des lieux publics est toujours engagé dans une activité distante échappant aux autres, mais ceci n'exclut plus la prise en compte de différentes variables de l'environnement local. Dit autrement, l'interaction verbale (plus ou moins) exclusive avec l'interlocuteur distant ne libère pas complètement de certaines attaches locales, et l'importance de celles-ci sont saisissables dans les conduites non-verbales des téléphonistes (tant pour l'analyste que pour les membres de l'espace public)²²². Les ordres de l'interaction locale et distante sont deux fronts à gérer pratiquement et effectivement, une étude empirique des phénomènes sociaux suggère de les considérer en termes de « juxtaposition » plutôt que d'opposition. Les thèmes émergents deviennent alors : l'engagement des téléphonistes sur ces fronts d'interaction, le statut de participant qu'ils rendent observable, les stratégies d'inclusion/d'exclusion de co-présents, l'isolement ou la publicisation des conversations... En substance, dit-il, et un peu à la façon de A. Kendon²²³, il peut être fécond de prendre en compte tout ce qui se passe « *avant, pendant et après l'appel lui-même* »²²⁴. Cette nouvelle perspective est intéressante puisqu'elle suggère de reconnaître et de saisir des logiques d'usage rendant compte d'enjeux locaux, et informant la texture publique des lieux.

Toutefois, les règles ou les normes de conduite en public sont toujours considérées de façon externe et décalées. Pour s'en apercevoir, il faut cette fois-ci se reporter à la conclusion de l'étude. Après avoir rappelé les principaux problèmes pratiques des usages en public (interférences sonores et suspension des interactions locales notamment), l'auteur se demande « *is this really a problem? Yes and no (...) Selon le degré où nous n'avons pas collectivement développé des routines et des règles pour faire la transition du co-local à l'interaction sociale virtuelle sans préavis, cela est difficile* »²²⁵. Ainsi, la période anomique est plus ou moins réaffirmée et il va falloir compter sur l'établissement de normes plus solides pour que la pratique rentre dans l'ordre de la vie publique. Ce statut externe et contraignant des normes pour l'organisation de l'action sociale, est aussi observable dans la façon dont Ling compare l'ouverture d'une conversation à un certain ordre attendu lié à la co-présence publique : « *Comme il y a des normes associées à la réponse au téléphone, l'analyse montre ici qu'il commence à y avoir des normes puisque certains [téléphonistes] s'excusent d'eux-mêmes vis-à-vis des situations sociales pré-existantes pour prendre un appel sur téléphone mobile* »²²⁶. Cette fois-ci, le fait de parier sur le développement de normes révèle une séparation assez nette entre celles-ci et l'action pratique. Ceci est gênant car pour l'ouverture d'une conversation par exemple, il n'est pas vraiment approprié de parler de normes préfaçant l'interaction conversationnelle. Les interactants ont à réaliser un ensemble de tâches afin de s'engager (ou non) dans un épisode interactionnel d'un format particulier. Comme l'a bien

²²² Cf. G. Murtagh, *op. cit.*

²²³ Notamment l'introduction de A. Kendon, *Conducting Interaction...*

²²⁴ R. Ling, *ibid.*, p. 4.

²²⁵ *Ibid.*, p. 20.

²²⁶ *Ibid.*, p. 10.

étudié E. Schegloff²²⁷, ne pouvant compter que sur leurs contributions audibles, les locuteurs vont séquentiellement établir l'ouverture d'un canal conversationnel : selon le modèle canonique, la réponse (allô ?) à la sommation que constitue la sonnerie (summon/answer sequence) fournit un échantillon de voix qui permet (ou non) à l'appelant de savoir s'il s'agit de la bonne personne ou du bon numéro. Si cette reconnaissance est établie dès le « allô » du premier tour de parole, il peut alors décliner son identité (par auto-identification ou non) et initier par exemple un « comment ça va ? ». Ce type de requête ne vise pas mécaniquement à satisfaire une convention de politesse, il peut aussi permettre de vérifier la disponibilité de l'appelé, ou de fournir une place où ce dernier pourra orienter la conversation sur un thème qu'il souhaite développer ou introduire une requête prioritaire par exemple. Ceci est très résumé, mais l'idée est que les interlocuteurs vont accomplir différentes tâches propres à l'ouverture d'une conversation téléphonique et en dépit du caractère mécanique ou routinier de ce type de séquence, il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'accomplissements finement gérés et projetant une série de prises possibles pour les deux interlocuteurs : « *En fait, dès le début du développement du cours de ces ouvertures, il y a une opportunité pour l'une ou l'autre des parties de prendre le contrôle du premier thème, et, avec celui-ci, de façonner potentiellement le reste de la conversation* »²²⁸. En somme le format très compacté des ouvertures et la diversité des tâches qui y sont réalisées ne sont pas mécaniques ou composées de « *routines pré-définies* »²²⁹. Elles répondent à exigences propres à ce type d'interaction et à la façon dont les participants entendent la mener à partir de leurs contributions successives. Si on fait abstraction de sa conceptualisation des normes, R. Ling fournit quelques descriptions intéressantes rendant compte d'un travail d'articulation de l'usage en public du mobile. Compte tenu de la similitude des résultats (et des méthodes) avec les études examinées *supra*, son enquête constitue finalement une bonne synthèse et c'est pourquoi nous la résumerons rapidement. La question de la panique morale reste par contre ouverte, et ce n'est qu'ensuite qu'on sera plus ou moins rassuré. A un niveau général, l'auteur s'est résolu à prendre en compte certaines variables interactionnelles en apparence mineures. Un téléphoniste « seul » ou « avec »²³⁰ n'est pas exposé aux mêmes contraintes, tout comme le fait de passer ou recevoir un appel ne nécessite pas les mêmes ajustements. Par ailleurs, alors que le téléphone fixe est généralement disposé dans des emplacements dédiés et adaptés²³¹, pour le mobile, cette place est à inventer. L'exposition à des publics reste une affaire relativement délicate, car en vertu de principes généraux tels que le tact, la courtoisie, la discrétion... les conversations sur mobile peuvent potentiellement interférer avec ces attentes normatives. A partir de cette toile de fond, R. Ling aborde quatre niveaux²³² empiriquement pertinents pour l'étude des usages en public.

²²⁷ Se reporter en particulier à E. Schegloff, « Sequencing in conversational openings », in Gumperz et al. (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnomethodology of Communication*, Holt Rinehart and Winston, 1972, p. 346-380 et du même auteur, « The routine as achievement », *Human Studies* 9, p. 111-151, 1986.

²²⁸ E. Schegloff, *Sequencing in conversational...*, p. 117.

²²⁹ *Id.*, p. 112.

²³⁰ E. Goffman, *op. cit.*

²³¹ Cf. A. Monjaret, « Ethnographie des pratiques téléphoniques de « cadres » parisiens ou un univers de relations paradoxales », *Réseaux*, n°82/83, 1997, p. 101-127 et L. Fortunati, « The mobile phone: an identity on the move », *Personal and Ubiquitous Computing*, 5, 2001, p. 85-98.

²³² Ces niveaux sont issus de notre synthèse et ils ne suivent pas tout à fait le plan de son enquête. L'organisation de cette dernière ne nous semble pas appropriée car elle tend à séparer des moments de la conversation et des thèmes transverses. Le plan repose sur la séparation de l'ouverture, du milieu et de la fin de la conversation et par exemple, il s'ensuit que la question des modulations de la voix n'est abordée que pour le dit « milieu » de la conversation. Autre conséquence, le « rôle des non-participants » fait l'objet d'une partie distincte alors qu'il est susceptible de concerner toute la structure de la conversation.

Le premier porte sur le début des conversations : un appel, entrant notamment, est généralement accompagné d'une série de procédés locaux visant à faire ratifier l'ouverture de la conversation téléphonique. C'est bien entendu le cas lorsque l'utilisateur est « avec », et le laps de temps fourni par la sonnerie est le moment idéal pour gérer le changement de régime interactionnel : signes d'excuses, explications d'une obligation de devoir répondre sont quelques procédés relevés par R. Ling. L'ouverture du canal conversationnel s'accompagne aussi de changements d'orientation corporelle révélant l'engagement dans une activité spécifique : regard fuyant, posture du corps ou orientation de la tête qui sont stratégiquement détournées du propre « segment transactionnel »²³³ des autres... le tout pouvant être renforcé par des prises de distance spatiale plus ou moins importantes. En somme l'initiation d'une conversation distante s'accompagne de différentes interactions locales visant à l'institutionnaliser. A partir d'échanges généralement rapides, la conversation est préalablement négociée, et généralement ratifiée. Ensuite, différentes conduites non-verbales traduisent cet engagement tout en lui conférant un certain statut personnel, tandis que les autres, bien informés de cette séquence, se réajustent en fonction de la situation.

Le second niveau s'intéresse au comportement des téléphonistes pendant la conversation. D'une part, les déplacements spatiaux des téléphonistes et l'attention moindre qu'ils manifestent à autrui, traduisent une certaine indisponibilité. R. Ling prend cet exemple d'un individu (seul) faisant des va-et-vient sur une surface restreinte, ce déplacement s'apparentant à « une petite danse » selon lui. Son interprétation est discutable car il s'agirait d'une simple conséquence « *du fait d'être engagé dans une conversation sur mobile mais pas dans le cadre social local* »²³⁴. Tout porte à croire au contraire que ce type de procédure est basée sur la reconnaissance d'autres modes d'ancrages des co-présents et selon leurs activités, qu'elles soient communes, coopératives ou non. Car comme le note ensuite l'auteur, il se trouve que les espaces où les téléphonistes évoluent, sont aussi des espaces où il y a moins de trafic, où la densité de personnes est moins importante : déplacement spatial, orientation du « segment transactionnel » sont manifestement conçus via l'analyse des modes plus généraux de co-présence. Sur ce point, R. Ling a entrepris des expériences à la façon de Humphreys. Et différemment de ce dernier, il constate qu'il est souvent impossible « d'attraper » le regard des téléphonistes²³⁵. Le rapprochement spatial est beaucoup plus efficace selon lui : lorsque le téléphoniste se trouve dans un espace moins fréquenté, tout rapprochement, aggravé par un regard dirigé vers lui, tendent à gêner et éventuellement à faire fuir. Faut-il s'en étonner ? Pas vraiment, car comme l'ont bien noté E. T. Hall et E. Goffman²³⁶, il s'agit simplement d'un type d'offense lié à des rapprochements injustifiés (ou trop motivé par quelque affaire...) si la quantité d'espace est suffisante pour que les unités maintiennent des distances interpersonnelles aussi normales qu'attendues par les membres d'une société donnée²³⁷. Donc,

²³³ A. Kendon, *op. cit.*

²³⁴ *Ibid.*, p. 14.

²³⁵ Pour Humphreys, tout regard prolongé et mutuel entraîne des changements d'orientation des téléphonistes. Nous disposons sur ce point de données vidéo qui soutiennent cette thèse : les téléphonistes peuvent "sentir" qu'ils sont observés, et en retour observer l'observateur. Si, comme nous l'avons fait, l'observateur persiste à regarder presque effrontément le téléphoniste, celui-ci se détourne de façon plus franche encore mais fréquemment, il ne néglige pas non plus de vérifier si le curieux est encore là (notons que nous n'avons pas vraiment effectué de tests sur ce point : ce problème est apparu lors de la campagne vidéo : selon l'humeur ou l'habileté du caméraman, son activité peut être détectée et entraîner des interactions qu'il est préférable d'éviter entre l'enquêteur et l'enquêté si on veut accéder aux usages tels qu'ils s'organisent dans des environnements naturels). L'échange de regard entre inconnu n'est peut-être pas systématiquement celui de l'évitement et pour tout dire, celui de « l'inattention civile » de Goffman.

²³⁶ E. T. Hall, *La dimension cachée*, Seuil, 1971 et E. Goffman, *La mise en scène...*

²³⁷ Et comme l'a bien étudié Hall, elles varient effectivement selon les aires culturelles.

constater des retraits spatiaux stratégiques des téléphonistes et les perturber délibérément conduit, à des résultats et à des interprétations sujettes à caution. De notre côté, nous avons noté qu'en règle générale, personne ne venait déranger les téléphonistes qui avaient opté pour le retrait spatial, et social bien sûr.

Le troisième niveau porte sur la possibilité d'être engagé sur différents fronts d'interaction. Les observations proposées par l'auteur sont beaucoup moins précises que chez A. Weilenmann et C. Larsson ou L. Humphreys, et l'idée générale est que les téléphonistes ne sont plus seulement engagés dans une interaction distante, privée et inaccessible pour les co-présents, mais que des échanges peuvent se faire entre ces deux scènes. Des rencontres ou le maintien d'un statut de participant local peut conduire les téléphonistes à interagir sur deux fronts à la fois, de façon non-problématique, non-préférentielle et parfois même, comme le note l'auteur, au détriment de l'interlocuteur distant. Une connaissance commune de l'interlocuteur distant facilite naturellement ces échanges.

Le quatrième niveau revient sur le problème délicat du volume sonore des conversations sur mobile. Contrairement au principe d'exposition sonore systématique, les différentes productions sonores liées à l'usage du mobile ne s'imposent plus tout à fait dans les différentes arènes publiques. Selon Ling, s'il s'agit toujours de l'interférence majeure, elle est à présent conditionnée par des ambiances sonores variables : fontaines, musique, discussions locales... modifient l'audibilité publique des conversations et bien souvent, les diluent complètement dans le fond sonore ambiant. Par ailleurs, dans le cas où ce fond sonore est faible, il apparaît que des techniques de parler bas sont mises en œuvre. Nouveauté relative mais significative d'un changement du mode de perception du sociologue par rapport au caractère publiquement audible des conversations mobiles. « *Selon les observations faites dans cette étude, c'était plus l'exception que la règle que le volume d'une interaction téléphonique soit intrusif* »²³⁸.

Les quatre niveaux d'analyse projettent indubitablement une voie de l'apaisement. Quels que soient les moments de la conversation, les contextes, les configurations interactionnelles... il semble que téléphonistes et co-présents, en plagiant A. Schütz²³⁹, se « débrouillent » fort bien pour « naviguer dans le monde social ». On est sorti de certaines attributions intuitives et empiriquement illusoires consistant par exemple à avancer un caractère privé des conversations ou des « surexpositions mécaniques ». Il apparaît que les téléphonistes et leurs publics se sont progressivement réconciliés en vertu du développement de procédures, de routines et selon Ling, de normes d'usages surtout. En somme, la sortie de « panique morale » est clairement envisagée, quoique les réflexions conclusives de l'article n'écartent pas complètement le pire : « *Sur le long terme, il se peut que j'apprenne à accepter le comportement bizarre de mes compagnons de voyage avec leur casque bluetooth et leur renfermement. De plus, il peut être aussi vrai que le téléphone mobile me permettra de mieux intégrer et de coordonner ma vie privée. Espérons que cela ne se fera pas au détriment de l'ensemble de la société* »²⁴⁰.

²³⁸ *Ibid.*, p. 20.

²³⁹ *Op. cit.*

²⁴⁰ *Ibid.*, p. 21. En fait, l'auteur a « récidivé » en 2004 en publiant une version électronique « actualisée » de l'ensemble de ses articles portant sur les « mauvaises manières » : « Mobile telephones and the disturbances of the public sphere », disponible sur son site personnel (<http://www.richardling.com>).

1.3. Programme

Nous l'avons vu, bien des recherches traitant de l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics envisagent la pratique sous l'angle problématique du jugement social auquel elle est soumise. Si ce parti-pris a connu, avec l'évolution du regard global porté sur la pratique, un adoucissement, son orientation méthodologique peine à décrire finement les couplages complexes et probablement ordonnés, qui s'instituent entre les téléphonistes, leurs correspondants, les co-présents (anonymes, connaissances, etc.) et l'écologie globale des lieux occupés. Les « ethnographies du mobile » ont quant à elles offert une perspective tout autre, en insistant tout particulièrement sur la somme des habiletés (déplacements, orientations, regards, etc.) déployées par les téléphonistes, permettant de s'engager dans une interaction distante tout en satisfaisant différentes exigences propres à la co-présence publique. L'intérêt de ces recherches est de montrer une série de procédures par lesquelles les membres de la société parviennent à régler et gérer la pratique du mobile dans les lieux publics, quoiqu'elles peinent à décrire de façon rigoureuse et surtout formelle, cet accomplissement continu de la vie sociale. Par ailleurs, il manque selon nous une analyse des conversations par mobile, dont certaines renseignent certainement sur la texture des lieux publics : se pourrait-il que ces contextes relativement inédits d'utilisation du téléphone soient sans conséquences pour l'organisation même des conversations ? En retour, quels sont les usages qui sont faits de ces lieux et plus généralement, de toutes les caractéristiques de ces contextes qui sont probablement traitées dans les conversations ?

Notre démarche consiste à étudier de façon naturaliste, systématique et formelle ces deux scènes d'activités (espaces publics et conversationnel), en considérant qu'elles fournissent nécessairement une lecture pratique de la vie publique en tant « qu'accomplissement continu et sans fin » selon la formule de Garfinkel. D'une certaine façon, les « ethnographies du mobile » ont adopté une perspective de recherche similaire, en se concentrant toutefois sur la dimension publique des usages, et dans une bien moindre mesure sur la façon dont les conversations pouvaient elles-mêmes être spécialement façonnées en fonction des ancrages spatiaux, sociaux... des locuteurs. Cette mise en équivalence des opérations réalisées dans les lieux publics d'usage et dans les conversations est au fondement de cette recherche. Le fait que les « ethnographies du mobile » n'aient pas développé cette relation indexicale et réflexive n'est pas critiquable en soi. Par contre, notre recherche s'en différencie notoirement en ce qui concerne les dispositifs méthodologiques et des arrière-plans théoriques mobilisés pour rendre compte de l'organisation de l'action sociale et de l'interaction. Nous avons déjà pointé certaines limites liées à la description de la pratique du mobile grâce à la technique de prise de notes et la photographie, et il convient maintenant d'expliquer comment et pourquoi nous avons privilégié une analyse basée sur des données vidéo et audio.

Dans un premier temps, nous clarifierons le cadre théorique de cette recherche, qui emprunte notamment à E. Goffman, l'ethnométhodologie et l'analyse de conversation. Conformément au souhait de E. Goffman, nous ne l'avons pas affilié à un courant spécifique, et il est vrai que son œuvre est assez déroutante : il s'est par exemple auto-proclamé ethnographe, éthologue, il a emprunté à l'anthropologie, la linguistique... En somme, il s'est généralement placé à la frontière de différentes disciplines et de leurs courants, et c'est un fait que « cet animal se laisse difficilement apprivoiser » selon une de ses expressions. Il ne nous sera pas possible de présenter toutes les « faces » de Goffman et moins encore de les discuter²⁴¹, et dès ce stade il convient d'indiquer que nous inscrivons complètement mais exclusivement dans le programme naturaliste annoncé (et appliqué en partie) par l'auteur. Dans un second temps, nous présenterons les dispositifs méthodologiques mis en place pour étudier l'ensemble des activités réalisées par les téléphonistes, c'est à dire essentiellement des enregistrements vidéo réalisés dans une large gamme de lieux publics et un corpus de conversations enregistrées depuis des mobiles grâce à un

²⁴¹ S'en chargeant très bien I. Joseph dans *Erving Goffman et la microsociologie*, PUF, 1998 et R. Watson, « Le travail de l'incongruité », in I. Joseph et alii., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Editions de Minuit, 1989, p. 83-98.

serveur. Nous profiterons de la présentation de nos méthodes pour pointer les principales limites de cette recherche, sur lesquelles nous reviendrons dans le cours des analyses à partir de cas concrets.

1.3.1. Pour une approche praxéologique

Cette thèse est à bien des égards marquée par l'œuvre de Goffman, et en particulier par son approche dite « d'observation naturaliste non systématique », son souhait de considérer « l'ordre de l'interaction » (et plus précisément, en face-à-face) comme un domaine justiciable d'une analyse de « plein droit », et sa mise en perspective du caractère « scénique » de la vie sociale. Cette triple ambition a largement guidé l'orientation et l'organisation de cette recherche bien qu'à chaque fois, il paraisse nécessaire de modifier quelque peu le cadre d'analyse et les méthodes sociologiques de Goffman.

En premier lieu, nous nous sommes efforcés d'appliquer le programme « d'observation naturaliste » revendiqué par Goffman, en lui apportant un caractère « systématique » qui lui fait défaut. Cet avis est partagé par l'ethnométhodologie et plus encore par le courant « analyse de conversation » (présentés *infra*), mais Goffman avait d'une certaine façon anticipé cette critique en soulignant à plusieurs reprises le caractère « non systématique » de ses observations, et en cultivant une forme d'humilité quant à « l'importance » de ses analyses centrées sur l'organisation de l'interaction en face-à-face pour apporter une contribution « substantielle » à l'entreprise de théorisation sociologique. Comme le note L. Quéré, sa démarche est volontiers « éthique et méthodologique »²⁴², et elle consiste à étudier de très près l'interaction en face-à-face ; non pas parce que celle-ci serait particulièrement déterminante ou constitutive d'éléments macro-sociaux fondamentaux et à découvrir, mais pour s'intéresser à leur « caractère générique propre »²⁴³. Présenté ainsi, on pourrait croire qu'il s'agit là « d'un vœu de pauvreté originel de la sociologie du face-à-face » selon la formule d'I. Joseph²⁴⁴, alors qu'il s'agit surtout de ne pas convoquer un modèle théorique ou un élément de structure pour expliquer l'ordonnement des interactions quotidiennes²⁴⁵. Cette orientation n'exclut pas une théorie de l'action relativement propre à l'auteur, et avant toute chose, il s'agit pour lui d'étudier les interactions humaines comme le font les éthologues pour le comportement animal.

²⁴² L. Quéré, *La vie sociale est une scène...*, p. 52.

²⁴³ E. Goffman, *Les relations en public...*, p. 11.

²⁴⁴ *Id.*, p. 50.

²⁴⁵ C'est dans la préface des *Relations en publics*, que Goffman est le plus incisif sur cette question. Morceaux choisis : « Chaque fois qu'il a fallu illustrer concrètement une institution sociale ou un morceau de structure sociale, on y a introduit quelques interactions pour les décorer de faits de la vie et, incidemment, pour ne pas oublier tout à fait qu'il y a des gens qui s'y agitent. Ainsi, on a utilisé des interactions pratiques pour éclairer d'autres faits (...) L'étude commence par « Nous supposons que... », continue par une discussion complète des déformations et des limites du modèle proposé, donne les raisons pour lesquelles ces déformations et ces limites ne sont pas réductibles et se termine par un nombre appréciable de corrélations significatives satisfaisantes qui tendent à confirmer certaines hypothèses ; comme s'il était aussi simple de découvrir les structures dans la vie sociale (...) Beaucoup de ces études rappellent les expériences que font les enfants avec une boîte du petit chimiste : « Suivez les instructions et vous deviendrez un vrai chimiste, comme sur la photographie ». Ces méthodes n'ont ouvert aucun domaine à l'étude naturaliste. Aucun concept n'a émergé qui renouvelle notre vision de l'activité sociale. Aucune charpente n'a été édifiée qui soutiendrait un nombre toujours plus grand de faits. Notre compréhension du comportement ordinaire n'a pas augmenté, mais bien notre éloignement. », p. 11 et *sqq.*

Goffman reste relativement discret sur les modalités concrètes d'application des méthodes des sciences naturelles pour le développement de « l'éthologie humaine », et c'est à nouveau dans la préface des *Relations en public*, et dans une moindre mesure dans *L'ordre de l'interaction*²⁴⁶, qu'il exprime le plus « longuement »²⁴⁷ cette référence. Les éthologues font figure de modèle dans la mesure où ils ont mis en place des dispositifs d'observation visant à décrire de façon non motivée²⁴⁸ et de « très près » le comportement animal. De là, ils en ont retiré l'aptitude à « isoler des schémas naturels », qui sans un travail d'analyse systématique passeraient inaperçu. Il peut être payant de faire de même avec le comportement humain, avec cette idée qu'il existe sûrement un « couplage flou entre des pratiques interactionnelles et les structures sociales, un déplacement des strates et des structures dans des catégories plus vastes, les catégories elles-mêmes ne correspondant terme à terme avec aucun élément du monde structurel, une sorte d'engrenage de diverses structures dans les rouages interactionnels »²⁴⁹. C'est dans cette perspective qu'il faut comprendre l'ambition naturaliste de Goffman et sa réserve quant au « statut » de l'interaction relativement aux structures sociales plus générales, souvent considérées comme des composantes assez déterminantes des actions des membres de la société. Une approche naturaliste peut constituer un moyen « d'entrée en matière », et c'est à nouveau dans la préface des *Relations en public* que Goffman livre son intuition essentielle : « Les groupes sociaux formés d'animaux – bandes, troupeaux, hordes ou volées – ont ce trait particulier que les membres de chaque groupe restent dans le champ d'une perception mutuelle. Ainsi, presque toute l'activité est située socialement ; la vie sociale et la vie publique sont coextensives. C'est pourquoi les éthologues finissent nécessairement par étudier l'interaction en face à face. »²⁵⁰. En dehors du modèle méthodologique que peut représenter l'éthologie, c'est le recouvrement de la « vie sociale » et de la « vie publique » et le fait qu'elles procèdent d'une « mise en scène » qui constitue l'apport majeur de l'auteur pour la théorie sociologique. Dans cette perspective, il convient d'oublier la lecture habituelle de Goffman, dont on retient le plus souvent l'approche dramaturgique, le souci de soi (et des autres), le contrôle des impressions, le risque perpétuel du « faux pas » social, etc²⁵¹. Cette lecture est loin d'être injustifiée dans la mesure où Goffman a rarement abandonné le thème de la vulnérabilité des personnes et une vision un peu « paranoïaque » des relations en publics. Ceci dit, le renvoi au caractère « scénique » de la vie sociale consiste aussi à souligner que les individus se trouvant « dans un champ de perception mutuelle » sont conduits à négocier et à organiser leur co-présence, et ceci aboutit généralement à garantir des « apparences normales » : c'est ce travail pratique qui concourt au caractère scénique de la vie sociale, et tout spécialement dans des environnements publics, où les co-présents ne peuvent compter que sur ce qui apparaît pour ordonner leur scène. C'est l'examen minutieux de ce travail d'ajustement qui motive l'approche naturaliste, et celle-ci en vient inmanquablement à développer une certaine conception de l'ordre social : les actions réalisées par les co-présents sont manifestement organisées (ou « scénarisées » si on veut) de telle sorte qu'elles garantissent généralement le caractère normal, ordinaire des situations dans lesquelles ils se trouvent et, plus précisément, qu'ils élaborent. Goffman emprunte la définition

²⁴⁶ E. Goffman, « The Interaction Order », *American Sociological Review*, vol. 48, n°1, 1983, traduit dans Y. Winkin, *Erving Goffman – Les moments et leurs hommes, Textes recueillis et présentés par Yves Winkin*, Seuil, 1988, p. 186-238.

²⁴⁷ En moyenne, une page de discussion à chaque fois.

²⁴⁸ En gardant « le contrôle des idées préconçues » dit-il, *Les relations en public...*, p. 18.

²⁴⁹ *L'ordre de l'interaction...*, p. 215-216. Sur ce point, L. Quéré, *id.*, établit une connexion claire avec l'argument sociologique de G. Simmel, en citant ce passage de *Sociologie et Épistémologie*, PUF, 1981, p. 90 : « Il est impossible de reconstituer « la vie de société » si l'on ne prend pas en considération les actions réciproques et les relations de « médiocre importance » entre les gens ; car ce sont ces actions et ces relations qui « soutiennent » toute sa fermeté et son élasticité, toute sa multiplicité et son unité ».

²⁵⁰ *Les relations en public...*, p. 18.

²⁵¹ Se reporter au premier volume de *La mise en scène de la vie quotidienne...*

qu'E. A. Ross fait de l'ordre social, en citant le paragraphe introductif de *Social Control*²⁵². Il y est question de « codes de circulation routière », et cette citation préface on ne peut mieux le développement des notions « d'unités véhiculaires » et « d'unités de participation » dont nous ferons grand usage pour nos analyses. En attendant, pour Ross et Goffman, « assurer l'ordre aux jonctions des artères d'une grande ville implique avant tout une absence de collisions entre les gens et les véhicules qui interfèrent réciproquement. On ne peut pas dire que l'ordre règne entre les gens qui vont dans la même direction à la même allure, car il n'y a pas alors d'interférence. Il n'existe pas non plus quand les personnes se heurtent continuellement. Mais, quand tous ceux qui se rencontrent ou se dépassent sur des voies encombrées prennent le temps et la peine nécessaires pour éviter les collisions, la foule est alors ordonnée. Eh bien, au fond de la notion d'ordre social, on trouve la même idée. Les membres d'une communauté ordonnée ne s'écartent pas de leur route pour s'agresser mutuellement. De plus, chaque fois que leurs trajectoires interfèrent, ils font les ajustements nécessaires pour échapper à la collision, et ils le font selon une certaine règle conventionnelle ». Pour Goffman, cette règle va jusqu'à être « cérémonielle » voire « rituelle »²⁵³ dans la mesure où les interactants sont constamment engagés dans ce travail d'ajustement réciproque qui d'autant plus délicat qu'il met en jeu des personnes : « la nature la plus profonde de l'individu est à fleur de peau : la peau des autres »²⁵⁴.

Avant d'examiner comment Goffman place au cœur de son analyse de la vie publique le souci de soi et de l'autre, il est utile de récapituler sommairement les principaux points de sa démarche et la justification de son approche d'inspiration naturaliste. D'abord, l'étude de l'interaction en face-à-face paraît nécessaire si on souhaite accéder à l'organisation sensible des « scènes » généralement ordinaires de la vie sociale. Le fait que les conduites suivent manifestement une règle ou que les « apparences » soient « normales », n'est pas imposé par des normes extérieures à l'action. Les membres d'une même société partagent bien entendu une connaissance de ces normes ou de règles sensées prévaloir ici et là, mais l'organisation de la co-présence n'en reste pas moins à la charge des participants. Dès lors qu'ils se trouvent dans un « champ de perception mutuelle », ils sont constamment engagés dans un travail de détection, de déchiffrement, d'ajustement..., et pour rester sur l'exemple des « relations de trafic », les « unités véhiculaires »²⁵⁵ ont à lire et organiser leurs déplacements en fonction de ce qu'ils se rendent mutuellement disponible (en disposant par ailleurs de ressources physiques et conventionnelles telles un passage clouté, la partition trottoir/chaussée, etc.) : et c'est un fait assez incontestable qu'ils cultivent plutôt l'art de l'évitement que de la collision. Pour Goffman, il en va ainsi pour toutes les situations sociales, et c'est pourquoi il convient ne pas les « négliger » : les étudier comme le feraient des éthologues pour le comportement animal devrait permettre de dégager des « schémas naturels » susceptibles de rendre compte de cette organisation. La délimitation d'un champ d'étude centré sur l'interaction en face-à-face (« focalisée » ou « non-focalisée »²⁵⁶) offre effectivement cette possibilité, et dans la mesure où

²⁵² E. A. Ross, *Social Control*, The Macmillan Company, 1908, p. 1.

²⁵³ Il s'agit de « *petites vénérations du quotidien* » dit-il.

²⁵⁴ *Les relations en public*..., p. 338.

²⁵⁵ Il peut s'agir d'une personne « seule » ou « avec », à pied, en voiture, en vélo, stationnaire, en mouvement, etc., et l'intérêt de la notion est de pouvoir définir des « unités » interactionnelles d'ordres très différents, néanmoins comprises dans un même milieu : dans le cas présent, la rue et ses « relations de trafic ».

²⁵⁶ Distinction opérée dans *Encounters*... et plus longuement dans *Behaviour in public places*..., visant à distinguer les interactions résultant de la « simple co-présence » de celles où les participants sont engagés dans « un foyer d'attention mutuel et cognitif ». Le fait d'être engagé dans une interaction de type focalisé (une conversation, une activité coopérative par exemple) n'empêche pas d'être compris dans des interactions non-focalisées.

« il est impossible de reconstituer la vie de la société » selon la formule de Simmel²⁵⁷, on peut toujours commencer ainsi et par là, « en disant que notre chemin va de l'avant »²⁵⁸ ajoute Goffman.

Cette perspective de recherche nous fait figure de modèle pour le champ qui nous concerne, mais Goffman n'a pas vraiment suivi le programme naturaliste annoncé. En plus d'observations ethnographiques plus ou moins détaillées, Goffman ne se refuse pour ainsi dire « jamais » à utiliser les sources les plus diverses (presse, romans, « littérature de gare », anecdotes, manuels d'étiquette, de savoir-vivre, etc.²⁵⁹) afin d'étayer ses observations ou pour mettre en avant quelque principe²⁶⁰ interactionnel. Ce mélange savamment orchestré des « genres » a largement contribué au succès de *La mise en scène de la vie quotidienne*, et le style d'écriture de Goffman parvient par ailleurs à établir une cohérence d'ensemble envoûtante. E. Schegloff²⁶¹, qui fût un élève de Goffman, a fait des remarques similaires tout en prenant grand soin d'exprimer de multiples dettes et d'inscrire ses recherches en analyse de conversation dans la continuité des travaux de Goffman. Ses remarques, formulées dans un article intitulé « Goffman and the analysis of conversation »²⁶², revêtent ainsi un intérêt tout particulier : « Goffman est le maître de l'observation ciblée, dans une sorte de pointillisme analytique. Sa méthode semble invoquer une « sociologie de l'épitomé ». C'est une méthode puissante ; cela implique le lecteur dans ses propos ; cela enrôle l'esprit et l'expérience du lecteur à son service (...) Ses observations réalisent leur sens de la typicalité (...) par l'utilisation d'un exemple ou deux, une observation ou deux, un détail ou deux, pour indiquer que la scène que nous avons lue correspond bien à des éléments de notre mémoire, de notre expérience personnelle ou de notre imagination. S'il réussit, c'est que nous avons réussi à nous remémorer une telle scène, grâce à notre aptitude à le faire à partir d'un détail ou deux, qui devient une « preuve » de sa typicalité. La typicalité de la scène ou de l'action a non seulement été montrée, mais elle a été convoquée et exploitée, et le caractère pertinent de sa description, un fragment ou deux de caractérisation, a ipso facto été démontré »²⁶³. En accord avec Schegloff, on n'a probablement pas fini de percer les secrets d'écriture et la portée sociologique des recherches de Goffman²⁶⁴. Il n'en reste pas moins qu'on s'écarte de l'approche naturaliste annoncée, sensée décrire les opérations et les procédures par lesquelles les individus règlent et gèrent les situations les plus diverses de leur coexistence. Si on peut considérer que le mélange des ressources descriptives, voire l'utilisation de la métaphore théâtrale pour « re-présenter » la vie quotidienne, procèdent d'une « mise en intrigue » particulièrement efficace pour rendre compte de l'ordinaire, on ne rentre pas à proprement parler dans « l'ordre de l'interaction », ce que Goffman paraît assumer, à moitié. Toujours dans la préface des *Relations en public*, il indique par exemple : « Tout au long des articles qui composent ce volume, j'avance des affirmations sans preuves sur certaines pratiques sociales qui ont lieu à certains moments et parmi des gens de divers types. Je tiens cette description par postulats pour un mal nécessaire (...) Les interactions en face à face engendrent des indices naturels faciles à mesurer et à dénombrer. De plus, une grande partie du comportement expressif est oublié dès qu'observé, et seul un équipement d'enregistrement employé suivant un plan aléatoire peut réussir pleinement à le recueillir. ». En bref, l'auteur

²⁵⁷ *Op. cit.*

²⁵⁸ *L'ordre de l'interaction...*, p. 190.

²⁵⁹ Ce qui conduit par exemple U. Hannerz à parler des « contes de Goffman », U. Hannerz, *Explorer la ville*, Paris, Editions de Minuit, 1983.

²⁶⁰ Ce qui est plus ennuyeux.

²⁶¹ Ainsi que H. Sacks.

²⁶² E. Schegloff, « Goffman and the analysis of conversation », in P. Drew et al. (ed.), *Erving Goffman. Exploring the interaction order*, Polity Press, 1988, p. 89-135.

²⁶³ *Id.*, p. 101.

²⁶⁴ Se reporter en particulier à I. Joseph et L. Quéré, « L'organisation sociale de l'expérience », *Futur antérieur*, 19-20, 1993, p. 137-150 et publié en ligne à l'adresse suivante http://multitudes.samizdat.net/rubrique.php?id_rubrique=288

reconnaît qu'il n'a pas tout mis en œuvre pour remplir son programme naturaliste, et il est alors recommandé de prendre comme un tout (et un « mal nécessaire ») les données très hétérogènes présentées. Comme le concède Goffman, il était possible de procéder autrement, et ceci d'autant plus lorsqu'on sait comment certains « détails » peuvent compter pour l'organisation de quelque cours d'action²⁶⁵. Il y aura en particulier A. Kendon²⁶⁶ pour appliquer le programme naturaliste de Goffman et en attendant, c'est un fait que ce dernier n'a pas complètement suivi les principes d'une « éthologie humaine » qu'il n'a pourtant eu de cesse de réclamer jusque dans son texte-discours quasi testamentaire qu'est *L'ordre de l'interaction*²⁶⁷. Goffman a finalement procédé autrement pour décrire la vie quotidienne et sa « mise en scène », et c'est probablement la diversité des registres descriptifs, leur articulation et la facilité d'écriture de l'auteur qui ont contribué au succès de ce livre en particulier.

Par contre, la façon dont Goffman place au cœur de l'interaction et finalement de l'ordre social, le « souci de soi » (et des autres), constitue un aspect sensiblement plus problématique. Faire « bonne figure », ne pas « perdre la face », maintenir une « façade convenable », garantir une correspondance entre le « moi intime » et le « moi social »... sont quelques termes clés²⁶⁸ soulignant comment, dans toute interaction, il est préférable (sous peine de sanctions sociales) de présenter une *identité* ou un *soi (self)* correspondant bien à l'image que les participants se font d'eux mêmes et des autres ; de préférence sous une forme « idéale » et en continuité avec les « re-présentations » précédentes ; que la personne est « fiable », « compétente » pour l'interaction présente ; qu'elle « maîtrise ses impressions », ses « expressions », qu'elle n'est pas « folle », etc. En bref, il s'agit généralement de montrer une « image de soi » socialement attendue, valorisante... et elle est d'autant plus délicate à gérer qu'elle est constamment remise en jeu dans le cadre de l'interaction : « *Il n'existe pas d'interaction dans laquelle les participants ne courent pas un risque sérieux de se trouver légèrement embarrassés, ou au contraire un léger risque de se trouver sérieusement humiliés.* »²⁶⁹. Il n'est pas utile de multiplier les citations pour montrer comment Goffman place au cœur de l'interaction la vulnérabilité des personnes, et nous préférons développer ce point dans le cours de l'analyse car notre utilisation des termes de la microsociologie de l'auteur peut parfois laisser entendre une souscription à ce type d'arrière-plan théorique. Lorsqu'on étudie de façon complètement naturaliste l'organisation des interactions dans des environnements naturels, cet arrière-plan ne s'impose vraiment pas à l'esprit et, plus gênant, il tend à présumer l'existence d'une « dimension cachée » voire d'un « autre ordre de l'interaction » dont il s'agirait de retrouver des indices dans les actions des participants. C'est ce double registre descriptif qui alimente selon L. Quéré une « théorie des signes », dont l'inconvénient est effectivement de rapporter à l'ordre du visible immédiat des « *référénts invisibles et, par là, inscrire ces derniers dans le monde des objets réels, les rendre disponibles comme objets du monde réel* »²⁷⁰. Comme le note l'auteur, cette technique d'investigation est courante²⁷¹, et s'il devait vraiment en être ainsi, les participants se

²⁶⁵ C'est sans doute pourquoi Goffman s'est comparé à « un botaniste manchot » (« Communication personnelle », non datée, rapportée par P. M. Strong, « Minor courtesies and macro structures », in P. Drew, A. Wootton (dir.), *Erving Goffman. Exploring the interaction order*, Polity Press, 1988, p. 89-135, cité par L. Quéré, « Naturaliser le sens : une erreur de catégorie ? », *Revue du MAUSS*, n°17, 2001, p. 287).

²⁶⁶ Présenté *infra*.

²⁶⁷ Malade, Goffman n'a pu prononcer son discours conçu pour un congrès de l'*American Sociological Association* et dont il était le président en 1982.

²⁶⁸ Généralement tirés de *La présentation de soi...*, tout en étant souvent présents dans les autres ouvrages de l'auteur.

²⁶⁹ *La présentation de soi...*, p. 230.

²⁷⁰ L. Quéré, *La vie sociale est une scène...*, p. 69.

²⁷¹ 1) Pour la révélation des « structures cachées » façonnant, guidant les objets et événements sociaux ; 2) la

baseraient alors moins sur l'ensemble des éléments qu'ils se rendent mutuellement observable que sur ces « dimensions cachées » permettant en fait de produire les actions, de les interpréter, de les enchaîner, etc. Dans ce cadre d'analyse, il s'agirait alors de rapporter continûment sa conduite en fonction de ces exigences ou références « extérieures », ce qui conduirait très probablement à empêcher toute possibilité d'interaction plutôt qu'autre chose.

C'est sur ce point qu'il nous semble nécessaire d'opter pour une perspective ethnométhodologique, plus soucieuse de rendre compte de l'interaction, de sa mise en ordre et plus généralement de tout cadre d'activité, à partir des opérations méthodiquement réalisées par ceux qui y agissent, et en associant cet accomplissement « sans fin, continu et contingent » dit Garfinkel, à un ensemble de méthodes de raisonnement et de savoirs de « sens commun » (par opposition à « scientifique »²⁷²) présidant à leur organisation en situation. L'un des intérêts de ce programme de recherche initialement exposé dans les *Studies*²⁷³, est de refuser de se servir de références, concepts, théories... « extérieurs » pour expliquer l'organisation de quelque cours d'action, en considérant qu'il s'agit plutôt d'un accomplissement résultant des productions concertées des « membres compétents » de la société. Plutôt que de faire dériver de modèles sociologiques l'organisation sociale, tout l'enjeu consiste à accéder aux ressources et méthodes variées que les participants utilisent, produisent et reconnaissent dans le cadre de leurs activités quotidiennes ; le caractère intelligible et descriptible des actions sociales, des situations et des structures sont ainsi considérés au sein d'un même moment constitutif, c'est-à-dire en tant que produit de ces méthodes et procédures. Cette relation réflexive, Garfinkel l'a érigée en politique de recherche, exposée dès les premières lignes des *Studies* (chapitre intitulé *What is ethnomethodology?*²⁷⁴) : « Les études qui suivent se proposent de traiter les activités pratiques, les circonstances pratiques et le raisonnement sociologique pratique comme des thèmes d'étude empirique, en accordant aux activités les plus communes de la vie quotidienne l'attention habituellement accordée aux événements extraordinaires et à chercher à les traiter en tant que phénomènes de plein droit. La recommandation centrale est que les activités par lesquelles les membres produisent et gèrent les cadres de leurs affaires courantes sont identiques aux procédures utilisées pour rendre ces situations « descript-ibles » (accountable). Le caractère « réflexif » et « incarné » des pratiques de description et des descriptions constitue le nœud de cette recommandation. ». D'une certaine façon, on retrouve l'ambition de Goffman de considérer les interactions quotidiennes comme « un phénomène justiciable d'une analyse de plein droit », sauf que Garfinkel se débarrasse d'emblée de tout cadre théorique pré-explicatif pour centrer ses investigations sur les savoirs et les compétences des membres de la société tels qu'ils sont mobilisés dans le cadre de leurs affaires courantes, et sur les façons dont ils les rendent « descriptibles-à-toute-fin-pratique » dans les occasions ordinaires d'interaction. Ces deux ensembles « d'ethnométhodes » sont identiques et ils doivent être compris dans une relation réflexive car selon lui, les procédures pour accomplir une activité sont les mêmes que celles

« description » de l'action pratique en terme de résultats, de résidus ou de « conséquences non-intentionnelles de processus non-observables » ; et 3) pour expliquer les conduites en renvoyant à des représentations, des états mentaux, subjectifs, etc., *ibid.*, p. 69-70.

²⁷² Cette « distinction » a été initialement développée par A. Schütz, qui dès 1932 proclamait que nous étions « tous des sociologues à l'état pratique », questionnant ainsi les constructions des sciences sociales et celles de « l'attitude naturelle ». Sur ce point on se reportera tout particulièrement à sa communication sur le « Sens commun et l'interprétation scientifique de l'action humaine » (« *Common-sense and Scientific Interpretation of Human Action* », publié en 1953 dans *Philosophy and Phenomenological Research*, 14: p. 1-38), traduit dans A. Schütz, *Le chercheur et le quotidien*, Méridiens Klincksieck, 1987.

²⁷³ Recueil de textes de H. Garfinkel paru en 1967, et faisant figure de manifeste de l'ethnométhodologie.

²⁷⁴ Une traduction de ce chapitre est disponible dans un numéro spécial de *Problèmes d'épistémologie en sciences sociales*, n° 3, CEMS, 1986. Si elle ne paraît pas fidèle au texte d'origine, c'est sans doute en raison du style inimitable (de complexité cette fois-ci) d'écriture de H. Garfinkel.

utilisées pour les comprendre et les décrire. Le postulat de « la réflexivité des pratiques de description » (*reflexive character of accounting practices*) consiste à souligner que les ressources pour comprendre les activités quotidiennes (et l'ordre social qui est instauré dans et au travers de ces activités) se trouvent dans ces mêmes activités, et il est alors conseillé d'abandonner la technique du dévoilement des signes ou des structures sous-jacentes « cachées » (entre autres), pour se concentrer uniquement sur la production intelligible des pratiques sociales telles qu'elles s'organisent en situation. La notion d'*accountability* (dont Garfinkel fournit un synonyme par l'expression « observable-et-explicable ») permet de faire le lien entre les méthodes de production et de description des activités quotidiennes quel qu'en soit le genre, le lieu... et il est ainsi fortement recommandé de considérer tout cadre social comme « *s'auto-organisant en fonction du caractère intelligible de ses propres apparences* »²⁷⁵. Sur ce point, Garfinkel ajoute « *que de telles pratiques consistent en un accomplissement sans fin, continu et contingent ; qu'elles sont réalisées, et provoquées comme événements dans le cadre des affaires courantes qu'elles décrivent tout en organisant ; que ces pratiques sont faites par ceux qui participent à ces situations d'une manière telle que, de façon obstinée, ils tablent sur leur compétence, la reconnaissent, l'utilisent, la considèrent comme allant de soi ; par compétence j'entends la connaissance qu'ils ont de ces situations, leur habileté à les traiter, et le fait qu'ils ont qualité pour faire le travail détaillé et que le fait même qu'ils considèrent leur compétence comme allant de soi leur permet d'accéder aux éléments particuliers et distinctifs d'une situation, et, bien évidemment, leur permet d'y accéder aussi bien en tant que ressources, difficultés, projets, etc.* »²⁷⁶. Est réaffirmé le fait que les actions des participants sont des moments constitutifs des situations qu'ils analysent, et qu'elles ne peuvent être comprises en dehors de leur contexte d'occurrence : les actions et les procédures d'attribution de sens sont ainsi réunies en une seule pratique d'accomplissement et d'un point de vue méthodologique, on peut en conclure qu'il s'agit de procéder à une analyse aussi fine que possible de leur déroulement²⁷⁷.

C'est exactement cette politique de recherche que nous nous sommes efforcés d'appliquer pour cerner les façons dont usagers et co-présents organisent l'usage conversationnel du mobile dans un nombre déterminé de lieux publics, et les façons dont certaines composantes de ces contextes sont susceptibles de devenir des composantes constitutives des conversations. Il s'agit d'accéder à une lecture sensible car accomplie de la vie publique à partir de deux types d'analyses complémentaires, qui ne permettent cependant pas toujours de déterminer les ressources interprétatives mises en œuvre dans le cadre des séquences d'actions étudiées. Il est clair que nous n'avons accordé qu'un intérêt périphérique aux « bases procédurales » du téléphoner en public, et un traitement satisfaisant de ce point aurait très probablement nécessité des options méthodologiques spécifiques. En l'occurrence, Garfinkel s'est livré à des « expériences déstabilisantes » (*breaching experiments*) et des études quasi-expérimentales²⁷⁸ pour montrer comment les individus s'orientaient de façon routinière

²⁷⁵ *Ibid.*, p. 33.

²⁷⁶ *Ibid.*, p. 1-2.

²⁷⁷ Notons à propos du passage cité, que les « compétences » de « membre » dont parle Garfinkel ne doivent pas tout à fait être comprises au sens de Schütz, c'est-à-dire d'un « stock de connaissances » fournissant les ressources nécessaires pour s'engager dans n'importe quelle situation d'interaction. Par « compétence », il s'agit surtout de souligner un sentiment de confiance de membres de la société pour l'accomplissement de leurs activités ordinaires, leur capacité, habileté... à décider des actions qu'ils choisissent d'accomplir. C'est aussi une façon de réaffirmer l'autonomie de l'acteur par rapport aux constructions théoriques en sciences sociales, et un moyen de considérer que les compétences des membres sont « situationnelles ». « L'épine dorsale » selon L. Quéré de la conception de l'acteur compétent n'est pas une doctrine de la connaissance ou de dispositions acquises et données une fois pour toute, mais bien l'*accountability*, ou l'intelligibilité endogène de l'action, L. Quéré, « L'argument sociologique de Garfinkel », in *Problèmes d'épistémologie en sciences sociales*, n° 3, 1986, CEMS, Paris, p. 102.

²⁷⁸ Voir en particulier le troisième chapitre intitulé « Commonsense Knowledge of Social Structures... », *ibid.*

dans leurs conduites (et dans leurs raisonnements pratiques) vers un certain état « normal » et « attendu » des choses et des événements. Ces éléments sont maintenus, transformés voire défendus au besoin dans le cours même de l'action, par la présupposition de la « réciprocité des perspectives »²⁷⁹ à laquelle s'associent des méthodes d'élaboration situées du caractère sensé et intelligible des contributions immédiates des partenaires d'interaction. Les expériences de « conseil étudiant » constituent selon nous la meilleure démonstration de ce processus, auquel Garfinkel donne le nom de « méthode documentaire d'interprétation »²⁸⁰. Sommairement, l'expérience a consisté à organiser des séances de conseil avec des étudiants, qui devaient d'abord formuler un problème particulier et sur lequel ils souhaitaient être conseillés, puis poser une série de questions susceptibles d'être satisfaites par « oui » ou « non » uniquement. Les étudiants n'ont pas été informés du fait que ces réponses étaient délivrées à partir d'un tableau de nombres aléatoires, et cette expérience visait initialement à examiner la façon dont ils réagiraient à ces réponses, dont il ne faisait guère de doutes que certaines généreraient des troubles plus ou moins profonds, voire une dénonciation de la séance de conseil dans son ensemble. En pratique, les étudiants n'ont pas remis en cause les séances de conseil, et même si les réponses apportées étaient aléatoires, ils ont considéré qu'il était possible « de voir ce que le conseiller avait en tête ». Plus précisément, les étudiants ont souvent développé et organisé certains éléments de leur questionnement en fonction des réponses apportées, à toute fin de maintenir et de garantir une situation cohérente de « conseil » ou conforme aux attentes que les deux parties partagent « normalement » ou « ordinairement » dans ce type d'interaction. Face à des réponses inappropriées ou en contradiction avec des développements antérieurs, les étudiants n'ont ainsi pas abandonné la présupposition d'une « réciprocité des perspectives » selon l'expression de Schütz, en suspendant par exemple temporairement certains développements, en considérant que le conseiller avait pu changer d'avis, que la question n'était pas suffisamment claire, pertinente, etc. En somme, les étudiants ont exploités de multiples considérations « *ad hoc* » pour pouvoir poursuivre et cela, en vertu de leurs attentes et de celles prêtées aux « conseillers », en considérant que ces derniers agissaient vraiment en cette qualité et qu'ils étaient « dignes de confiance »²⁸¹. Cette expérience tend à prouver l'existence d'un « modèle sous-jacent » de « conseil », auquel les étudiants se sont rapportés dans le cadre des séances, et qu'ils se sont efforcés de maintenir en dépit de problèmes interprétatifs relatifs à certaines « réponses ». Voilà qui démontre (dans un contexte certes expérimental) comment les participants nourrissent différents types d'attentes et de présuppositions à partir de la connaissance (de sens commun) qu'ils ont des structures de la vie sociale. Cette base présomptive ne rend pas seulement possible une compréhension commune ou partagée, pour constituer une ressource dynamique à partir de laquelle les participants abordent et définissent en pratique les situations qui sont les leurs. C'est dans ce sens qu'il faut comprendre le « caractère réflexif des pratiques de descriptions » selon la formule de Garfinkel, et cette façon d'aborder « tout cadre social » au travers de ce double processus de constitution offre selon nous une perspective analytique cohérente et pertinente,

²⁷⁹ A. Schütz, *ibid.*

²⁸⁰ Cf. K. Mannheim, « On the Interpretation of Weltanschauung », in P. Kecskemeti (ed.), *Essays on the Sociology of Knowledge*, Routledge and Kegan Paul, 1952, p. 33-83.

²⁸¹ Lorsque les étudiants ont été informés de la « duperie », Garfinkel note qu'ils ont eu beaucoup de mal à envisager les implications du caractère aléatoires des réponses des conseillers compte tenu de la façon dont les séances s'étaient déroulées. Pour eux, il était préférable de considérer qu'il s'agissait d'une « simple » supercherie et dans une moindre mesure, de reconnaître et d'évaluer le fait que les « réponses » avaient été préalablement produites en dehors de leur cadre d'interaction. L'une des conséquences intéressantes de ce phénomène selon J. Heritage est que « le traitement d'un comportement déviant comme comportement spécialement motivé est un élément clé du maintien d'attentes normatives en tant que ressources interprétatives dans des contextes d'actions ordinaires », *L'ethnométhodologie : une approche procédurale...*, *ibid.*, p. 103.

et en particulier lorsqu'on s'intéresse aux règles et aux normes de conduite contribuant à l'organisation des interactions quotidiennes. Sur ce point, « tout le monde » s'accorde manifestement pour considérer qu'elles sont fondamentales, sauf qu'il y a bien des façons de les conceptualiser et de les replacer (ou non en fait) dans des cadres « réels » ou « naturels » d'interaction.

Lors de notre analyse de la plupart de la littérature disponible sur le thème de l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics, nous avons souligné comment certaines études sociologiques (quantitativement dominantes) tendaient à recourir à un paradigme normatif, en présumant le développement progressif de règles d'usage qui devraient, tôt ou tard, faire sortir la vie publique d'une situation partiellement anémique²⁸². Nous nous sommes déjà livrés à une analyse critique des différents protocoles méthodologiques favorisant ce type de description²⁸³, et il convient maintenant de proposer une façon alternative de concevoir le « rôle » des normes d'un point de vue ethnométhodologique, et tel que nous l'avons exploité pour le champ qui nous concerne. Au préalable, il convient de noter que le « contexte » de notre étude est assez spécial, si on ne met pas « entre parenthèses » la polémique accompagnant le développement des usages. Dans ce « contexte », de nombreux collègues ont souligné la mise en place de différents dispositifs, tendant à fournir des recommandations explicites pour réguler les conversations téléphoniques en public. Comme l'ont noté D. Cardon et V. Beaudouin notamment, des autocollants invitent à téléphoner ou non dans certaines zones spécifiques des trains, des annonces vocales sont parfois faites sur ce point et plus généralement, un vaste ensemble de mesures visibles tendent à définir et à instituer le « bon usage » du mobile. Ces mesures n'ont pas été prises dès 1996-1997 mais un peu plus tard, et l'idée sous-jacente consiste à se demander si elles n'ont pas consisté en une sorte de « réponse » institutionnelle et progressive face à un nombre croissant de téléphonistes parfois effectivement « déviants » et en somme, un élément de constitution de normes d'usage. L'idée n'est pas infondée et on peut certainement lui accorder quelque crédit, sauf qu'il reste peu vraisemblable qu'un nombre déterminé de règles, connues de façon identique par « tous », et satisfaisant la diversité infinie (car toujours renouvelée) des contextes d'activités (comprenant par ailleurs des éléments idiosyncratiques les distinguant les uns des autres), guident de façon étroite les comportements. Garfinkel a copieusement critiqué ce type de conceptualisation des normes, et en particulier à propos de leur place dans l'édifice théorique²⁸⁴ de T. Parsons²⁸⁵. Pour ce dernier, et en reprenant une conception freudienne, les normes sont progressivement « intériorisées » par les individus, jusqu'à devenir une composante relativement stable et déterminée de la personnalité psychique. Via un système de récompenses/punitions accompagnant le « processus de socialisation », c'est finalement l'assimilation plus ou moins réussie des principes et des valeurs morales qui assure le bon fonctionnement de la société (et sa reproduction). Il n'est pas utile de développer la façon dont Parsons développe sa conception des normes, le tout étant de noter qu'elles sont conçues de façon externe par rapport aux champs d'action où elles sont sensées prévaloir et surtout, qu'un tel paradigme est toujours d'actualité. Dans le « contexte de controverse » étudié *supra*, nous avons vu que pour sortir de la situation anémique décrite ici et là, il fallait attendre le développement de normes bien stabilisées devant permettre de réguler un jour la pratique. Toujours à la suite de

²⁸² Sur ce point, nous avons cru pouvoir identifier un « tournant » des comptes-rendus sociologiques (en particulier ceux de R. Ling) entre les années 2003-2004, « tournant » qui reste à vérifier à ce jour.

²⁸³ Complètement légitime et pertinent si on prend soin d'en préciser le champ.

²⁸⁴ C. W. Mills ironise en parlant de « Suprême théorie », C. W. Mills, *L'imagination sociologique*, Maspero, 1967, p. 54.

²⁸⁵ Dont Garfinkel a suivi les cours.

A. Schütz (et sa métaphore de « l'acteur-marionnette »²⁸⁶ notamment), Garfinkel²⁸⁷ considère qu'il s'agit d'une vision « irréaliste » du rôle des normes pour l'organisation de la vie sociale. Parmi de multiples problèmes logiques posés par l'utilisation de ce type de paradigme²⁸⁸, l'un des principaux d'un point de vue analytique est de négliger la capacité des acteurs sociaux à appréhender la nature des circonstances dans lesquelles ils se trouvent, et à démontrer localement la règle qu'ils suivent à partir de leurs contributions successives et obéissant à des déroulements temporels propres. Sinon, « *la façon dont quelqu'un utilise son savoir de sens commun des structures sociales à travers la « succession » temporelle de situations se déroulant ici et maintenant est considérée comme un épiphénomène* » ; et de façon définitive, Garfinkel recommande de « *refuser de tenir compte du projet dominant visant à évaluer, reconnaître, catégoriser, décrire les propriétés rationnelles des activités pratiques (...) en se servant d'une règle ou d'un étalon définis en dehors des situations effectives où de telles propriétés sont reconnues, utilisées, produites et commentées par les membres qui y participent* »²⁸⁹. L'importance des normes n'est absolument pas écartée, sauf qu'il s'agit de les replacer à leur « juste place », c'est-à-dire en tant que ressources « élastiques et révisables » selon la formule de Heritage, à partir desquelles les participants abordent tout contexte d'activité, et qu'ils ont à organiser et à traduire « en actes ».

Sur ce point, L. Quéré²⁹⁰ établit un lien intéressant entre Goffman et Garfinkel, en considérant que ce dernier fait complètement sienne l'idée selon laquelle les interactions quotidiennes sont organisées de façon « théâtrale ». Pour Goffman toutefois, nous avons vu que cette caractéristique était rapportée à une théorie particulière de l'expressivité, au contrôle de soi/des autres, le tout étant « aggravé » par le risque omniprésent du « faux pas social ». Pour lui, ces éléments concourent à la « mise en scène » de la vie quotidienne, alors que chez Garfinkel, il s'agit de l'indexer sur des exigences d'intelligibilité et de pertinence auxquelles sont nécessairement confrontées des personnes engagées dans un cours d'action concerté. Dans des « situations de choix de sens commun » dit-il, les participants sont constamment amenés à démontrer le caractère rationnel de leurs actions, à exhiber des conduites intelligibles, assignables, conformes aux attentes qu'ils partagent certainement compte-tenu de la situation présente : la « mise en sens » de leurs actions et interactions passent bien par leur « mise en scène ». Dans ce travail pratique et banal²⁹¹ du point de vue des participants, les normes et les règles de conduite ne doivent pas être considérées comme des éléments causaux vaguement antérieurs à la séquence d'activité en cours, pour constituer une ressource à partir de laquelle ils décident du sens particulier à attribuer à leurs actions et ce, dans le cours même de leur production. C'est en cela que les expériences de « conseil » sont intéressantes, car elles soulignent comment les individus s'orientent en fonction de différents éléments caractéristiques du contexte²⁹², et les façons dont ils comprennent et décrivent leurs activités à partir des attentes normatives ou conventionnelles qu'ils sont en droit d'attendre compte tenu des circonstances. C'est par ce processus circulaire que Garfinkel parvient à réconcilier des règles ou des normes de conduites avec l'organisation de cours d'actions concertés, et il nous

²⁸⁶ Voir son texte (de 1943) sur « Le problème de la rationalité dans le monde social », puis celui intitulé « Sens commun et l'interprétation scientifique de l'action humaine » (1953), *op. cit.*

²⁸⁷ Comme Goffman d'ailleurs.

²⁸⁸ Sur ce point, on se reportera en particulier à T. P. Wilson, « Normative and interpretative paradigms in sociology », in J. D. Douglas, *Understanding every day's life*, Adline, p. 57-79.

²⁸⁹ *Ibid.*, p. 33. Il ajoute encore : « *Toutes les procédures qui invoquent des règles pour évaluer sur un plan général les propriétés logiques et méthodologiques des pratiques d'enquête et de leurs résultats, n'intéressent l'ethnométhodologie que comme des phénomènes.* ».

²⁹⁰ *La vie sociale est une scène...*

²⁹¹ Ce qui n'est pas le cas pour le sociologue comme le note Garfinkel.

²⁹² Une situation d'entretien, avec un conseiller dont on ne doute pas du statut, de la compétence, etc.

semble qu'il s'intéresse ainsi finalement plus que Goffman à examiner leur « caractère générique propre » selon une de ses expressions²⁹³.

En somme, si nous avons suivi le programme naturaliste annoncé par Goffman, il nous a semblé nécessaire de modifier quelque peu le cadre conceptuel de l'auteur. La théorie de l'action prônée par Garfinkel dans les *Studies* offre selon nous un cadre d'analyse plus cohérent et ouvrant sur l'étude empirique des phénomènes sociaux, quoique notre souci de récolter des données issues d'environnements naturels et nos façons de les traiter diffèrent quelque peu de ce programme ethnométhodologique. Nous préciserons en quoi *infra* et en attendant, il est utile de définir une ultime fois les façons dont nous entendons nous référer aux normes pour notre champ d'enquête. Il a été démontré que de nombreuses études portant sur l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics tendaient à recourir à un paradigme normatif, en suivant le discours explicatif de personnes enquêtées, et en notant par ailleurs une série de mesures visibles (manuels d'étiquettes, dispositifs de brouillage, textes de loi, etc.) laissant supposer l'établissement progressif de règles de « bon usage ». Comme nous l'avons noté, on peut accorder quelque crédit à ce processus, tout en doutant fortement que la constitution progressive de ce type de règles ou de recommandations soit susceptible de « guider » (au sens fort du terme) les conduites. Généralement entreprises à la fin des années quatre-vingt dix, les ethnographies du mobile ont justement contribué à dénoncer ce type de paradigme, en mettant en évidence une série de procédures démontrant une sorte de « travail d'accommodation » des usages en public, et le maintien d'un certain ordre « ensemble » (pour ne pas dire « public »). En isolant des « schémas naturels » au sens de Goffman, elles ont amplement souligné la capacité des acteurs sociaux à organiser la pratique en fonction de différentes caractéristiques de contextes publics, sans toujours faire reposer ces accomplissements sur 1) les ressources et savoirs (de sens commun) maîtrisés par les participants, 2) leur connaissance (toujours de sens commun) d'un certain nombre de cadres institués de la vie sociale contribuant à alimenter différents systèmes d'attentes normatives et enfin, 3) sur le fait que les membres de l'espace public sont (assez) constamment amenés à démontrer le caractère intelligible et descriptible de leurs opérations depuis l'organisation endogène de cours situés d'action. Si les ethnographies du mobile ne sont pas étrangères à ce type de cadrage théorique, il reste néanmoins généralement tacite²⁹⁴. Cela n'est pas fondamentalement gênant, et on peut toujours retirer de ces études l'idée selon laquelle les membres *compétents* de l'espace public ont *rapidement* trouvé une série de « réponses » pour organiser en situation la pratique ; à partir des « schémas naturels » proposés, on peut considérer que téléphonistes et co-présents n'ont pas subitement « oublié » un certain nombre de connaissances et d'attentes normatives relatives à la vie publique, et qu'ils sont assez constamment engagés dans un « travail d'accommodation » en contexte de l'usage conversationnel notamment. Toutefois, il nous semble que les descriptions²⁹⁵ réalisées peinent

²⁹³ Préface des *Relations en public*... L'exemple prototypique souvent pris par Garfinkel est celui de la file d'attente. Les personnes composant cette institution sociale à petite échelle rendent visible - par leur placement, leurs orientations, distances interpersonnelles, etc. - un certain type d'unité normative. Celui-ci s'adosse bien à un système conventionnel de prise de tour (premier arrivé/premier servi surtout, parfois femmes et enfants d'abord, etc.), qui est pratiquement rendu visible et disponible par les personnes formant la file. Les systèmes conventionnels ou réglementaires ne pré-déterminent cependant pas à eux seuls les places disponibles voire à défendre, l'ordre de la file étant déterminé par les placements respectifs et corrélatifs les uns des autres des personnes déjà engagées dans ce type de file : tout nouvel arrivant aura à détecter le mécanisme de prise de place mis en œuvre et exhibé par les personnes déjà présentes, et contribuer à ensuite à définir et à rendre observable la structure normative permettant d'accéder à quelque service.

²⁹⁴ G. Murtagh, *op. cit.*, fait exception.

²⁹⁵ Prises de notes éventuellement agrémentées de clichés photographiques.

à restituer les cours temporels d'actions, voire d'autres caractéristiques pertinentes du contexte (agencement de l'espace par exemple), à partir desquels les participants parviennent (manifestement le plus souvent) à garantir le caractère normal et ordonné de la vie publique. Il s'agit là d'une « évidence empirique » amplement mise en avant par les ethnographies du mobile, qui mérite d'être affinée par des données autorisant une analyse plus détaillée et surtout formelle de cet « ordre (produit) de l'interaction », dans les lieux publics comme dans les conversations.

Dans cette perspective, c'est probablement le courant « analyse de conversation » (AC) initié par H. Sacks, E. Schegloff et G. Jefferson²⁹⁶ à la fin des années soixante, qui s'est montré le plus soucieux d'examiner les ressources et procédures mises en œuvre dans l'interaction. Issu de l'ethnométhodologie, ce courant s'en est progressivement distingué en optant pour une approche (vraiment) naturaliste et empirique, rompant notamment avec les « expériences » quasi expérimentales de Garfinkel²⁹⁷, et le conduisant à développer des thèmes d'études relativement distincts. Si l'AC s'intéresse également aux méthodes de raisonnement de sens commun, l'accent a été mis sur les façons dont celles-ci étaient utilisées et comprises dans l'interaction et plus précisément, dans le « parler-en-interaction ». L'ambition générale est toujours d'accéder aux ressources et aux procédures contribuant à l'organisation de l'interaction, sauf que cette analyse est systématiquement réalisée à partir de données issues d'environnements naturels, et dont le type (des enregistrements audio et/ou vidéo) autorise une « re-lecture » suffisamment fine de l'interaction pour en saisir l'organisation, ainsi que les ressources qui y sont mobilisées. En somme, s'il s'agit toujours d'explorer les méthodes et procédures qu'utilisent les « membres » pour gérer et régler leurs affaires quotidiennes, on considère que ces accomplissements méritent d'être étudiés selon un programme d'observation naturaliste, visant à examiner « rigoureusement, empiriquement et formellement »²⁹⁸ le détail de l'action sociale.

C'est un peu par hasard que les initiateurs du courant en sont venus à concentrer leurs investigations sur la conversation (et en particulier téléphonique), d'abord dans des contextes institutionnels puis « non marqués ». Les premiers enregistrements de communications téléphoniques ont par exemple été réalisés dans un centre de prévention du suicide²⁹⁹ et de gestion des catastrophes³⁰⁰, en se demandant d'abord simplement si ce type d'échanges pouvait faire l'objet d'une « description formelle »³⁰¹. Si les premières recherches ont généralement été réalisées dans des contextes assez particuliers, l'enjeu n'était pas d'examiner l'importance ou non de ces cadres dans ou pour la conversation, mais de dégager des caractéristiques générales de l'organisation et du raisonnement pratique régissant l'interaction conversationnelle. Jusqu'à la fin des années soixante-dix, les auteurs (et d'autres) vont délaisser ces contextes « marqués » pour préférer la conversation « ordinaire », avec l'idée que ce type de matériaux permettrait

²⁹⁶ Se reporter en particulier à H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, « A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation », *Language* 50, 1974, p. 696-735, jetant les bases de procédures systématiques mises en œuvre dans l'organisation des tours de parole.

²⁹⁷ Et de la même façon, les reportages ethnographiques très hétérogènes de Goffman.

²⁹⁸ E. Schegloff, H. Sacks, « Opening up closings », *Semiotica* 8, 1973, p. 289-290.

²⁹⁹ H. Sacks, « Lecture 1: Rules of conversational sequence », in G. Jefferson (ed.), *Lectures on conversation*, Blackwell, 1995, p. 3-11.

³⁰⁰ E. Schegloff, « Sequencing in conversational openings », in J. Gumperz and D. Hymes (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnomethodology of Communication*, Holt Rinehart and Winston, 1972, p. 346-380.

³⁰¹ H. Sacks, « Methodological remarks », in M. Atkinson, J. Heritage, *Structures of social action*, Cambridge University Press, 1984, p. 26.

d'accéder de façon plus fondamentale à la « machinerie »³⁰² de la conversation, machinerie susceptible d'être tout aussi opérante pour d'autres types d'interaction. La démarche a été féconde et ce n'est qu'ensuite que l'AC s'est de nouveau intéressée à la conversation dans des cadres institutionnels. Ces deux orientations suggèrent parfois de distinguer une AC « pure » d'une autre « appliquée »³⁰³. C'est par exemple ce que propose J. Heritage en distinguant un courant qui examine « l'institution de l'interaction comme un phénomène de plein droit », et un autre s'intéressant à « la gestion d'institutions sociales dans l'interaction »³⁰⁴. Cette distinction est possible, quoique les mécanismes de coordination de l'action ne soient pas forcément différents dans les deux cadres d'analyse. Par ailleurs, dans le cas où des différences systématiques dans les modalités de prise de parole sont observables par exemple, elles ne sont pas forcément *permanentes* dans l'interaction³⁰⁵.

Quelles que soient les différentes orientations prises par l'AC (dont l'intégration progressive des conduites non verbales³⁰⁶ et le recours à la vidéo), les conversations téléphoniques (sur poste fixe) ont constitué un moyen payant « d'entrée en matière » (interactionnelle), qui se trouve partiellement ré-interrogé par la téléphonie mobile. Avant d'avancer quelques points de tension liés à la technologie mobile³⁰⁷, il est utile de rappeler pourquoi les conversations téléphoniques ont constitué un milieu privilégié d'analyse, et de présenter certains concepts fondamentaux du courant. C'est probablement Schegloff qui résume le mieux l'intérêt « originel » de l'AC pour l'étude des communications téléphoniques, et la façon dont ce type d'analyse s'inscrit complètement dans une démarche sociologique (et non pas linguistique comme on pourrait le penser à première vue) : « *Le travail dans lequel mes collègues et moi nous sommes engagés traite de l'organisation de l'interaction sociale. Nous avons porté aux matériaux sur lesquels nous travaillions – des enregistrements audio et vidéos produits naturellement, et des transcriptions de ces enregistrements – un intérêt sur la détection et la description de phénomènes ordonnés relativement à la façon dont la conversation et l'interaction sont construites, et un intérêt pour la détection de l'organisation systématique quant à la façon dont ces phénomènes sont produits. Ce que les individus font au téléphone, c'est parler. Les conversations sur téléphone sont, par conséquent, des matériaux naturels pour la recherche dans ce domaine, non pas en raison d'un intérêt particulier pour le téléphone, mais parce qu'elles sont des occasions d'interactions conversationnelles. Les matériaux tirés de conversations téléphoniques peuvent toutefois revêtir un intérêt spécial. L'une des caractéristiques de nos matériaux, dans lesquels les participants ne disposent d'aucun accès visuel, était particulièrement utile au début de notre recherche, lorsqu'il s'agissait de développer des arguments sur la possibilité d'étudier avec succès la conversation et son organisation séquentielle sans examiner les gestes, l'expression faciale, et d'autres éléments similaires. La conversation téléphonique est étudiée de façon naturaliste à cette fin, et elle ne montre que peu de différences avec d'autres cadres ou médias (...) la grande similitude du téléphone avec d'autres formes de discussion a contribué à augmenter notre confiance selon laquelle un grand profit peut être tiré de l'organisation de ce type d'interaction conversationnelle sans nécessairement examiner des matériaux vidéo (quand bien même cela peut être important et intéressant de*

³⁰² Terme souvent utilisé par H. Sacks.

³⁰³ Nous reprenons ici les formulations de P. T. Have, *Doing conversation Analysis*, Sage, 1999, et renvoyons à l'auteur pour une discussion synthétique sur ce point (notamment p. 7-9 et p. 54-60).

³⁰⁴ J. Heritage, « Conversation analysis and institutional talk: analysing data », in D. Silverman (ed.), *Qualitative research: theory, method and practice*, Sage, 1997, p. 161-182.

³⁰⁵ Ce que montre clairement P. T. Have en distinguant différents « étapes » d'une interaction médecin/patient, et dont certaines ne se distinguent en « rien » d'une interaction non-institutionnelle : « Talk and institution: a reconsideration of the « asymmetry » of doctor-patient interaction », in D. Boden, D. H. Zimmerman (ed.), *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Polity Press, 1991, p. 138-163

³⁰⁶ Consulter par exemple C. Goodwin, *Conversational Organization: Interaction Between Speakers and Hearers*, Academic Press, 1981, et C. Heath, *Body movement and speech in medical interaction*, Cambridge University Press, 1986.

³⁰⁷ Tout en privilégiant les éléments ayant trait à des contextes publics d'utilisation.

procéder de la sorte dans tous les cas) »³⁰⁸. Plusieurs éléments méritent d'être développés. Tout d'abord, la conversation est considérée comme une activité sociale à part entière, et à ce titre, elle est justiciable d'une analyse de « plein droit ». La conversation téléphonique revêt un intérêt particulier car elle permet de faire « l'économie » d'une étude des ancrages des participants dans leur environnement, de leurs gestes, regards, etc., théoriquement peu opérants dans ce type d'échange. Si la possibilité d'une sensibilité des interactants à certaines caractéristiques de leurs environnements est bien évoquée (« *context-sensitive* »³⁰⁹), « l'entre-deux conversationnel » est volontiers considéré comme étant « libre de contexte » (« *context-free* »³¹⁰). Ensuite, dans la mesure où les locuteurs ne peuvent compter que sur leurs contributions audibles pour organiser l'interaction, l'analyste se retrouve dans une sorte de pied d'égalité avec eux pour déterminer les ressources et les procédures qu'ils utilisent pour satisfaire différentes exigences et attentes posées par ce type d'interaction : quelles sont, par exemple, les tâches permettant d'ouvrir la conversation puis d'aboutir à l'introduction de la raison de l'appel et/ou d'un premier développement thématique ? Comment les locuteurs parviennent-ils à se distribuer les tours de parole ? etc. La conversation est considérée comme un espace « naturellement » organisé et co-construit par les participants. À partir de transcriptions fines de leurs contributions (incluant par exemple les pauses, les chevauchements, les intonations, etc.³¹¹), il a été possible de démontrer qu'ils se basaient sur des « détails » d'une complexité insoupçonnée pour satisfaire différents problèmes pratiques et contingences posés par ce type d'interaction. Lorsqu'on dispose que de la voix pour interagir, un silence par exemple peut constituer un élément notable selon sa place d'occurrence (comme à la suite d'une requête), sa durée... et occasionner des traitements spécifiques. En somme, les locuteurs sont constamment confrontés à des problèmes de coordination et d'intelligibilité de l'action incluant des dimensions normatives (la formulation d'une requête par exemple supposant une réponse), se réglant à partir d'un ensemble très subtil de procédures ancrées dans la construction même des tours de parole. À nouveau, l'idée de règles ou de normes « extérieures » à l'interaction est écartée au profit de la capacité et de l'habileté des locuteurs à organiser et à structurer la conversation : « *dans la mesure où les matériaux sur lesquels nous travaillions présentaient une apparence ordonnée, ce n'était pas seulement le cas pour nous, du moins pas en premier lieu, mais qu'il en allait de même pour les co-participants qui les avaient produits. Si ces matériaux (des enregistrements de conversations naturelles) étaient ordonnés, c'est parce qu'ils avaient été méthodiquement produits par les membres de la société les uns pour les autres (...)* »³¹². On retrouve la notion « d'accountability » de Garfinkel, qui, appliquée à l'étude naturaliste de conversations téléphoniques notamment, a permis de distinguer différents mécanismes essentiels de l'interaction conversationnelle.

L'un d'eux porte sur l'organisation par « paires adjacentes » de tours de parole (une question suivie d'une réponse, un échange de salutation, etc.) produits successivement par les interlocuteurs, de telle sorte que la conception d'une première partie de paire projette une action complémentaire au tour suivant. Si ce mécanisme n'est pas automatique ni systématique (d'autres séquences plus ou moins distinctes peuvent être « enchâssées » par exemple), il constitue néanmoins une modalité récurrente et importante de l'organisation des tours de

³⁰⁸ E. Schegloff, « Identification and recognition in telephone conversation openings », in G. Psathas (ed.), *Everyday language studies in ethnomethodology*, Irvington Publishers, p. 23-78, 1979.

³⁰⁹ *Id.*, p. 699.

³¹⁰ H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson (à l'avenir, SSJ), *ibid.*, p. 699.

³¹¹ Se reporter en particulier à la convention proposée par Atkinson et Heritage, *Structures of social action...*, p. ix-xvi, qui est le système de transcription le plus couramment utilisé.

³¹² *Openig up closings...*, p. 290.

parole, et à partir de laquelle s'opèrent en partie la sélection et l'alternance des locuteurs. « En partie » seulement car le positionnement adjacent des tours de parole ne constitue pas en soi une technique de sélection du locuteur³¹³ : il s'agit plutôt d'une forme de contrainte exercée par la réalisation d'une première partie de paire, qui rendue reconnaissable en tant que telle limite le nombre d'alternatives possibles dans la contribution pendante. Le positionnement adjacent des tours de parole constitue pour Sacks un moyen « *puissant pour mettre en relation des énoncés* »³¹⁴, « naturellement » liés en vertu de leur voisinage ou *a contrario*, qui permet de considérer qu'une seconde partie est absente ou inappropriée par exemple. Cette organisation inclut des dimensions normatives importantes dans la mesure où le « second locuteur » est sensé reconnaître et satisfaire de façon pertinente un énoncé se présentant comme le premier élément d'une paire. Cette relation n'est pas à sens unique, car si on considère qu'une seconde partie de paire satisfait bien une première partie, elle fournit conjointement une interprétation publique du propos antérieur : ce faisant, il fournit un élément clé du maintien (ou de l'altération) de la compréhension intersubjective, ouvrant sur d'autres tours de parole en continuité, en rupture, etc., avec ce qui précède, ou pour apporter des éclaircissements par exemple. Les paires adjacentes constituent ainsi une organisation structurelle importante pour la coordination de l'action et l'actualisation continue de la compréhension intersubjective, qui s'établissent conjointement à partir du principe « d'implicativité séquentielle » ou de « dépendance conditionnelle » selon les articles (*sequential implicativeness/principal of conditional relevance*). En effet, l'adjacence de tours de parole ne suffit pas à créer un lien entre deux énoncés successifs. Il s'agit plutôt d'un moyen élémentaire d'établir ce type de connexion. Comme l'a noté Schegloff, « *pour voir si un tour est/sera séquentiellement implicatif, la place structurellement donnée à prendre en compte est le tour suivant* »³¹⁵, mais ce dernier peut très bien participer au développement d'autres séquences, dites « enchâssées ». Dans ce type de cas, la paire n'est plus « adjacente », pour être coordonnée de façon séquentielle, et le principe de « dépendance conditionnelle » ouvre ainsi sur deux types de problèmes selon Schegloff : « *Le premier est : comment peut-on parler de deux items comme d'une paire d'items mis en séquence, plutôt que de deux unités séparées, dont l'une peut apparaître après l'autre ? Le second est : comment peut-on, de façon sociologiquement significative et rigoureuse, parler de l'absence d'un item ?* »³¹⁶. Plutôt que de faire appel à un ensemble de critères ou de règles susceptibles d'expliquer l'organisation de la conversation, il convient d'identifier les procédures à partir desquelles les locuteurs coordonnent leurs contributions successives, pour faire émerger le sens et le caractère intelligible des actions qu'ils produisent et analysent en commun. Cet accomplissement inclut des dimensions normatives centrales contribuant à la co-production de la conversation, qui sont aussi à l'œuvre pour régler différents types de problèmes pratiques : au sein d'une même conversation par exemple, des silences de durée équivalente constituent tantôt une « absence notable » ou « officielle » occasionnant des traitements spécifiques (e.g. une répétition), tantôt une « simple » pause ne générant pas de trouble particulier. L'interprétation de ces silences dépend ainsi de leur place d'occurrence, dans ou entre les tours de parole, et des actions que réalisent ces derniers.

³¹³ « Il ne suffit pas de s'adresser à quelqu'un pour en faire le locuteur suivant : par exemple, une réponse adressée à un questionneur ne fait pas de lui le locuteur suivant », SSJ, *A simplest...*, p. 29.

³¹⁴ Se reporter en particulier à la *Lecture 4*.

³¹⁵ E. Schegloff, « The Relevance of Repair to Syntax-for-Conversation », in T. Givón (ed.), *Syntax and Semantics*, Volume 12, Discourse and Syntax, Academic Press, 1979, p. 267.

³¹⁶ E. Schegloff, *Sequencing in conversational openings...*, p. 363.

Pour explorer cet ordre produit de l'interaction, les ressources et les attentes d'ordre normatif qui y sont mobilisées, H. Sacks, E. Schegloff et G. Jefferson³¹⁷ ont élaboré un modèle assez exhaustif des mécanismes et principes basiques régissant le système de prise de tour de parole dans les conversations « ordinaires ». Cette précision est importante car contrairement à des entretiens ou des meetings par exemple, l'ordre des tours de parole, leur durée, leur contenu, etc., ne sont pas fixés à l'avance. Dans la mesure où la conversation n'est pas « pré-formée » par des éléments d'ordre institutionnel, l'organisation de l'ensemble de ces éléments incombe exclusivement aux locuteurs, et l'analyse de leurs opérations devrait permettre d'accéder à ses principaux mécanismes. Dans le cours de nos analyses, nous aurons l'occasion de développer la plupart des éléments du modèle proposé par les auteurs, et à ce stade, il convient de présenter uniquement les deux composantes majeures et étroitement interdépendantes régissant la prise de parole dans les conversations. La première porte sur la façon dont sont construits les tours de parole, qui ne doivent pas être considérés comme des phrases dont on pourrait décider du début et de la fin à partir de règles grammaticales par exemple. Si certaines contributions des locuteurs sont susceptibles de se présenter sous la forme de phrases, il peut aussi s'agir d'un énoncé, d'un mot, d'un syntagme, etc., et surtout, l'idée est qu'ils sont composés d'une à plusieurs « unités de construction de tour » (UCT) qui segmentent³¹⁸ la parole tout en offrant différentes opportunités³¹⁹ pour un changement de locuteur : « *Quand un locuteur commence la construction d'un tour de parole en employant un type d'unité X, ce locuteur est autorisé dès le commencement d'une telle unité. La première complétude possible d'une telle première unité constitue la première place pertinente pour la transition au tour suivant.* »³²⁰. Considérés ainsi, les tours de parole relèvent d'un processus interactif, où la production d'un certain type d'unité (une question ou une invitation par exemple) fait l'objet d'un travail interprétatif du destinataire qui peut, « à son tour » et « en bonne place », fournir une action satisfaisant le type de l'unité précédente (selon les exemples précédents : une réponse, un refus/une acceptation). Ce travail interprétatif est réalisé dans le cours même de la réalisation des UCT, ce qui explique pourquoi des changements de locuteur se font souvent sans pause ou silence, sans technique de sélection spécifique, voire un peu avant qu'un énoncé ne soit complètement achevé³²¹. Ces transitions montrent que les UCT constituent une sorte de « matériau »³²² dont la fin ou l'orientation peuvent être anticipées (les auteurs parlent de « *projectability* ») par le destinataire qui, sans invite spécifique ou silence³²³ par exemple, peut apporter une nouvelle contribution et contribuer au développement ordonné de l'interaction. La seconde composante du modèle de Sacks, Schegloff et Jefferson, précise les modalités d'allocation des tours de parole, à partir de trois règles de sélection ou d'auto-sélection des locuteurs, complétées par une règle de récursivité.

³¹⁷ *Id.*

³¹⁸ Selon la conception, l'orientation de ces « unités » et les silences ou micro-pauses laissés entre elles.

³¹⁹ Les auteurs les nomment « place de transition pertinente » (PTP).

³²⁰ *Ibid.*, p. 103.

³²¹ Ceci occasionne alors de légers chevauchements en fin de tour, qui n'ont pas le même statut que des chevauchements issus d'une concurrence pour la prise de parole au début ou au milieu d'une UCT.

³²² Nous reprenons une expression utilisée par M. Relieu et F. Brock, « L'infrastructure conversationnelle de la parole publique : l'analyse des réunions politiques et des interviews télédiffusées », *Politix*, n°31, 1995, p. 77-112.

³²³ Pour ce qui est des conversations téléphoniques, il est important de noter que les silences revêtent un caractère déviant, même lorsqu'ils sont relativement brefs (quelques dixièmes de seconde). Dans la mesure où les participants ne peuvent se baser que sur leurs contributions verbales pour mener l'interaction et qu'ils comptent sur l'entretien continu de la conversation, les silences non préfacés d'une annonce spécifique peuvent signifier un désengagement temporaire voire définitif de l'un d'eux, soit un problème à résoudre.

« (1) Pour chaque tour de parole, à la place de transition pertinente initiale, d'une unité de construction de tour initiale :

(a) si le tour accompli jusqu'ici est construit de telle sorte qu'il comporte l'utilisation d'une technique de « sélection du locuteur suivant », alors le participant ainsi sélectionné a le droit et l'obligation de prendre le prochain tour pour parler ; personne d'autre ne dispose d'un tel droit ou obligation, et le transfert a lieu à cette place.

(b) si le tour accompli jusqu'ici est construit de telle sorte qu'il ne comporte pas d'utilisation d'une « technique de sélection du locuteur suivant », alors l'auto-sélection du prochain locuteur peut, mais pas obligatoirement, être instituée ; le premier qui commence acquière les droits pour un tour, et le transfert a lieu à cette place.

(c) si le tour accompli jusqu'ici est construit de telle sorte qu'il ne comporte pas d'utilisation d'une technique de « sélection du locuteur suivant », alors le locuteur actuel peut, mais n'est pas obligé de continuer, à moins qu'un autre s'auto-sélectionne.

(2) Si, à la place de transition pertinente initiale d'une unité de construction de tour initiale, ni 1a ni 1b ne sont entrés en vigueur, et, conformément à la disposition de 1c, le locuteur actuel a continué, alors l'ensemble des règles a-c se ré-applique à la prochaine place de transition pertinente, jusqu'à ce que le transfert soit effectué. »³²⁴.

Cette série de règles constitue une base solide et empiriquement vérifiable pour l'étude systématique de l'organisation des conversations (médiatisées ou non), en invitant à retrouver les unités de construction de tour à partir desquelles s'opère la mise en relation des contributions successives des locuteurs, et dont la conception permet conjointement de « distribuer » les tours de parole. Ces règles ou procédures inscrites dans les contributions des participants tendent à garantir la production continue et coordonnée de la conversation, en limitant notamment les possibilités de chevauchement et les silences, généralement considérés comme des éléments vecteurs de trouble. Les quelques éléments de la « machinerie » présentés *supra* constituent selon nous une ressource essentielle pour retrouver l'ordre produit de l'interaction conversationnelle comme les façons dont certains troubles peuvent susciter des traitements spécifiques. Si nous avons amplement utilisé les principes et mécanismes de coordination de l'action mis en évidence par l'AC pour l'étude de notre corpus de communications notamment, il convient d'indiquer deux caractéristiques de notre démarche nous distinguant quelque peu du courant.

La première porte sur l'importance chronique des contextes de passation ou de réception des appels sur téléphone mobile du point de vue du déroulement des conversations, qui met en tension un principe et une stratégie de recherche contribuant au développement de l'AC. Dans une perspective quasi historique, nous avons identifié une série de facteurs expliquant pourquoi la conversation téléphonique avait constitué un milieu privilégié d'analyse, et en particulier en raison de l'absence *a priori* de traitement de différentes variables des contextes respectifs des locuteurs : ce type de communication médiatisée est volontiers présenté comme étant « libre de contexte » (*context-free*), ce qui devrait effectivement permettre d'accéder de façon presque « pure » aux opérations par lesquelles les locuteurs organisent la conversation. Avec la technologie mobile, cette idée d'une écologie relativement autonome de la conversation est singulièrement interrogée, comme en témoignent d'une certaine façon le prototypique « t'es où ? » et l'abondante littérature centrée sur l'incorporation (difficile) de la téléphonie mobile dans les lieux publics notamment. Dans le premier cas, il est vrai que le fait de ne pas connaître³²⁵ le lieu ou le contexte de réception ou de réception d'un appel sur mobile peut occasionner des séquences spécifiques dédiées à la localisation de l'un ou l'autre des

³²⁴ *Ibid.*, p. 704.

³²⁵ Nous montrerons que ce n'est pas du tout systématique.

locuteurs (voire des deux), séquences pouvant d'ailleurs étroitement guider des développements thématiques ultérieurs. Dans le second cas, il est tout aussi exact que la possibilité de téléphoner de presque n'importe où multiplie les expositions à différentes sortes d'enjeux liés à la co-présence publique notamment : plutôt que de réduire ce type de problème pratique aux frictions qu'il occasionne parfois, on peut aussi faire l'hypothèse que les conversants vont mettre en oeuvre une série de techniques appropriées, en parlant bas pour minimiser le caractère public de la conversation, en utilisant des langages codés ou en précipitant la fin de la communication en raison de circonstances inappropriées. Ces quelques exemples questionnent l'idée d'une forme d'autonomie de la conversation téléphonique relativement à différentes caractéristiques des environnements des locuteurs, soit par des séquences spécifiques où il est justement question de découvrir, préciser, vérifier... le contexte (social, spatial, temporel, etc.) de la conversation, soit par des enjeux locaux susceptibles de conduire à des mises en formes particulières des communications distantes. Il convient toutefois de rappeler que la grande majorité des études concernant l'analyse des conversations téléphoniques a été réalisée à partir de corpus de communications passées et reçues sur poste fixe : les questions concernant l'importance des environnements d'usage pour l'organisation des interactions se posent peut-être sensiblement moins³²⁶. En tous cas, cette forme d'indifférence « méthodologique » aux environnements des interlocuteurs paraît assez problématique avec la technologie mobile : « (...) pendant la conversation téléphonique, les locuteurs ne restent-ils pas localisés dans des espaces disjoints, susceptibles d'accueillir des événements de toute sorte (intervention de tiers, événements, interruptions, etc.) ? La façon dont des locuteurs qui sont engagés dans une conversation téléphonique sont confrontés à ces manifestations n'est-elle pas également une caractéristique de l'activité téléphonique ? Pourquoi « délocaliser » les locuteurs en les « localisant » uniquement, par le biais d'un enregistrement audio, dans l'espace-temps de la conversation ? Cette « délocalisation » des locuteurs, qui les extrait des contextes physique des appels, n'est-elle pas particulièrement problématique dans le cas des appels sur mobile ? »³²⁷. Cette série de questions formulées par M. Relieu pose avec justesse l'émergence de « nouveaux » enjeux liés à la technologie mobile, invitant à identifier les façons dont différentes variables des contextes d'usage peuvent devenir des composantes importantes voire constitutives des conversations. On peut très bien, comme le fait l'auteur, aborder cette question sur un plan strictement conversationnel : il s'agit alors de repérer depuis l'examen des contributions des locuteurs, les différents traitements qui confèrent une « épaisseur contextuelle » aux communications par mobile. Cette recherche reprend en partie cette ambition, tout en la limitant aux opérations portant sur des environnements publics d'usage. Cette limitation n'est justifiée que par le choix d'un champ d'investigation supposé spécifique³²⁸, et dont nous souhaitons mettre en évidence certaines caractéristiques au regard de l'action pratique. Les conversations sur mobile offrent cette possibilité, et d'une certaine façon, on peut considérer que nous nous attacherons surtout à étudier des conversations où les locuteurs démontrent une « sensibilité au contexte » pour reprendre l'expression de Sacks, Schegloff et Jefferson. La seconde caractéristique de notre recherche nous distinguant sensiblement d'une approche complètement basée sur les principes de l'AC repose sur notre volonté de mener l'étude de l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics sur deux « fronts d'interaction » : les analyses que nous ferons des enregistrements de conversations

³²⁶ Dans le cours de nos analyses, nous aurons l'occasion de formuler un certain nombre de remarques sur ce point assez délicat : nous montrerons en effet presque continuellement comment certaines variables des contextes publics d'utilisation peuvent « rentrer » dans les conversations et à la réflexion, il se pourrait bien que ce type de dimension concerne tout autant les communications sur fixe, sans qu'on y ait encore suffisamment prêté attention. Dans la mesure où ne disposons pas d'un corpus de conversations de fixe à fixe, nous ne pourrions que fournir des pistes de recherche.

³²⁷ M. Relieu, *Ouvrir la boîte noire...*, p. 25.

³²⁸ Et il l'est effectivement en certains points.

passées depuis des mobiles doivent être considérées comme une facette complémentaire de celles réalisées à partir des données vidéo. L'ambition de cette thèse consiste en effet à établir une symétrie entre les opérations réalisées par les téléphonistes (et les co-présents) dans des environnements publics, et les façons dont certaines variables de ces contextes sont susceptibles de devenir des composantes à part entière des conversations. Tout l'enjeu est ainsi de mettre en évidence les points de connexion entre ces deux « scènes » d'activité pour aboutir à une lecture praxéologique de la vie publique, et ceci implique un travail décisif de sélection des données³²⁹ et une orientation analytique assez particulière. Par rapport aux études menées par E. Schegloff notamment sur l'organisation des conversations téléphoniques, nous assumons d'une certaine façon le choix d'une thématique de recherche orientée sur l'espace public. Il s'ensuit qu'on ne trouvera pas de « modèle » des ouvertures³³⁰ de conversations sur mobile par exemple et lorsqu'au moins un des locuteurs se trouve dans un lieu public, mais plutôt une série d'opérations localisées en différents endroits des conversations, qui renseignent sur différentes caractéristiques des contextes publics et/ou sur les façons dont les locuteurs en font usage pour satisfaire certains types de développement. En somme, nous avons privilégié l'étude des séquences fournissant une lecture pratique de la vie publique, plutôt qu'une analyse systématique de leurs modalités d'occurrence dans la structure d'ensemble ou l'infrastructure des conversations.

Pour cette dernière raison notamment, nous nous écartons quelque peu de la façon « standard » de faire de l'analyse de conversation, et à un niveau général, on peut considérer que notre démarche correspond assez fidèlement à celle de A. Kendon, que ce soit au niveau de « l'esprit »³³¹ de la recherche, d'une sorte de « confiance méthodologique »³³² et de la multiplicité des ressources théoriques utilisées³³³. Kendon s'est vraiment intéressé de très près à l'organisation des interactions en face-à-face, en présentant ses recherches comme une « réponse à Goffman » concernant l'étude du « matériel comportemental ultime »³³⁴ de l'interaction. Pour lui, il est possible, grâce à des données vidéo, de satisfaire le programme naturaliste de Goffman, et d'une certaine façon, de « répondre » exhaustivement à la question « *que se passe-t-il ici ?* » formulée dans *Les cadres de l'expérience*³³⁵. Nous avons vu comment Goffman apportait différentes « réponses » théoriques et méthodologiques, et pour lui, que cette « question soit formulée explicitement dans les moments de *doute ou de confusion*, ou implicitement lorsque les circonstances ne *menacent* pas nos certitudes, elle est posée et ne trouve de réponse que dans la *manière* dont nous faisons ce que nous avons à faire. »³³⁶. Kendon a lui aussi abandonné le « style » d'analyse de Goffman, en s'attachant à décrire précisément ces « manières » contribuant au déroulement de l'interaction. Pour lui, « *la plupart du temps, les occasions d'interaction sont des affaires d'ordre* »³³⁷, qu'il s'agisse de se croiser dans la rue, de rentrer en contact avec autrui puis de se parler, etc. On peut se rappeler du caractère ordonné de certaines séquences d'activité, d'éléments de la situation, sans être en mesure de préciser « comment cela s'est passé » : comment les participants se sont « distribués » les tours

³²⁹ Se reporter à la partie *Méthodologies*, *infra*.

³³⁰ Cf. E. Schegloff, *Sequencing in conversational openings...*

³³¹ Un soupçon de positivisme.

³³² Positive mais pas naïve.

³³³ Kendon fait justement référence à l'analyse de conversation, l'ethnométhodologie, l'éthologie et Goffman (entre autres).

³³⁴ E. Goffman, *Les rites d'interaction*, Les Editions de Minuit, p. 7, cité par Kendon dès la préface de son ouvrage majeur qu'est *Conducting Interaction. Patterns of behaviour in focused encounters*, Cambridge University Press, 1990.

³³⁵ E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, Les Editions de Minuit, 1991, p. 16.

³³⁶ *Id.*, c'est nous qui soulignons.

³³⁷ *Ibid.*, p. 9.

de parole ? Comment les locuteurs ont-ils façonnés et interprétés leurs tours de telle sorte qu'ils aient « tout naturellement » enchaîné différents thèmes de conversation ? Comment les gestes, regards, expressions faciales, ancrages spatiaux, etc., ont-ils constitué des ressources tout aussi essentielles contribuant à in-former le déroulement de l'interaction ? La satisfaction de l'ensemble de ces questions posées par l'auteur suppose effectivement de disposer de données issues d'environnements naturels, et autorisant un accès aux « détails » à partir desquels s'organise l'interaction. Cette façon de concevoir l'interaction en termes d'accomplissements tout en renvoyant à leur caractère « vu mais non remarqué », rappelle certaines propositions de Garfinkel discutées *supra*. Même si Kendon n'y fait que sommairement référence, on peut identifier une base commune, et notamment lorsqu'il considère que les occasions d'interaction requièrent une habileté à re-connaître et à identifier la nature des activités en cours, soit une capacité à recevoir et interpréter les opérations réalisées par les autres, et à produire en retour des actions intelligibles, appropriées, ajustées... en fonction d'attentes morales et normatives considérées comme « allant de soi » (« *taken for granted* » dit Garfinkel). Les « membres » ont constamment à produire des actes « appropriés » en fonction de leur souscription à une certaine « définition de la situation » tenue pour légitime, et ils s'engagent effectivement avec confiance et assurance dans l'interaction. Le caractère ordonné de cette dernière, banal, normal, « allant de soi »... n'est pas une caractéristique « donnée » ou « naturelle » selon les formules de Kendon et si, comme le fait Garfinkel, on peut s'intéresser à la nature des faits sociaux et aux façons dont ils sont construits, on peut aussi étudier « au plus près » les processus interactifs au travers desquels de tels « faits » sont créés et maintenus dans l'interaction. C'est précisément l'objet de l'AC, qui cherche à décrire dans le domaine relativement étroit du parler-en-interaction, l'ordre à partir duquel les locuteurs réalisent leurs énoncés « l'un pour l'autre » dans la conversation.

On peut situer Kendon « à mi-chemin » entre les différents chercheurs et courants présentés *supra*, tout en apportant une forme d'optimisme méthodologique qui marque probablement notre recherche quant à son projet d'explorer la vie publique « au regard » et « à l'écoute » de l'usage conversationnel du téléphone mobile. Si ce moyen d'entrée en matière interactionnelle ne nous permettra pas, c'est sûr, de rendre compte de l'ensemble des dimensions réflexivement importantes de la vie publique, il a au moins pour lui d'autoriser la précision. Kendon cultive le même type de revendication pour le thème plus massif qu'est l'interaction en face-à-face, et il entend décrire les différentes opérations que font les individus dès qu'ils s'engagent dans un cours d'action concerté. Puisque les participants parlent/écoutent, font des gestes, se déplacent, se regardent par intermittence, utilisent différentes expressions du visage, etc., « *on doit*, dit-il, *comprendre l'organisation et la signification de tout ce qu'ils font* »³³⁸. Et Kendon, dans *Conducting interaction* notamment, s'engage effectivement dans cette entreprise ambitieuse, en proposant une série d'analyses « fascinantes » pour reprendre le mot de C. Heath et P. Luff³³⁹. Il n'est pas vraiment opportun de présenter les différentes dimensions de l'interaction étudiées par l'auteur et à titre illustratif, on peut signaler l'analyse des orientations du regard entre des personnes en conversation, la façon dont ces regards varient selon la durée, la conception des énoncés ; l'étude des mouvements de coordination entre les interactants selon qu'ils sont locuteur/écoutant ; le rôle des expressions du visage lors des « embrassades » (« *kissing round* ») ; les modalités de rencontre et d'entrée en interaction focalisée (en fonction des déplacements, des distances interpersonnelles, des orientations du corps, de l'orientation du regard...) ; etc. A partir de l'analyse formelle de données vidéo, l'auteur parvient à mettre en évidence les multiples ressources et procédures

³³⁸ *Ibid.*, p. 3.

³³⁹ *Op. cit.*, p. 327.

contribuant à l'ordonnancement de différents types d'interaction en situation de face-à-face, tout en insistant à juste titre sur l'importance des modalités d'ancrage spatial et les orientations (visuelles, corporelles, etc.) des participants. Ces deux derniers points (très liés) méritent d'être développés ici dans la mesure où nous nous sommes appropriés plusieurs systèmes de transcription et certaines notions plus conceptuelles proposées par l'auteur³⁴⁰ pour l'étude des actions et interactions des téléphonistes dans des environnements publics, et nous préférons présenter certains de ses résultats dans le cours de nos analyses. L'apport de Kendon est tout à fait majeur car il a mis en place une série d'outils et de notions permettant de cerner les multiples dimensions rentrant en ligne de compte dans les interactions en face-à-face, tout en permettant d'en saisir le fonctionnement d'ensemble. Pour notre propos, la plus importante des notions développées par l'auteur porte sur les « systèmes de F-formation » (*F-formation system*) qui permettent d'appréhender les différents types de regroupement mis en œuvre par des personnes engagées dans le cadre d'une activité coopérative. Dès lors que des individus font quelque chose ensemble, ils sont prompts, note Kendon, à se disposer en rond, en grappe, en ligne, en L, etc., selon le type d'activité en cours et les différentes opportunités/contraintes de l'environnement (par exemple, selon la densité de personnes se trouvant à proximité). La configuration des « F-formation » peut ainsi varier selon certaines caractéristiques du contexte qu'il s'agit justement d'identifier et à un niveau général, on peut définir ces formations comme des unités produites par des personnes entretenant une relation spatiale et des orientations leur permettant d'établir entre eux « *un accès égal, direct et exclusif* »³⁴¹. Il s'agit ainsi d'une structure normativement régulée par les ancrages de chacun des participants (notamment déterminée par la partie basse du corps) et leurs orientations (visuelles, corporelles, etc.) que Kendon propose d'appeler des « segments transactionnels » (*transactional segment*) : la partie haute du corps (le buste, la tête...) et le regard notamment tendent à définir une zone « proximale » où se concentre généralement l'attention des interactants, c'est-à-dire l'espace où on parle, regarde, manipule des objets... Selon une des expressions de l'auteur, il s'agit de « *l'espace à portée de main* » et quand deux ou davantage de personnes font quelque-chose ensemble dit-il, « *elles sont promptes à s'arranger de telle sorte que leurs segments transactionnels se chevauchent, créant un « espace transactionnel commun » (...)* »³⁴².

³⁴⁰ Ainsi que ceux de C. Goodwin et C. Heath notamment.

³⁴¹ *Conducting...*, p. 209.

³⁴² *Id.*, p. 210.

Pour mieux comprendre comment sont établis les systèmes de F-formation et la façon dont se chevauchent les segments transactionnels des interactants, on peut proposer une photographie tirée de *Conducting interaction*³⁴³ où Kendon a fait figurer trois zones de participation délimitant et ouvrant sur certains droits.



Figure 4 : F-formation en rond.

Ces trois jeunes femmes ont co-établi un espace propice à la conversation (le « o-space »), délimité à un premier niveau par le positionnement de la partie basse du corps dans le « p-space ». Dans le cas présent, la position des membres inférieurs tendent à établir une ceinture délimitant un espace d'interaction où se chevauchent leurs « segments transactionnels ». La photographie n'est pas la mieux choisie pour distinguer les différentes composantes des segments transactionnels, et on peut simplement observer ici que le buste et la tête de chacune des jeunes femmes paraissent orientés vers le « O » ajouté par Kendon, soit un peu à gauche du centre du « o-space ». Cet espace constitue une sorte de juridiction commune où elles disposent d'un accès égal pour la conversation, tout en étant en mesure de se baser sur différentes ressources non verbales. Le système de F-formation ne tend pas uniquement à définir une zone de coopération, car cette structure interactivement produite est aussi visible pour les « autres », qu'il s'agisse de piétons ayant à passer à proximité, de personnes stationnant non loin ou de connaissances souhaitant intégrer la formation. C'est pourquoi Kendon a fait figurer des lignes en pointillés constituant le « r-space » (là encore de taille variable selon la densité de personnes et la configuration de l'espace), qui est une sorte de « zone tampon »³⁴⁴ pour toute personne « extérieure » à la F-formation. Les piétons « compétents » reconnaissent en un coup d'œil ce type d'unité normative et dans l'immense majorité des cas, ils éviteront de stationner trop longtemps dans le « r-space » ou ils dévieront leur trajectoire plutôt que de passer entre les membres du collectif. En l'occurrence, la possibilité d'un tel passage est quasi nulle compte tenu de la grande proximité des jeunes femmes. La zone tampon concerne tout autant les personnes souhaitant sortir ou rentrer dans la formation. Dans le premier cas, il n'est pas rare que d'ultimes « au revoir » soient échangés lorsqu'un membre quitte la formation et qu'il se trouve encore dans le « r-space » : la plupart du temps, c'est pour bien signifier et sanctionner le départ, mais ce peut être aussi l'occasion de se réengager dans la formation. Dans le second cas, celui d'un nouvel arrivant, le « r-space »

³⁴³ *Ibid.*, p. 235.

³⁴⁴ *Ibid.*, p. 234.

est tout aussi important, puisque c'est dans cette zone que se négocie son entrée dans la formation (ou bien, rien ne va être fait pour lui faciliter l'accès). Le p-space peut être agrandi (ou non) pour favoriser l'intégration de l'unité entrante, et ce peut être aussi, pour le dire à la façon de Goffman, l'occasion de réajuster ou d'abandonner les développements thématiques en cours pour faire « bonne figure » devant le nouvel arrivant. Les F-formation constituent de la sorte des structures méthodiquement produites et normativement régulées ne favorisant pas uniquement le développement d'activités coopératives, pour « concerner » d'une certaine façon toute personne se trouvant à proximité, voire souhaitant l'intégrer. Les F-formation sont ainsi importantes sous trois aspects. D'abord, elles fournissent une sorte d'identité et d'intégrité d'une situation d'interaction en vertu de différents éléments que les participants se rendent mutuellement disponibles, et qui tendent à dépasser le cadre étroit de l'interaction pour constituer une unité normative reconnaissable pour les « autres ». Ensuite (« *a central methodological problem* » note Kendon), elles permettent de définir les situations d'interaction à partir de leurs composantes constitutives : il s'agit de reconnaître des unités élémentaires et normativement régulées de la vie sociale à partir de l'ensemble des éléments qui contribuent localement à les rendre reconnaissables. Enfin, les interactions en face-à-face entretiennent nécessairement une relation avec la structure spatiale pour l'organisation des comportements. Sur ce point, Kendon ne peut être plus clair lorsqu'il indique que « l'activité est toujours *située*. Une personne faisant quelque chose le fait *toujours* quelque part et ce faire entretient toujours une relation avec l'espace qui comprend des objets et des gens concernés par cette activité. »³⁴⁵. Kendon a développé une série de notions et d'outils d'analyse permettant de distinguer les différentes composantes rentrant en ligne de compte pour l'organisation d'interactions en face-à-face pour mieux en comprendre le fonctionnement d'ensemble. On pourra se demander dans quelle mesure ces éléments sont utiles pour nos analyses *a priori* centrées sur l'activité de personnes engagées (*exclusivement* pour certains) dans des interactions conversationnelles distantes. Ce serait oublier, comme le souligne Kendon, que toute activité a « toujours » lieu « quelque part », et une bonne partie de notre recherche consistera justement à montrer les multiples ressources et procédures à partir desquelles usagers et co-présents se rapportent les uns aux autres dans les lieux publics et comment, à partir du « détail » de leurs contributions successives ils parviennent le plus souvent à garantir le caractère normal et ordonné de la vie publique. Cette analyse sera l'occasion de distinguer certaines caractéristiques des lieux publics apparaissant réflexivement pertinentes du point de vue de l'organisation de cours d'actions situés, dont nous fournirons une lecture tantôt rigoureusement complémentaire tantôt relativement distincte depuis l'organisation des conversations : « complémentaire » dans la mesure où nous retrouverons un certain nombre d'éléments communs entre des séquences conversationnelles et les investigations pratiques réalisées par les téléphonistes dans des environnements publics, et « relativement distincte » car les conversants par mobile sont prompts à faire « d'autres usages » des lieux publics (et finalement aussi, des lieux privés et des frontières qu'ils établissent entre ces deux types d'espace) pour satisfaire différents types de développements. Si ces deux « scènes » d'activité ont été étudiées séparément pour des « raisons méthodologiques » exposées *infra*, tout l'enjeu est d'accéder à une lecture praxéologique de la vie publique, certes en se servant d'une pratique singulière et « noyée » parmi bien d'autres, et dont on pourra penser qu'elles sont au moins sinon plus importantes. Cette stratégie de recherche a pour principal mérite de fournir un « point d'entrée » pour explorer la vie publique en termes d'accomplissements, tout en autorisant des analyses formelles et précises qui paraissent moins évidentes à réaliser sans une telle restriction de champ.

³⁴⁵ *Ibid.*, p. 210. C'est Kendon qui souligne.

1.3.2. Méthodologies

Pour distinguer les caractéristiques de la vie publique apparaissant réflexivement importantes du point de vue de l'organisation d'interactions locales et distantes, nous avons mis en place différents protocoles méthodologiques permettant de constituer une base de données composées pour l'essentiel de prises de vue vidéo réalisées à l'aide d'un caméscope « standard » dans une large gamme de lieux publics, et généralement centrées (et même un peu trop parfois) sur le comportement des téléphonistes en situation, et de conversations enregistrées sur une plate-forme d'écoute développée par un laboratoire de recherche de France Télécom³⁴⁶. Si l'analyse de ces deux types de matériaux composera l'essentiel de notre thèse, d'autres protocoles ont été mis en œuvre en raison d'une période de « tâtonnements méthodologiques » ou pour développer certains points spécifiques. Il est nécessaire de présenter l'ensemble des techniques d'enquête utilisées qui, rétrospectivement, comportent toutes des avantages et des inconvénients. Il nous semble important de les reconnaître franchement, en considérant par ailleurs qu'un tel regard autocritique n'a vraiment été possible qu'en fin de recherche, par inexpérience, manque de lucidité ou simplement de recul. Ceci n'excuse pas certaines erreurs commises quant aux façons dont a été menée cette thèse, et nous reconnaissons aujourd'hui volontiers que certaines d'entre elles étaient complètement évitables.

Avant de préciser nos données et outils d'analyse, il nous semble opportun de faire le point sur les profits attendus (et quelques limites) quant à l'étude de matériaux issus d'environnements naturels et dont le format autorise un examen minutieux de l'organisation de l'action et de l'interaction sociales. Il n'est pas question de revenir ici sur les autres protocoles de recherche présentés dans les deux parties précédentes ; à un niveau général, on rappellera simplement qu'à nos yeux ils peinent à restituer le déroulement de séquences d'activité où sont compris un à plusieurs téléphonistes. Les « ethnographes du mobile » reconnaissent d'ailleurs la plupart du temps ce genre de limite³⁴⁷, ce qui est paradoxalement sensiblement moins le cas pour les chercheurs procédant par entretien (au sens large). Rappelons que nous n'avons pas condamné la pertinence de leurs champs ou thèmes d'investigation, en questionnant surtout leur aptitude à rendre compte de *pratiques*, la (re)connaissance de celles-ci étant par ailleurs assez systématiquement revendiquée³⁴⁸. Nous avons cru pouvoir distinguer différents régimes descriptifs entretenant une relation plus ou moins directe avec la capacité et l'habileté des acteurs sociaux à organiser l'usage conversationnel du mobile dans des environnements publics, et pour autant qu'une telle analyse soit justiciable d'une analyse de « plein droit » selon la formule consacrée, elle gagne à être réalisée à partir de matériaux autorisant un accès détaillé à l'ensemble des opérations réalisées par les téléphonistes, localement comme dans l'entre-deux conversationnel. Pour ce faire, nous avons collecté différents types de données (vidéo et/ou audio) dont le point

³⁴⁶ En l'occurrence, FTR&D/TECH/SSTP, et nous tenons une nouvelle fois à remercier A. Curty et X. Lamming qui nous ont permis d'utiliser leur dispositif d'enregistrement tout en y apportant certaines améliorations à notre demande.

³⁴⁷ Se reporter notamment aux remarques introductives de Weilenmann et Larsson, « Local Use and Sharing of Mobile Phones », in B. Brown, N. Green, R. Harper (ed.), *Wireless World: Social and Interactional Aspects of the Mobile Age*, Springer Verlag, p. 99-115, ou celles faites par A. Lasen, *A comparative study of mobile phone...*

³⁴⁸ Il y a naturellement des exceptions, et certains chercheurs renvoient de façon explicite aux « représentations » des acteurs (se reporter par exemple à C. Martin, *Représentations des usages du téléphone portable...*) ou aux façons dont celles-ci sont susceptibles de changer avant/après l'équipement en mobile (consulter en particulier l'étude de L. Palen, M. Salzman et E. Youngs, « Discovery and integration of mobile communications in everyday life », *Personal and ubiquitous computing*, n°5, Springer-Verlag, 2001, p. 109-122).

commun et essentiel est de permettre une analyse répétée du déroulement de l'action et de l'interaction sociales. C'est probablement J. Heritage et J. M. Atkinson qui fournissent la meilleure synthèse³⁴⁹ sur les profits escomptés par de tels matériaux, et selon eux « (...) *the use of recorded data serves as a control on the limitations and fallibilities of intuition and recollection; it exposes the observer to a wide range of interactional materials and circumstances and also provides some guarantee that analytic conclusions will not arise as artifacts of intuitive idiosyncrasy, selective attention or recollection or experimental design. The availability of a taped record enables repeated and detailed examination of particular events in interaction and hence greatly enhances the range and precision of the observations that can be made. The use of such materials has the additional advantage of providing bearers and, to a lesser extent, readers of research reports with direct access to the data about which analytic claims are being made, thereby making them available for public scrutiny in a way that further minimizes the influence of individual preconception.* »³⁵⁰. Il n'est pas possible, par exemple, de noter en situation³⁵¹ l'ensemble des éléments sur lesquels se basent les participants pour la conduite de quelque cours d'action, même si ce type de protocole peut conduire à des résultats intéressants comme nous l'avons vu. L'argument défendu par Heritage et Atkinson porte plutôt sur une certaine orientation analytique à adopter vis-à-vis de données enregistrées, « ouverte » à la complexité de l'interaction et moins sujette par exemple à certaines interprétations « hâtives » ou « sémioses sauvages » issues de séances d'observation uniques. Le fait de disposer de matériaux ayant pour « simple vertu » selon l'expression de Sacks³⁵² d'être visualisés et/ou écoutés plusieurs fois devrait renforcer la rigueur de l'analyse : dans la mesure où il est possible de réaliser des transcriptions (plus ou moins³⁵³) détaillées des éléments contribuant au déroulement de séquences d'activité, et de les soumettre dans le cours de l'enquête ou dans les publications au regard « forcément plus critique » de la communauté de chercheur (*i.e.* capable de discuter à « armes égales » des résultats proposés). Les enquêtes basées sur l'étude de données vidéo et/ou audio présentent généralement volontiers leurs transcriptions (et parfois des échantillons de séquences grâce au web) et l'idéal, comme le notent Heritage et Atkinson, serait de permettre à la communauté de chercheur un accès total aux bases de données, pour discuter concrètement des résultats ou pour lui permettre de s'engager (de préférence) dans d'autres thèmes d'étude toujours possibles à partir des données « brutes ». L'idée est excellente et la pratique est répandue dans d'autres disciplines, elle ne l'est pas vraiment en sociologie. Nous n'échapperons pas complètement à la règle en raison de problèmes juridiques de droit à l'image liés à nos données ; toutefois, les séquences vidéo pour lesquelles nous avons obtenu un accord en bonne et due forme seront disponibles, pour quiconque en fait la demande, sur notre site

³⁴⁹ Celles faites par C. Heath et J. Hindmarsh dans *Analysing interaction...* ou par C. Heath et P. Luff dans *Explicating face to face interaction...* (disponibles en ligne) sont des modèles de clareté.

³⁵⁰ J. Heritage et J. M. Atkinson dans l'introduction de *Structures of social action...*, p. 4.

³⁵¹ Et encore moins « ailleurs ».

³⁵² La façon dont Sacks expose les raisons pour lesquelles il s'est engagé dans l'étude d'enregistrements de conversations est d'ailleurs très proche des arguments avancés par Heritage et Atkinson : « *J'ai commencé à travailler avec des enregistrements-magnétiques de conversations. De tels matériaux ont une vertu simple, c'est que je peux les réécouter. Je peux les transcrire un peu et les étudier de façon extensive – indépendamment du temps que cela peut prendre. Les enregistrements-magnétiques de tels matériaux constituent un « suffisamment bon » (« good enough ») enregistrement de ce qui s'était passé. D'autres choses, c'est sûr, s'étaient passées, mais au moins ce qui était sur l'enregistrement s'était passé. Ce n'était pas pour un intérêt plus général pour le langage ou pour quelque formulation théorique sur ce qui devait être étudié que j'ai commencé avec des enregistrements-magnétiques de conversations, mais simplement parce que je pouvais mettre mes mains dessus (« I could get my hands on it ») et que je pouvais les étudier encore et encore, et aussi, par conséquent, que d'autres pourraient regarder ce sur quoi j'avais travaillé et en faire ce qu'ils voudraient, si, par exemple, ils souhaitaient être en désaccord avec moi.* », H. Sacks, *Notes on methodology...*, p. 26.

³⁵³ Les niveaux de précision varient en effet selon les thématiques de recherche, et il est inexact que toutes les transcriptions proposées par l'AC par exemple soient particulièrement complexes (et opaques) pour le « non-initié ». En ce qui nous concerne, nous nous situons probablement à un « niveau de détail » intermédiaire pour la transcription des données vidéo et conversationnelles.

web³⁵⁴. Nous précisons ces différents points *infra*, et en résumé, il nous semble intéressant de reprendre les différents profits (et quelques limites) avancés par C. Heath et J. Hindmarsh³⁵⁵ notamment, quant à l'enregistrement de séquences d'activité se déroulant dans des environnements naturels. Pour eux, il convient aussi de mettre en place des « ressources additionnelles » (*i.e.* que l'entretien, la prise de notes, la photographie, etc.) pour explorer l'organisation complexe³⁵⁶ de l'action et de l'interaction sociales en situation. Des enregistrements vidéo et/ou audio offrent effectivement une telle opportunité, car il est possible (en visionnant plusieurs fois une séquence filmée par exemple, en la passant au ralenti, etc.) d'accéder à certains des éléments clés (tours de paroles, gestes, regards, objets...) à partir desquels les participants règlent et gèrent l'interaction. Cela n'est pas fait pour le « plaisir du détail », mais tout simplement parce que les personnes engagées dans le cadre d'une activité commune (qu'il s'agisse de se parler ou de se croiser dans la rue) se basent sur des éléments extrêmement subtils (*seen but unnoticed* dit Garfinkel), qui ne peuvent être saisis sans ce type de données ni transcriptions fines. Pour ceux qui s'interrogent sur l'utilité de telles transcriptions³⁵⁷, Schegloff répond simplement qu'elles sont à « échelle ordinaire »³⁵⁸, et nous montrerons par la suite comment, effectivement, il peut être profitable de suivre « au plus près » les opérations réalisées localement et à distance par les téléphonistes. Ceci dit, il est vrai que les enregistrements audio ou vidéo ne sont jamais qu'une « version »³⁵⁹... particulière, partielle, sélective... de la vie sociale, et assurément distincte de la façon dont les individus perçoivent « leur monde » ; cela n'est pas fondamentalement gênant si on s'intéresse surtout aux façons dont il est pratiquement organisé par ceux qui y agissent, ce qui n'empêche pas de rester attentif au processus de recherche dont sont issus ces matériaux. Comme nous l'avons déjà remarqué *supra*, l'étude des communications téléphoniques (même sur poste fixe) peut par exemple conduire à négliger (ou à sous-estimer) l'importance de certaines caractéristiques des contextes des locuteurs, alors qu'elles peuvent étroitement guider le cours de la conversation. Le problème est formellement identique en ce qui concerne les « choix » de prises de vue vidéo : selon que l'on filme de loin/de près, avec un plan large ou non, de façon fixe/mobile, etc., on est « naturellement » amené à privilégier telle ou telle facette de l'action pratique qui, rétrospectivement, n'est pas forcément la plus pertinente ou intéressante du point de vue de l'organisation générale du cours d'action. De cela, on ne s'en aperçoit généralement que lors de l'analyse des séquences, c'est-à-dire trop tard. En somme, nos options méthodologiques et leurs modalités de mise en œuvre, ne sont pas exemptes de limites, et il serait sans doute profitable d'entretenir de façon continue une sorte de regard critique sur les outils, les méthodes, les données, les façons de les traiter... au sein d'un « processus social d'enquête » plus général selon le vœu de M. Relieu³⁶⁰. L'idée est une nouvelle fois excellente mais pas forcément aisée à appliquer, et l'avis de Goffman est sur ce point particulièrement intéressant. Pour lui, « une méthodologie qui se voudrait pleinement et constamment consciente de soi n'aurait pour effet que d'écarter tous les objets d'étude et d'analyse autres que le problème réflexif lui-même, et de déplacer ainsi les

³⁵⁴ <http://moreljul.free.fr/joomla/>

³⁵⁵ C. Heath, J. Hindmarsh, *Analysing interaction...*, p. 99-121.

³⁵⁶ Surtout pour l'analyste qui souhaite en saisir les modalités d'organisation plutôt que pour les membres pour qui cet accomplissement est résolument « banal », « normal », et « inintéressant » (*i.e.* du point de vue des membres) selon Garfinkel.

³⁵⁷ De façon un peu paradoxale, il semble qu'on s'interroge généralement beaucoup moins sur le « niveau de détail » d'autres protocoles de recherche de la sociologie dite qualitative.

³⁵⁸ E. Schegloff, « Goffman and the analysis of conversation », in P. Drew et al. (ed.), *Erving Goffman. Exploring the interaction order*, Polity Press, 1988, p. 100.

³⁵⁹ C. Heath, J. Hindmarsh, *id.*, p. 107.

³⁶⁰ M. Relieu, « Du tableau statistique à l'image audiovisuelle. Lieux et pratiques de la représentation en sciences sociales », *Réseaux*, n°94, 1999, p. 71.

champs d'investigation au lieu d'y contribuer »³⁶¹. Il est assez symptomatique que Goffman propose de mettre entre parenthèses les réflexions d'ordre méthodologique dans le cours des analyses, tout en comptant (parfois) fortement sur un « effet d'agrégation » des données hétérogènes étudiées, voire astucieusement « déformées »³⁶². En ce qui nous concerne, nous nous contenterons au cas par cas d'apporter certaines précisions quant aux conditions de recueil et de traitement des données, sans être en mesure de fournir de façon continue un regard réflexif et critique embrassant l'ensemble de la recherche.

On peut par contre présenter de façon détaillée les outils et les techniques utilisés pour la constitution des bases de données et ce dans une perspective chronologique, car la dimension temporelle de la recherche est effectivement déterminante pour comprendre les « choix » des dispositifs méthodologiques. Les guillemets s'imposent car en ce qui nous concerne, la contingence et la chance ne sont pas complètement étrangères à la définition même du champ d'enquête. Tout d'abord, on peut rappeler que nous nous sommes initialement intéressés à l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics principalement en raison des nombreuses critiques accompagnant le développement de la pratique. Nous avons ainsi une forme de dette à l'égard des recherches inventoriant l'ensemble des éléments de la « crise », tout en ayant choisi une approche résolument observationnelle et empirique conduisant « naturellement » à envisager tout autrement la conversation téléphonique dans les lieux publics. Nous sommes partis d'une ethnographie du mobile « classique » quant à ses outils d'observation (et une théorie de l'action peu affirmée et généralement caractéristique de ce type d'enquête), pour considérer ensuite qu'il était nécessaire de disposer de ressources additionnelles pour restituer de façon plus satisfaisante le déroulement de cours situés d'activité où sont compris un à davantage de téléphonistes, et pourquoi pas, de trouver un moyen d'enregistrement des communications passées et/ou reçues sur mobile pour évaluer les caractéristiques pertinentes et les usages qui sont faits des lieux publics dans les conversations. Il est beaucoup plus « facile » de constituer une base de données de vidéos que de conversations, et le fait d'avoir effectivement commencé par la collecte et l'étude du premier type de matériaux a largement contribué à la définition du cadre de cette recherche : si nous avions d'abord dû analyser le corpus de conversations, il est fort possible que la thématique de l'espace public ait été moins affirmée, pour préférer par exemple une analyse plus générale de « l'épaisseur contextuelle » des communications par mobile. L'espace public, et en particulier urbain, constitue un autre « milieu privilégié » d'analyse puisque l'une de ses propriétés fondamentales est son accessibilité, qui délimite un champ d'investigation où justement le travail d'observation est *a priori* très aisé. Ceci est sans doute très vrai pour les adeptes de la prise de note en situation (ou mieux d'une certaine façon, de retour au bureau), sensiblement moins pour les chercheurs utilisant la photographie, et dans une bien moindre mesure pour ceux recourant à la vidéo. Pour faire écho aux remarques de Lasen³⁶³ notamment ou celles faites par Weilenmann et Larsson³⁶⁴, il est en pratique assez délicat d'être un « observateur anonyme » de la vie quotidienne, et notamment lorsqu'il est équipé de dispositifs « techniques » susceptibles de révéler son activité d'enquête (et au minimum, de modifier le cours normal d'une séquence d'activité). On peut remarquer que le

³⁶¹ E. Goffman, *Les cadres de l'expérience...*, p. 21.

³⁶² I. Joseph par exemple a bien noté que Goffman était capable de traiter « les rituels avec désinvolture et les jeux truqués avec sérieux. », I. Joseph, *Erving Goffman et la microsociologie...*, p. 12.

³⁶³ A. Lasen, « A comparative study of mobile phone use in public places in London, Madrid and Paris », Vodafone Surrey Scholar, Digital World Research Center, University of Surrey, 2003.

³⁶⁴ A. Weilenmann et C. Larsson, « Local Use and Sharing of Mobile Phones », in B. Brown, N. Green, R. Harper (eds.), *Wireless World: Social and Interactional Aspects of the Mobile Age*, Springer Verlag, p. 99-115.

bloc-notes et le stylo (et l'alternance entre les activités d'écriture et d'observation visuelle) peuvent suffire à faire sortir le sociologue des « apparences normales », et ce type de problème pratique est plus délicat à gérer dès lors qu'on utilise un caméscope (ou un appareil photographique) autrement qu'un touriste par exemple ou en tant que membre d'un collectif : filmer des monuments ou des connaissances va de soi, et les co-présents démontrent d'ailleurs généralement une grande attention vis-à-vis de ce type d'activité en passant soigneusement en dehors du champ de la caméra ; par contre, lorsqu'il s'agit de les filmer, de façon clandestine et avec un caméscope standard (et donc visible), l'activité filmique devient un exercice à part entière et beaucoup plus délicat, qui suppose de maîtriser certaines techniques ou astuces s'apprenant progressivement (c'est du moins notre cas). Pour ne pas que le cameraman devienne un sujet particulier d'attention³⁶⁵, il faut par exemple être en mesure de limiter (voire de s'affranchir complètement) le nombre de contrôles visuels de l'écran du caméscope tout en préservant le cadrage, rester au plus près des personnes (parfois mobiles) pour que le microphone puisse capter leurs éventuelles contributions verbales, etc. En somme, le « camouflage » de l'enregistrement vidéo (et audio) suppose un travail continu d'adaptation à des circonstances mouvantes, dans lesquelles il convient de faire particulièrement attention aux déplacements des individus, à l'orientation de leurs « segments transactionnels », à l'écologie des lieux, etc. Il faut, pour reprendre un thème développé par M. Relieu, rechercher une « mise en invisibilité »³⁶⁶ de l'activité d'enregistrement pour préserver des apparences normales (et la qualité des données) et si nous pensons avoir réussi dans la grande majorité des cas à masquer complètement l'activité filmique, il n'en reste pas moins que nous étions bien présent et généralement visible³⁶⁷ pour les autres, et donc membre-participant à part entière de la situation. Ceci pour signifier que même lorsqu'une personne (téléphoniste) seule dans un café ou une rue a été filmée, nous ne sommes jamais bien loin, et selon notre placement il ne fait aucun doute que notre présence est prise en compte.

³⁶⁵ Ceci dit, lorsque cela arrive, on peut toujours en tirer certains enseignements et il nous est par exemple arrivé de filmer ouvertement certaines personnes pour voir leurs réactions (et évaluer les « risques » encourus pour nos films en caméra plus ou moins cachée). En dehors d'une serveuse d'une brasserie, personne n'est venu nous demander pourquoi nous les filmions ainsi, et la plupart du temps, les individus ont continué à se dégager du champ de la caméra, même lorsqu'ils étaient manifestement suivis.

³⁶⁶ M. Relieu, *Du tableau statistique à l'image audiovisuelle...*, p. 73-81 notamment.

³⁶⁷ Sauf peut-être pour les séquences tournées depuis des sites en hauteurs (en haut d'escalier, sur des balcons par exemple). Dans ce type de cas, on se désengage avec profit de « l'arène de visibilité » de la scène filmée et en particulier des opérations de gestion et d'organisation de la co-présence publique. Cette technique est aussi avancée par M. Relieux dans « Travaux en public. La dynamique d'une situation problématique », in M. De Fornel, L. Quéré (ed.), *La logique des situations, Raisons Pratiques*, n°10, Paris, Editions de l'EHESS., 2000, p. 95-119.

Il n'est pas vraiment possible de présenter l'ensemble des techniques utilisées pour filmer les téléphonistes et les personnes se trouvant à proximité immédiate, tant elles sont ajustées à des situations particulières, tout en étant couplées à des « gloses corporelles » spécifiques dont nous ne pourrions évoquer que quelques caractéristiques. On peut toutefois retenir quatre procédés basiques permettant de réaliser des films en toute discrétion. Le premier, le plus simple, consiste à poser sur quelque surface horizontale (table, muret...) le caméscope, et de ne plus du tout y prêter attention.



Extrait 4 : Technique du caméscope « posé ».

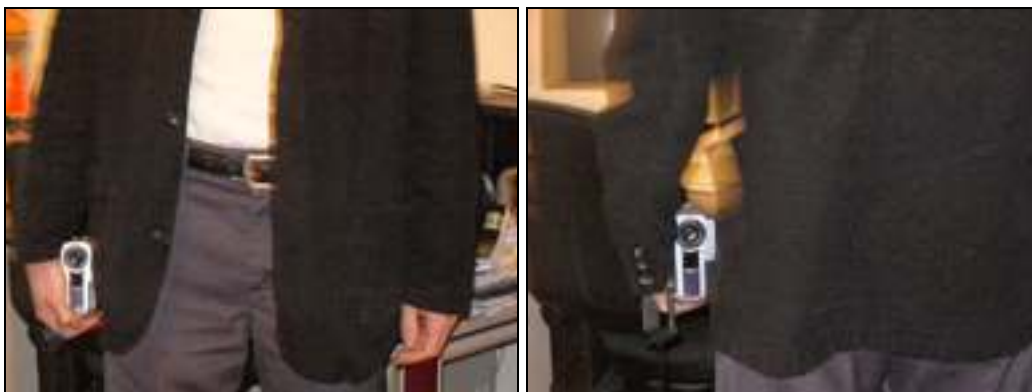
Ce type de technique n'est utile que lorsque les sujets filmés sont fixes ou très peu mobiles, et la plupart du temps il est nécessaire de rehausser légèrement le caméscope avec n'importe quel objet d'usage courant (fourchette, stylo, briquet...), le cache de l'objectif étant parfois suffisant. Il est préférable de désactiver le témoin lumineux signalant habituellement l'enregistrement, et l'idéal est de laisser l'écran un peu ouvert, au cas où il serait nécessaire de recadrer par exemple³⁶⁸.



Extrait 5 : Préservation du contrôle du cadrage.

³⁶⁸ Un simple coup de coude peut suffire, ce qui permet de ne pas suivre l'usage ordinaire d'un caméscope.

Un second procédé, plus adapté lorsque les personnes filmées sont en déplacement, consiste à porter « négligemment » le caméscope à bout de bras et le long du corps, l'objectif devant se trouver dans le sens de la marche ou à l'opposé selon que les sujets se trouvent face ou derrière l'enquêteur.



Extraits 6-7 : Caméscope le long du corps.

Ce procédé est le plus difficile à maîtriser car il faut filmer complètement « à l'aveugle ». Même avec de la pratique, le nombre de séquences mal cadrées est relativement élevé³⁶⁹. Il est beaucoup plus commode et moins hasardeux de filmer de face, bien qu'il faille parfois se résoudre à tenir le caméscope « à l'envers » dans le cas où un téléphoniste s'arrête subitement par exemple (ce qui n'est pas rare) ; il n'est pas toujours recommandé de faire comme lui sauf à attirer son attention³⁷⁰, et le mieux est de le dépasser et de continuer à marcher (lentement) en ayant fait pivoter le caméscope de cent quatre-vingt degrés. Une troisième technique, très utile lorsque les personnes se trouvent très près et de face, consiste à multiplier les manipulations du caméscope, comme pourrait le faire une personne venant de s'équiper de l'appareil, explorant les menus, réglant les paramètres, observant l'objet dans tous les sens, etc.



Extrait 8 : Technique de la manipulation.

³⁶⁹ Sans compter les soubresauts de l'image liés à la marche.

³⁷⁰ Le maintien d'une trop grande proximité et sur un laps de temps plus ou moins prolongé peut effectivement constituer un élément notable et noté et dans ce cas, la visibilité du caméscope n'arrange pas du tout les choses.

L'image photographique n'est pas du tout appropriée pour rendre compte de la production de ce type de scène, publiquement identifiable comme étant une séance de manipulation ou de découverte de l'appareil et pas autre chose : il faut faire mine d'appuyer sur différents boutons, diriger son regard vers différentes zones du caméscope, exprimer la concentration, l'interrogation, etc, et ultime parade, consulter de temps à autre le manuel d'utilisation³⁷¹. Dans le cas où un téléphoniste viendrait à démontrer de l'attention pour ces manipulations, on peut toujours le faire visiblement sortir du champ de la caméra et attendre, grâce à la vision périphérique, des circonstances plus favorables. Une variante de la première technique permet de faire face à ce type de problème pratique, en posant toujours « négligemment » l'appareil.



Extrait 9 : Un caméscope anormalement disposé pour un enregistrement.

On ne filme généralement pas ainsi, mais en positionnant le caméscope au moins droit, et en le tenant le plus souvent en main. Certains logiciels de traitement vidéo³⁷² permettent facilement de remettre les séquences dans le « bon sens ».

D'autres techniques et protocoles d'enregistrement ont été mis en œuvre, comme le camouflage du caméscope dans un journal enroulé, dans un sac (ou un cartable) disposant d'une ouverture suffisante pour y loger l'objectif, ou encore de lunettes-caméra. Nous avons généralement abandonné ces procédés après quelques jours de prise de vue, car dans les deux premiers cas, la détection toujours possible de l'objectif de la caméra devrait plus facilement révéler la réalisation de films clandestins : autant laisser l'appareil visible, et tout faire par contre pour manifester une conduite ne correspondant pas à celle d'une personne en train de tourner. En ce qui concerne les lunettes-caméra, l'intérêt est bien sûr de pouvoir filmer en s'affranchissant presque complètement des exercices de dépublicisation de l'activité d'enregistrement³⁷³. Toutefois, cette plus grande latitude d'action se paye parfois d'une baisse de l'attention et d'une prise de risque relativement à la gestion des distances interpersonnelles

³⁷¹ Il n'est généralement pas nécessaire d'en arriver à une telle « mise en scène », mais si on veut vraiment être sûr de filmer l'ensemble d'une séquence d'activité sans attirer l'attention, cette ressource est particulièrement précieuse.

³⁷² Nous avons surtout utilisé Adobe Première et VirtualDub.

³⁷³ On présente toutefois de plus en plus le dispositif dans les médias, et on peut se demander dans quelle mesure il est encore vraiment discret (d'autant que le nombre de modèles de lunettes est pour l'heure assez réduit).

notamment : l'image n'est de qualité « satisfaisante »³⁷⁴ que sur un rayon de quelques mètres, et il nous est arrivé plusieurs fois d'être manifestement trop longuement et trop près de certaines personnes.



Extrait 10 et 11 : Les lunettes-caméra.

Le fait de ne pouvoir cadrer qu'en fonction de l'orientation de la tête constitue un autre handicap, puisqu'il faut nécessairement se trouver face aux personnes filmées : les chances d'entrée en contact visuel sont ainsi grandement augmentées et il reste préférable de les éviter. Indépendamment de ces quelques problèmes pratiques posés par l'utilisation des lunettes-caméra, il nous a semblé plus profitable de recourir aux quatre procédés exposés *supra*, pour conserver l'illusion d'une forme « d'honnêteté » quant au fait de filmer des personnes sans leur avoir préalablement demandé l'autorisation (mais après coup) et surtout, parce qu'on apprend finalement beaucoup à produire un comportement « normal à la perception » selon une formule de Sacks (bien que certains éléments puissent laisser supposer le contraire). Il n'est pas opportun de s'engager dans une discussion approfondie sur ces points³⁷⁵, et nous retenons surtout l'idée selon laquelle la production « d'apparences normales » suppose un réel travail de mise en scène, auquel s'ajoute la gestion de différentes exigences d'ordre pratique telles que la préservation de cadrages satisfaisants et la gestion de la co-présence publique dans et hors champ de la caméra. Il faut trouver des parades pour pouvoir « normalement » stationner dans des lieux marqués par de nombreux déplacements de piétons par exemple, pour éviter d'interférer avec l'organisation (changeante) des flux, etc. En bref, comme l'a noté M. Relieu, il s'agit constamment de « *chercher sa place* » ou « *d'accorder son corps* » avec différentes prises offertes par l'environnement : le placement à proximité du mobilier urbain par exemple (bornes, bancs, abribus, rampes...) permet utilement de se désengager de relations de trafic, et il est intéressant de constater que ces « places » sont souvent les mêmes que celles exploitées par les téléphonistes mobiles le temps de la conversation. En somme, résume M. Relieu, « *filmer exige donc de s'insérer dans un dispositif de visibilité propre à un lieu et à son organisation. Le cameraman de rue n'est jamais un pur observateur transparent, mais le membre d'une situation ambulatoire qui peut faire l'objet d'un regard focalisé : ses activités et ses agissements constituent légitimement des faits observables pour les passants* »³⁷⁶, et nous n'oublierons pas dans le cours des analyses de revenir sur les conditions de prise de vue dans la mesure où elles fournissent des ressources importantes pour comprendre certaines caractéristiques du contexte et d'une certaine façon, l'origine « sociale » des séquences étudiées.

³⁷⁴ Tout au plus : la miniaturisation se « paye » elle aussi par une baisse importante de la qualité de l'image.

³⁷⁵ De bons éléments de discussion sont fournis par M. Relieu, *Du tableau statistique à...*

³⁷⁶ *Id.*, p. 75-76

A partir de ces protocoles d'enregistrement, nous avons constitué une base de données de soixante-dix à cent heures de vidéos généralement centrées sur l'activité des téléphonistes dans des environnements publics variés (présentés *infra*). Il n'est pas possible de chiffrer précisément le nombre d'heures de vidéos car nous avons parfois réalisé des films en continu (en général d'une heure) pour être en mesure d'analyser les opérations réalisées avant la passation ou la réception d'un appel par exemple. Cette stratégie est assurément utile pour cerner les modalités d'entrée en conversation téléphonique, mais le nombre de séquences « inutiles » est impressionnant³⁷⁷. Ces dernières ont été définitivement supprimées et sans être quantifiées lors des acquisitions vidéo, ce qui suffit à limiter toute évaluation sur la durée totale des enregistrements réalisés. Ceci n'est pas fondamentalement gênant dans la mesure où nous ne nous servons d'aucun argument d'ordre quantitatif pour notre propos. Par contre, le fait d'avoir supprimé (toujours définitivement) des séquences d'usage en les jugeant inutiles ou de piètre qualité lors des « dérushages » est autrement plus ennuyeux pour expliquer pourquoi nous avons choisi d'étudier certaines séquences et pas « d'autres » (certaines ont été conservées simplement sur les cassettes DV, d'autres ont été acquises sur disque dur, elles ont parfois été gravées sur CD... ou supprimées donc). Il y a plusieurs explications. Tout d'abord, le temps à consacrer à l'acquisition de vidéos sur PC est très important, et soit on sélectionne dès cette étape les séquences à étudier (au risque de ne pas percevoir sur le moment leur début et fin pertinents), soit on fait une acquisition totale de la cassette DV. Dans ces deux cas de figure, l'espace disque occupé par le ou les fichiers vidéo est particulièrement important et toute manipulation génère des temps très longs de retraitement informatique (tendant par ailleurs à mobiliser toutes les ressources du système). Après avoir fait le tri entre les séquences potentiellement intéressantes, celles qui le paraissent moins à première vue et les chutes, il faut encoder³⁷⁸ les vidéos dans un format permettant de minimiser le poids des fichiers (opération là encore chronophage, et consommatrice de ressources système). En bref, ces tâches sont généralement ingrates et peu intéressantes de prime abord, et ce sont pourtant les premiers dérushages qui décident en bonne partie des séquences analysées³⁷⁹. Nous n'avons sans doute pas immédiatement perçu l'importance de cette étape en recherchant et en isolant presque « intuitivement » les séquences apparaissant intéressantes (ou simplement bien cadrées par exemple), ceci étant par ailleurs justifié par une gestion « au plus pressé » du poids des fichiers. Il faut dire que nous avons travaillé sur deux disques durs d'une taille totale de soixante gigaoctets, ce qui impose un rythme rapide de sélection, d'encodage et de gravure des vidéos. En somme, on peut considérer que les premiers traitements des vidéos ne sont pas exempts de maladresses et dont certaines sont assez fâcheuses, bien qu'on puisse avancer certaines explications plus recevables. Il convient en effet de faire rentrer en ligne de compte la qualité des enregistrements en terme de cadrage notamment, ou selon qu'ils permettent ou non d'accéder aux contributions verbales des téléphonistes (voire de leur entourage). La technique de la prise de vue « en aveugle » par exemple génère de nombreuses séquences inexploitable, et lorsqu'elles sont réussies, autant privilégier celles où le cadrage est continuellement satisfaisant (et de préférence où il est possible d'accéder aux tours de parole³⁸⁰ produits par les téléphonistes). La qualité des enregistrements a ainsi constitué un premier critère de sélection, auquel s'ajoutent deux autres dimensions importantes. D'abord, nous avons choisi d'étudier l'usage conversationnel du mobile dans une large gamme de lieux publics, et si des films ont été réalisés dans des contextes très variés, nous nous sommes résolus à examiner la pratique

³⁷⁷ On peut estimer que nous avons eu de cents à deux cent heures de chutes.

³⁷⁸ Nous avons opté pour le Divx avec le logiciel (gratuit) Rad Vidéo Tools.

³⁷⁹ On rechigne en effet à visionner une nouvelle fois les cassettes DV originales (et à s'exposer à de nouvelles acquisitions).

³⁸⁰ Ce qui ne signifie pas qu'ils constitueront forcément la dimension la plus intéressante de la séquence.

dans trois catégories générales de lieux uniquement : 1) ceux dits « de sociabilité » (cafés, restaurants...), 2) les rues et les places publiques et 3), les transports en commun (le train surtout) ou les espaces y donnant accès (halls/parvis de gare et bouches de métro notamment). Ces lieux figurent parmi les plus communs de la vie publique si on en juge par le nombre d'ethnographies (du mobile ou non) qui leur sont consacrées ou bien par l'évocation chronique de ces catégories dans d'autres types d'enquête³⁸¹. Sans grande originalité, nous avons conservé ces catégories tendant à s'imposer naturellement, et si rien ne permet dans le fond de penser qu'elles sont les plus communes de la vie publique, il est clair que c'est bien dans ces types de milieux qu'il est le plus aisé d'observer des téléphonistes en action et plus généralement des interactions. De la même façon, la restriction des analyses à ces trois catégories de lieux permet de baliser de façon économique le champ d'enquête, alors que nous avons réalisé des films dans bien d'autres contextes publics. Pêle-mêle, on peut citer des cafés, des restaurants, des brasseries, un salon de thé, des cafétérias, un hôtel, des rues, des places, des parvis d'entrée/sortie, des bus, des abribus, des trains, des halls/quais de gares, une ligne de métro, des bouches de métro, des aéroports, des universités, des bibliothèques, des pistes de ski, quelques places de village (le plus souvent lors de brocantes ou à la montagne), des jardins publics, des galeries commerciales, des magasins, des grandes surfaces, une plage³⁸². Ces lieux auraient tous mérité une analyse de plein droit et pour l'avoir faite en partie, nous pouvons avancer qu'indépendamment de leur « éloignement catégoriel » et du caractère parfois exotique de certains contextes, bien des points communs pourraient être mis en avant si on se réfère exclusivement à l'organisation des cours d'action. Ceci resterait à faire, et en particulier en ce qui concerne le milieu rural³⁸³. Cette restriction des terrains d'enquête nous a paru possible et surtout utile d'un point de vue pratique, et c'est aussi à partir de cette étape que nous avons pu sélectionner des séquences en s'efforçant de faire varier certaines caractéristiques des contextes filmés : par exemple, des téléphonistes seuls ou accompagnés, avec pas/peu/beaucoup de co-présents, se déplaçant/stationnant ou alternant entre les deux, avec des fonds sonores bruyants/plutôt calmes, sur des trottoirs étroits/larges, etc. Cette opération peut être présentée comme un second dérushage visant à sélectionner les données et à partir de là, nous avons retenu quatre-vingt quatre vidéos paraissant présenter des situations variées. Ces séquences ont été encodées en Divx puis gravées, et nous avons décidé qu'elles seraient bien suffisantes pour les analyses (en l'occurrence, nous n'avons pas eu besoin de reprendre des vidéos stockées sur les disques ou conservées sur les cassettes). D'une certaine façon, on peut considérer que nous avons choisi les séquences uniquement en fonction de leur diversité apparente, sans avoir initialement d'idées très précises sur ce qu'elles pouvaient apporter pour la reconnaissance de la pratique conversationnelle du mobile et de la vie publique. Nous nous sommes tenus à cette politique de sélection des données sans toutes les exploiter ; pour ceux qui disposent de la base, on peut « facilement » retrouver les vidéos à partir d'un système de numérotation proposé dans les lignes de présentation des séquences étudiées.

³⁸¹ En ce qui concerne les études procédant par entretiens et examinées *supra*, il est en effet souvent question de l'usage du mobile au restaurant, au café, dans la rue, les gares et les trains notamment.

³⁸² La plupart du temps, les films ont été réalisés en France et dans des milieux urbains (surtout Paris, Rouen et Dieppe). Certains ont été tournés à l'étranger, et en particulier en Suisse.

³⁸³ Nous avons bien essayé mais en dehors d'événements spéciaux comme les brocantes, il est bien difficile de séjourner longtemps sur une place de village (*a fortiori* avec un caméscope) et de pouvoir observer des séquences d'usage.

Séquence X Vidéo n°4.5 04-2001 Place du Vieux Marché, Rouen Milieu d'après-midi Faible fréquentation de la place

Figure 5 : Exemple de fiche signalétique précédant les analyses de vidéos.

Dans le cas présent, il s'agit du quatrième cd et du cinquième fichier.

La base de données vidéo nous paraît assez conséquente et « suffisamment bonne » selon la formule de Sacks pour étudier formellement les modalités d'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics, et les critères de sélection des séquences s'inscrivent dans une démarche ouverte à l'ensemble des éléments apparaissant pertinents depuis l'organisation de cours situés d'action. Dit autrement, nous n'avons pas su, pendant assez longtemps, où ces analyses nous « entraîneraient », tout en considérant qu'elles offriraient nécessairement une lecture pratique de certaines caractéristiques de la vie publique. En bref, cette démarche devrait être « suffisamment bonne » quoiqu'un « détail » dans le processus de recueil des vidéos affecte les possibilités de partage de la base de données et la restitution des analyses à laquelle nous tenons pourtant beaucoup. Comme nous l'avons déjà sommairement évoqué, nous n'avons pas demandé l'autorisation de filmer les téléphonistes (et éventuellement leur entourage) avant ou pendant leur engagement dans une conversation par exemple, pour le faire généralement « après coup » et oralement seulement. Les demandes d'accord *a posteriori* se justifient par un souci de ne pas altérer ou modifier le déroulement normal des séquences d'activité, ce qui ne doit pas faire oublier que nous étions la plupart du temps un membre-participant à part entière des situations ou que les vidéos restent une production et/ou une perspective particulière issues d'un travail interactionnel de terrain. Nous n'avons pas toujours été en mesure d'obtenir l'accord des usagers, non pas parce le fait de les avoir filmé les dérangeait particulièrement (nous n'avons pratiquement jamais eu de refus), mais parce que nous étions parfois simplement trop loin pour aller leur demander³⁸⁴ ou parce qu'ils « s'engouffraient » par exemple dans un immeuble, une voiture, etc., *immédiatement après ou dans le cours*³⁸⁵ de la clôture de la conversation. Ce type de cas reste relativement marginal si on considère l'ensemble de la base de données, et c'est plutôt l'accord simplement oral des usagers qui pose problème. D'un point de vue légal et en vue de publications notamment, c'est insuffisant si on tient à éviter toute forme de plainte. Selon un juriste consulté sur ce point, cela se discute toutefois : il est par exemple complètement possible de filmer (et sans aucune forme d'accord) des personnes se trouvant dans de lieux publics généralement non couverts (rues et places notamment) à moins qu'ils se trouvent au premier plan ou qu'ils soient manifestement les sujets principaux de la séquence. Cette limitation est très floue dans la mesure où il n'y a pas de critères établis pour décider qu'une personne se trouve vraiment au premier plan ou non, et en l'occurrence, nous avons souvent filmé de telle sorte que les téléphonistes soient décentrés sur les vidéos (afin de ne pas attirer leur attention). Ce flou juridique est ensuite aggravé par les logiciels de traitement vidéo qui permettent par exemple de faire un portrait d'une personne alors que sur l'enregistrement de base on ne peut distinguer clairement son visage. Le juriste consulté sur l'ensemble de ces questions n'a pas vraiment été en mesure de nous fournir des réponses définitives (d'autant que la loi évolue

³⁸⁴ Cas fréquent pour les vidéos réalisées depuis des sites en hauteur.

³⁸⁵ Le passage d'un lieu à un autre (et donc de l'accessibilité même des usagers) se joue à ce niveau de détail de la structure de la conversation. Ces exemples seront étudiés par la suite.

régulièrement, tantôt vers une protection plus importante du droit à l'image, tantôt vers plus de permissivité). Par contre, dès lors qu'on se trouve dans des lieux publics généralement couverts (restaurants, cafés, gares...), il convient de demander l'autorisation aux responsables d'établissement. Cela, nous l'avons fait (toujours oralement) avec certaines de nos connaissances nous permettant de séjourner longuement dans leur établissement (des restaurateurs et des patrons de cafés notamment), mais pas pour tous les contextes étudiés³⁸⁶. Ceci dit, nous limiterons presque naturellement le nombre d'extraits vidéo où on peut éventuellement reconnaître certaines caractéristiques des lieux couverts car nos enregistrements sont le plus souvent centrés sur les téléphonistes. Il nous est par contre arrivé d'essuyer des refus, et en particulier auprès de la SNCF. Les responsables des ressources humaines avec lesquels nous avons négocié ont eu une attitude étonnante dans la mesure où ils nous avaient fourni des plans détaillés d'une grande gare en 1998 : document autrement plus « sensible » que des enregistrements vidéo centrés utilisateurs de mobile. Il n'est pas vraiment utile de préciser leurs justifications, et ils ont par contre indiqué qu'il n'était pas interdit de faire des enquêtes avec des méthodes plus « classiques » et surtout, d'enregistrer avec un magnétophone les « moitiés » de conversation des téléphonistes. Nous avons donc procédé ainsi (ce qui nuit quand même beaucoup à l'analyse) en reconstituant ensuite certaines scènes. On peut clore ce point en indiquant que nous avons malgré tout tenu à fournir des analyses concernant les activités des usagers dans des gares et des trains car ces contextes présentent plusieurs caractéristiques qu'on ne retrouve pas forcément ailleurs (et en particulier en ce qui concerne la co-présence du wagon de train, thème dont G. Murtagh s'est justement précocement emparé). L'ensemble de ces considérations sur la légalité des données exploitées a une conséquence directe quant aux façons dont seront présentés les extraits vidéo : même avec l'accord des usagers, nous anonymiserons leur visage par différents procédés *ad hoc* (barres noires, changement de coloration, pixellisation, flou...) permettant de conserver un accès partiel à leurs expressions faciales et leurs regards notamment. Les trois grandes catégories de lieux publics signalées *supra* composeront le plan de la première section analytique dédiée à l'étude des activités locales réalisées par les téléphonistes, et si les données vidéo ont été choisies un peu au hasard, il n'en va pas de même pour les conversations examinées dans la seconde section.

Avant de préciser comment et pourquoi nous avons choisi d'étudier telle ou telle conversation et non pas la base de données dans son ensemble, il convient de présenter les deux protocoles d'enregistrement audio des conversations téléphoniques mis en œuvre. En 2001, nous avons initialement utilisé un téléphone mobile relié (sans fil) à un magnétophone³⁸⁷ et dont le principal intérêt était de permettre l'enregistrement des appels entrants comme sortants. A cette époque, certains mobiles étaient particulièrement volumineux, leur autonomie était assez limitée par exemple, et il se trouve que ce sont précisément les caractéristiques du modèle utilisé³⁸⁸. Brièvement, on peut dire qu'il ne permettait qu'une heure environ de conversation pour vingt-quatre heures et que la batterie ne fournissait pas une autonomie suffisante pour un jour entier (ou bien sans l'utiliser...). Certaines personnes (recrutées par M. Relieu³⁸⁹) ont manifestement déployé de grands efforts pour enregistrer leurs conversations sur des périodes de quelques semaines et en ce qui nous concerne, nous avons préféré abandonner ce protocole³⁹⁰ pour prêter le mobile « à l'occasion » à des individus rencontrés

³⁸⁶ Directeur absent, indisponible, passage unique de l'enquêteur dans ce lieu, etc.

³⁸⁷ Dispositif prêté et développé par D. Cardon.

³⁸⁸ Un Motorola dont nous n'avons malheureusement pas pris de photo (ni noté le modèle).

³⁸⁹ Nous n'avons pas utilisé sa base de données.

³⁹⁰ Trop de motifs d'insatisfaction rapportés par certains de nos proches qui ont essayé ce dispositif

dans des trains notamment. Même cette façon de procéder n'est pas si simple car il faut d'abord présenter aux individus la raison pour laquelle nous souhaitons enregistrer (le temps d'un voyage en train par exemple) leurs éventuelles conversations ; ensuite, il faut qu'ils démontent leur mobile pour en extraire la carte SIM et l'insérer dans le notre (étape délicate où certains ont clairement exprimé des réticences, le contexte de « panique morale » de 2001 n'aidant probablement pas) ; enfin, il est préférable de se retirer ensuite pour ne pas « gêner » d'une façon ou d'une autre les téléphonistes tout en gardant un contrôle discret sur ses agissements (personne n'a essayé de dérober le mobile mais c'était assez facile dans des lieux autres que les wagons de train). Nous avons ainsi collecté un peu plus de quarante communications pour en étudier finalement une seule dans le cadre de la thèse. En fait, après quelques semaines d'utilisation de cette méthode nous avons rencontré de façon complètement fortuite A. Curty³⁹¹ lors d'un séminaire interne de France Télécom R&D, qui nous a immédiatement offert la possibilité d'exploiter un dispositif logiciel (déjà opérationnel) permettant l'enregistrement des conversations téléphoniques, et leur récupération immédiate sous forme numérique sur un serveur informatique. Le dispositif consiste à appeler le serveur d'enregistrement (situé à Lannion et dont le numéro d'appel commence par 02 96...³⁹²) et après un message vocal rappelant les opérations à suivre, il suffit de composer le numéro du correspondant à joindre et d'appuyer sur la touche dièse. Une fois la conversation terminée, nous disposons de l'enregistrement audio directement accessible sur une machine du réseau informatique de France Télécom R&D. Au début ces enregistrements de conversation étaient composés de deux pistes en .pcm (avec des fichiers de log, des .loa et .sloa), une pour chaque locuteur (selon de modalités techniques que nous ignorons), soit un total de 5 fichiers pour chaque conversation ; il fallait donc mixer les pistes pour reconstituer les communications puis les convertir en .wav³⁹³ afin de disposer d'un fichier unique par conversation. A. Curty puis X. Lamming ont apporté certaines modifications à notre demande pour obtenir directement un seul fichier en .wav. Cette amélioration a permis de s'affranchir d'opérations fastidieuses, sauf que nous nous sommes aperçus qu'il y avait parfois un intérêt à étudier séparément les pistes d'enregistrement, pour pouvoir mesurer par exemple l'importance des fonds sonores respectifs des locuteurs. En raison de l'automatisation de l'étape de mixage des communications, un tiers de la base de données ne permet pas de distinguer nettement les environnements acoustiques des participants. Ceci n'est pas vraiment handicapant et après tout, s'ils ne traitent pas explicitement tel ou tel événement sonore dans la conversation, il n'y a pas lieu de le traiter³⁹⁴. Le seul élément vraiment gênant du dispositif d'enregistrement porte sur l'affichage du numéro délivré par le serveur sur l'écran du mobile (ou du téléphone fixe) de la personne jointe. Les appelés qui disposent d'un écran et qui l'ont regardé avant de répondre (ce qui n'est pas systématique) ne manquent pas de noter parfois un « numéro bizarre »³⁹⁵ occasionnant différents types de séquences spécifiques. Nous aurons l'occasion à plusieurs reprises de discuter de ce biais incontestable³⁹⁶ qui affecte toutefois assez peu la base de

d'enregistrement.

³⁹¹ Pour la petite histoire, on peut indiquer (après bien des recherches infructueuses) que nous nous sommes retrouvés par hasard à une table (il y en avait environ soixante-dix) pour dîner, et où se trouvait justement la personne ayant développé ce type d'outil pour travailler sur la qualité des environnements acoustiques. Heureuse rencontre.

³⁹² En fait cinq lignes ont été mises à notre disposition.

³⁹³ Toutes ces opérations ont été réalisées avec le logiciel Cool Edit SE, ce dernier étant particulièrement bien conçu pour la réaliser des transcriptions et des analyses spectrales notamment.

³⁹⁴ Sauf dans le cas où l'un ou l'autre des locuteurs (voire les deux) parlent fort en raison d'environnements bruyants.

³⁹⁵ Expression revenant souvent dans les communications.

³⁹⁶ Qui s'estompe toutefois avec le temps dans le cas où les personnes s'appellent régulièrement : une fois

données (environ 10% des communications), cette proportion étant encore moindre pour les séquences qui traitent d'une façon ou d'une autre de certaines caractéristiques de contextes publics. Enfin ce biais a pour « mérite » de montrer de façon particulièrement manifeste comment il existe (parfois) un pré-commencement visuel de la conversation téléphonique susceptible de fournir une ressource importante pour les séquences d'ouverture notamment (ou pour ne pas répondre). Pour le reste, le système ne fournit que des avantages. Il est particulièrement stable, la qualité des enregistrements est excellente et il fournit différentes informations intéressantes comme la date de l'appel, l'heure, le numéro de l'appelant et de l'appelé (et donc si l'appel est dirigé vers un fixe ou un mobile³⁹⁷).

« l'expérience » expliquée, les appelés reconnaissent le mobile de l'appelant même si le numéro commence par 02.

³⁹⁷ Exemple d'un nom de fichier : 20011018_09H27M47S_INCALL_ _SLOT20_INVOICE_TEL684229432_OUTCALL_ _SLOT0_INVOICE_TEL0677760700.LOA

Entre 2001 et 2003, nous avons recruté vingt et une personnes en enrôlant d'abord certains de nos proches et en leur demandant ensuite de trouver à leur tour des connaissances susceptibles d'enregistrer leurs conversations téléphoniques par mobile sortantes. Cette stratégie de recrutement a été efficace car la base de données est composée de 441 conversations³⁹⁸ (avec le protocole du « prêt de mobile » elle représente donc 483 communications).

Pseudo nyme	Activité professionnelle	Sexe	Age	Nombre de conversations enregistrées	Durée de la période d'enregistrement
Nav	Consultant	m	43	76	3 mois
Led	Etudiante	f	27	17	2 mois
Hot	Cadre moyen	m	24	67	5 mois
Tac	Médecin	f	45	5	1 semaine
Sap	Industrielle	f	48	12	3 semaines
Vad	Etudiant	m	25	7	1 semaine
Ram	Intermittent du spectacle	m	22	23	2 mois
Neq	Collégien	m	15	11	2 semaines
Agu	Salarié	m	24	13	3 semaines
Fer	Chômeuse	f	26	9	2 semaines
Ile	Etudiante stagiaire	f	23	7	2 mois
Cim	Commercial	m	41	3	1 semaine
Cir	Directeur de magasin	m	35	7	1 semaine
Nad	Salarié	m	20	3	1 semaine
Ref	Musicien	m	40	6	1 semaine
Sai	Salariée	f	22	6	1 mois
Tam	Salarié	m	20	1	1 jour
Nam	Informaticien	m	29	18	1 mois
Tan	Etudiante	f	25	38	2 mois
Vax	Sportif	m	23	16	1 mois
Riv	Consultant	m	33	3	1 semaine
Base M.R	-	-	-	93	-

Tableau 7 : Profils et contributions des participants.

On peut se féliciter que les statuts, âges et sexes soient assez variés, quoique nous n'accorderons pas vraiment d'intérêt à ce type de variables. Ce qui compte, ce sont les façons dont ces personnes (et leurs interlocuteurs) traitent de certaines variables de contextes publics dans les conversations et/ou comment ils font usage des lieux (et parfois de leurs frontières avec la sphère privée) pour satisfaire différents types de développement ; simplement, ces variables ne revêtent pas pour le champ d'enquête et le type d'analyses proposées ici l'importance qu'on leur accorde parfois ailleurs.

³⁹⁸ 169 ont été enregistrées depuis le réseau de relations lancé par M. Relieu et seule une partie de sa base de données a été exploitée (en particulier les communications de la personne dont le pseudonyme est « Nav »).

On pourra noter dans le tableau proposé *supra* que les périodes d'enregistrement et le nombre de communications par individu sont très variables. Ceci s'explique en partie par la politique relativement souple de recrutement procédant d'une certaine façon par capillarité : on tend à perdre le contrôle des personnes enrôlées dans l'enquête et pour certaines d'entre elles, il est plus difficile de les relancer dans le cas où elles oublient de passer par le serveur avant de joindre leurs correspondants. Il n'est pas possible d'évaluer le nombre d'appels non enregistrés, mais nous savons qu'ils sont nombreux. Tous les participants ont admis avoir souvent « oublié » de composer le numéro du serveur, en soulignant le caractère fastidieux de cette étape, et *a fortiori* parce qu'il était impossible d'utiliser les contacts téléphoniques enregistrés sur leur mobile. Certaines personnes ont activement contribué à la constitution de la base, d'autres beaucoup moins, et nous n'avons pas toujours su les relancer efficacement. Le nombre de communications non enregistrées est probablement très important, mais le caractère non automatisé du système permet aussi de laisser aux usagers le « choix » de s'enregistrer ou non. Dans le cas où l'appelant anticipe sur une communication très personnelle par exemple, il nous semble important qu'il puisse choisir de passer par le serveur ou non. Ceci dit, dans les conversations « ordinaires », le contenu de l'échange (entre autre) n'est généralement « pas fixé à l'avance »³⁹⁹, et c'est pourquoi une plage temporelle d'une semaine aux usagers a été laissée aux usagers pour que nous supprimions (sans les écouter) une à davantage de communications⁴⁰⁰. Le protocole d'enregistrement présente lui aussi certains avantages et inconvénients, et il n'évite pas non plus certains problèmes d'ordre légal. Les enregistrements de communication reposent sur une démarche volontaire de la part des appelants, et ils ont par ailleurs été invités à signer un document autorisant leur exploitation et publication. Il n'en va pas tout à fait de même avec les personnes appelées, pour lesquelles nous n'avons pas toujours obtenu d'autorisation formelle. C'est en partie pourquoi nous anonymiserons complètement les noms, prénoms, surnoms... des personnes évoquées dans les communications par exemple, ainsi que les noms de lieu, de ville, etc. Dans le même esprit, les conversations permettant d'accéder à certains éléments très personnels ou fournissant des informations susceptibles de permettre l'identification des participants ne seront pas présentées.

Avant de s'engager dans le vif du sujet, il nous semble nécessaire d'expliquer pourquoi trois thèmes généraux⁴⁰¹ ont été développés pour l'étude des enregistrements de conversation, et non pas moins/plus et surtout d'autres toujours possibles. Comme nous l'avons déjà indiqué, nous avons commencé par étudier les données vidéo, dont l'un des intérêts est de permettre la définition d'un champ d'investigation relativement précis que montre complètement la réduction des analyses à trois catégories de lieux publics. Ces partitions sont tout à fait discutables, et l'une des ambitions de cette recherche est bien de questionner la texture publique de ces lieux sans les doter de qualités ou de caractéristiques intrinsèques. Par contre, les communications téléphoniques ont été sélectionnées en fonction des thèmes émergeant pendant, voire après la réalisation des analyses vidéo, à tout fin d'établir et de maintenir une sorte de symétrie entre les actions réalisées localement et à distance. Les données conversationnelles ont été sélectionnées et étudiées pour cette fin, et s'il nous semble possible de proposer une (double) lecture praxéologique de la vie publique, nous admettons volontiers qu'elle est partielle et sélective.

³⁹⁹ SSJ, *op. cit.*

⁴⁰⁰ En fait, une seule personne a demandé la suppression d'une communication.

⁴⁰¹ Les lieux publics et leurs frontières, la gestion conversationnelle de différentes sortes d'expositions publiques, et certaines attaches contextuelles favorisant des développements thématiques particuliers.

Chapitre 2. Ancrages publics des téléphonistes

Dans cette section, nous entendons examiner la façon dont les individus organisent l'usage conversationnel du mobile dans trois « grandes » catégories de lieux publics : les lieux dits de sociabilité (cafés, restaurants...), les rues et les places, et les espaces généralement dédiés à la mobilité (gares et wagons de notamment). Essentiellement à partir de l'étude de données vidéo, nous proposerons une analyse formelle de l'ensemble des activités des téléphonistes et des co-présents dans des environnements naturels, démontrant l'établissement de formes plus ou moins spécifiques de vie publique.

Qu'on ne s'y trompe pas, le maintien de catégories massives et usuelles de lieux publics pour l'organisation de cette section, est d'abord issu d'une démarche d'inspiration naturaliste et d'une interrogation quant aux façons dont les membres de l'espace public élaborent les circonstances de leurs investigations pratiques. Il n'est pas vraiment commode ni opportun de se passer complètement de ce type de référence, mais d'une certaine façon, c'est la pertinence de ces catégories qui est interrogée. Dans la section précédente en effet, on a pu constater qu'il n'était pas vraiment opportun de doter les lieux publics ou la conversation sur mobile de caractéristiques figées, arbitraires, tout simplement parce qu'elles ne peuvent être vraiment comprises et dépeintes qu'en se référant aux activités situées des acteurs : « il y a... un problème (particulièrement dans certaines formes d'analyse) si on endosse et s'arroge une certaine définition légale (ou un ensemble donné de définitions) pour des visées analytiques, spécialement si on fait cela à partir d'éléments « allant-de-soi » (taken-for-granted), en utilisant des définitions légales comme des ressources inexplicables. L'un des problèmes concomitant est que cette définition légale tacitement-acceptée va façonner l'une des analyses dont elle sera une composante »¹.

Les ethnographies du mobile ont toutes soulignées l'écart, lui-même dramatique, entre les composantes sociétales et sociologiques de la « panique morale » (voire un peu plus), et l'usage du mobile tel qu'il s'organise dans des environnements naturels. Pour comprendre pleinement cette organisation et la production concertée de formes assurément ordinaires et ordonnées de vie publique, il convient à présent de rentrer un peu plus dans « l'ordre de l'interaction ».

¹ J. Lee, R. Watson, *Interaction in Urban Public Space*, Final Report - Plan Urbain, Dept. of Sociology, University of Manchester, 1993, p. 17.

2.1. Dans les lieux de sociabilité

Commencer par l'étude des activités situées des téléphonistes et des co-présents au café, au restaurant... n'est évidemment pas neutre. Il s'agit des lieux privilégiés pour mettre l'accent sur l'ensemble des problèmes sociétaux créés par le développement des usages du mobile. Certes, on ne peut complètement négliger le fait que ces lieux soient socialement dotés de certaines qualités, de représentations, de réputations... On ne pousse pas la porte de ces établissements comme s'il s'agissait de celle de sa salle de bain, et peut-être le souci de la « présentation de soi » est-il plus affirmé ici qu'ailleurs. Seulement, il suffit de considérer la diversité des établissements renvoyant à la catégorie « lieux de sociabilité » (restaurant gastronomique, salon de thé, café-philo ou de la gare, fast-food...) pour convenir que les activités sociales et les attentes normatives plus ou moins propres à ces lieux, sont extrêmement variables. Plus fondamentalement, en multipliant les observations et les terrains d'enquête, on accède à une lecture beaucoup plus complexe de la texture sociale, et effectivement parfois sociable, de ces contextes publics. Cette matière est à redécouvrir, et lorsqu'on prête une attention suffisante aux accomplissements des membres de l'espace public, on ne peut être que frappé par le caractère méthodique, ajusté et socialement organisé de leurs investigations pratiques et en particulier, les procédures par lesquelles ils définissent différents « être-ensemble » et démontrent « l'évidence d'un ordre social » selon la formule de Garfinkel. Ceci dit, notre projet de mettre en évidence les propriétés sociales émergentes de ces lieux publics à partir d'une analyse formelle des activités des téléphonistes (et un peu moins des co-présents), est assurément incomplet ou partiel. D'abord l'étude de l'usage conversationnel du mobile n'est qu'un point d'entrée négligeant d'autres activités et aspects d'un champ d'action beaucoup plus vaste. Ensuite, il est nécessaire de présenter un nombre limité d'observations. Cette double contrainte limite le nombre de thèmes apparaissant pertinents depuis les formulations pratiques de l'espace public, tout en autorisant la précision nécessaire pour une évaluation satisfaisante de cet accomplissement continu.

A partir d'une analyse des données vidéo, les thèmes apparaissant importants pour comprendre l'organisation de la vie publique et de la pratique du mobile dont elle est une composante, sont la gestion spatiale et sociale des communications par mobile, l'intégration ou l'exclusion de co-présents dans les conversations téléphonique et l'ancrage plus général de la pratique dans l'écologie ordinaire des lieux de sociabilité. Toutes les parties composant cette section soulignent ce travail interactionnel incessant contribuant à établir des formes manifestement normales et ordonnées de vie publique.

2.1.1. Gestions spatiales et sociales de la conversation téléphonique en public

2.1.1.1 Chercher (et trouver) sa place pour converser

Les ethnographies du mobile ont bien insisté sur l'importance de la dimension spatiale des communications distantes. L'engagement dans la conversation s'accompagne ponctuellement de modifications importantes du mode d'ancrage spatial et par conséquent social des téléphonistes. Le déplacement physique est l'indice le plus évident d'un tel travail pratique d'organisation de la conversation téléphonique identifiant différents publics, et c'est pourquoi ce procédé a été le plus décrit. Il faut cependant aller un peu plus loin en reconnaissant plus précisément les publics dont il s'agit, et prendre en compte d'autres variables importantes du contexte et notamment l'organisation générale de la co-présence des lieux de sociabilité en relation avec l'agencement de l'espace. La vidéo permet de cerner plus finement l'importance de ces composantes lors de la passation ou la réception des appels, et elle permet de réintroduire la dimension temporelle des activités variées des usagers en action.

Pour mieux saisir ces activités périphériques à la conversation, indexées sur différentes variables du contexte local dont elles fournissent une lecture ici et maintenant, on peut analyser une première séquence vidéo où un téléphoniste cherche manifestement (et trouve) sa place le temps de l'engagement distant. Il s'agit d'une personne « seule », initialement accoudée au comptoir d'un bistrot de quartier et buvant un café. Dès que la sonnerie de son mobile retentit, il s'empresse de répondre et conjointement, il se dirige d'un pas lent vers la sortie de l'établissement. De façon notable, l'ouverture du canal conversationnel coïncide avec une modification du mode d'occupation territoriale. Conformément à l'opinion traditionnelle, son statut de membre ordinaire de la vie sociale du café est affecté par la sollicitation distante mais toutes les actions qu'il va réaliser ensuite témoignent d'une analyse attentive de cette co-présence publique.

Séquence 1 : Chercher et trouver sa place.

Vidéo n°4.7

05-2002

Milieu d'après-midi

Café moyennement fréquenté mais bruyant

Durée de la séquence : 2mn28s



Extrait 12 : Ni vraiment dehors ni vraiment dedans.

Dès l'ouverture de la conversation, l'usager se dirige vers la porte de sortie du café où il stationne pendant près de dix secondes. Ni tout à fait dehors ni tout à fait dedans, il parle dans le sas du café et ses propos sont devenus inaudibles pour les clients. Son orientation corporelle témoigne d'un désengagement assez manifeste vis-à-vis du « foyer commun d'attention » que constitue la salle principale de l'établissement. Cette expression goffmanienne est à utiliser avec précaution car les deux consommateurs présents sur l'extrait sont eux aussi plutôt orientés vers l'extérieur. La visibilité mutuelle des personnes et des activités n'est pas une caractéristique systématique de ce type de contexte, elle dépend de l'orientation des co-présents et de l'agencement de l'espace.



Extrait 13 : A la frontière du café et de la rue.

Après la réalisation d'un quart de tour, l'adoption d'une orientation de profil rend un peu plus difficile le rattachement du téléphoniste à la vie publique du café ou de la rue. L'ancrage spatial, les orientations du corps et du regard (vers le sol) suspendent les formes ordinaires de participation locale, tout en soulignant l'engagement dans un format d'activité spécifique.



Extrait 14 : Volte-face.

Toutefois, l'utilisateur ne va pas rester dans le sas plus de quatorze secondes, alors qu'aucun client souhaitant entrer ou sortir de l'établissement ne motive ce départ. Il faut rappeler que le fond sonore du café est assez élevé, et compte tenu de l'importante circulation automobile, il est possible que l'environnement sonore de la rue ne soit pas plus favorable à la conversation téléphonique. Quoiqu'il en soit, l'usager fait maintenant face à la salle principale et il s'y engage.



Extrait 15 : Le croisement.

Avant de rejoindre une arrière-salle présentant plusieurs caractéristiques intéressantes relativement à l'organisation générale de la co-présence, l'usager doit se frayer un passage entre les unités fixes et mobiles. L'opération de croisement illustrée *supra* ne serait pas fondamentalement importante pour notre propos si elle n'était pas réalisée de façon assez particulière. Ce phénomène sera plus aisément mis en évidence avec les relations de trafic des rues et places mais ici, il apparaît de façon subtile que l'usager tend à déléguer le travail d'évitement à autrui et sa collaboration minimale (par l'arrêt) ne suit pas tout à fait certains principes de croisement mis en évidence par Goffman². Plusieurs éléments sont intéressants. D'abord, la partie haute du corps du téléphoniste ne facilite pas vraiment le passage dans la mesure où son épaule (droite) tend à fermer l'angle de passage. C'est essentiellement l'autre unité, par un pivotement du buste et la poursuite de la marche, qui règle le croisement. Ensuite, la façon dont sont orientés les « segments transactionnels » des deux personnes ne suit pas tout à fait le principe du contrôle visuel mutuel. Selon Goffman, dans ce type de situation (étroitesse d'un couloir de circulation et croisement entre inconnus), la préférence générale serait le passage en miroir, non seulement pour garder le contrôle sur l'activité de l'autre (on ne sait jamais...), mais aussi

² Se reporter à *Behaviour in public places...* ou aux *Relations en public...*

parce que le maintien d'une visibilité mutuelle devrait permettre d'éviter le *faux-pas* principal de la marche : la collision entre unités, entraînant potentiellement des « échanges réparateurs ». Ainsi, cette gestion bien délicate des « relations en public » ne nous paraît pas complètement fondée au regard de ce type de croisement. Par contre, c'est un fait que les téléphonistes en conversation tendent à déléguer à autrui ce type d'opération et il est possible par ailleurs que toute personne engagée plus généralement dans la conversation (*i.e.* locale ou distante) compte sur ce type d'ajustement.

Passé cet évitement, le téléphoniste poursuit son cheminement d'un pas plus rapide pour se diriger vers une zone spécifique du café. Il s'agit d'une arrière-salle inoccupée et non éclairée.



Extrait 16 : Mise en invisibilité.

Il a été nécessaire d'augmenter considérablement la luminosité de cet extrait pour entrapercevoir l'utilisateur dans l'arrière-salle. En se remémorant l'épisode du sas, on peut penser que l'arrière-salle fournit un environnement acoustique favorable car c'est ici qu'il va rester jusqu'à la fin de la conversation (pendant près de deux minutes).

Indépendamment des motifs, la conversation téléphonique est doublement dépublicisée. D'une part, l'utilisateur n'est plus vraiment visible pour les membres du café et d'autre part, ses contributions vocales sont le plus souvent inaudibles en vertu de ses déplacements et stationnements. Si la recherche d'un environnement sonore favorable à la conversation médiatisée oriente probablement cet utilisateur, ses différents ancrages préservent une certaine écologie ordinaire de la salle de café. Dès l'ouverture de la conversation, un changement notable d'engagement local est effectué et sous différents aspects, l'utilisateur rend réflexivement compte d'un régime de participation spécifique. Ce dernier rompt, tout en les suivant autrement, avec des formes normales de co-présence. De façon intéressante, on notera aussi que ce n'est pas vraiment l'utilisateur de mobile qui gêne l'entourage, mais plutôt l'inverse. Les références à l'urbanité³ des cafés et au caractère intrusif de la téléphonie mobile sont assez

³ F. Jauréguiberry, *op. cit.*

étrangères à cette séquence. Pour certains, rien n'exclut le « plaisir sociable » ; par contre, il est évident que la pratique du mobile s'inscrit dans ce contexte de façon « vue mais non-remarquée », en fonction de différentes opérations réalisées par l'utilisateur indexées sur certaines propriétés sensibles de ce café. Le désengagement d'un certain type de public composant ordinairement ce type de lieu est effectué pour des raisons plus ou moins inconnues, et il convient à présent d'étendre ce phénomène aux personnes « avec » les téléphonistes.

2.1.1.2 L'ordre cérémoniel des ouvertures/fermetures des conversations

Le fait d'être « accompagné » ou « avec » selon des distinctions goffmaniennes inclut d'autres implications normatives pour l'engagement dans une interaction distante, tout en n'écartant pas des formes plus générales de prise en compte de la co-présence publique identifiée *supra*. Le cas de l'appel entrant revêt souvent un intérêt spécial car le caractère urgent de ce type de sommation suppose généralement un traitement rapide de la sonnerie et une négociation souvent explicite du passage d'un régime interactionnel à un autre. Finalement, la passation d'un appel lorsque l'utilisateur est accompagné s'accompagne formellement des mêmes contraintes pour faciliter le passage d'un cadre de participation (plutôt local) à un autre (plutôt distant). Cependant, toute séparation stricte entre ces deux régimes d'engagement n'est pas vraiment appropriée car la possibilité de rentrer dans l'ordre de la conversation téléphonique ne libère pas pour autant du maintien et de la poursuite concertés d'un certain ordre social local. La vidéo examinée *infra* est particulièrement propice à la mise en évidence de ces phénomènes organisationnels indéfectiblement liés. Pour les besoins de l'analyse, on peut isoler quatre moments de la conversation (pré-commencement, ouverture, développement thématique, clôture) auxquels correspondent idéalement quatre configurations interactionnelles locales distinctes. N'ayant pas accès à la totalité de la communication distante, ce découpage reste approximatif ; il est basé sur l'organisation structurale ordinaire de la conversation téléphonique et on peut se demander si elle n'est pas parfois plus accessible au regard des actions non verbales des utilisateurs.

1) Le pré-commencement de la conversation téléphonique

Séquence 2 : Ouvertures et clôtures d'interactions locales et distantes.

Vidéo n°4.6

2002

Bar-brasserie peu fréquenté

Fin d'après-midi

Durée de la séquence : 1mn12s



Extrait 17 : Situation de face-à-face avant manipulation du mobile.

Voici la configuration interactionnelle dans laquelle se trouve le téléphoniste (la personne se trouvant de face) avant toute manipulation du mobile. Les « segments transactionnels »⁴ des deux personnes « ensemble » se chevauchent la plupart du temps, et bien que le micro (puissant) de la caméra ne se trouve qu'à un mètre environ des deux individus, il n'est pas possible d'accéder au le contenu de leur conversation. Quoiqu'il en soit, il faut retenir l'orientation de ces deux personnes « ensemble », engagées dans une interaction focalisée et profitant selon des dispositions ordinaires d'une infrastructure usuelle des cafés (un comptoir). Cette interaction et la façon dont elle s'organise à partir de différents dispositifs institutionnels du lieu, vont se modifier selon un certain ordre préfaçant l'ouverture de la conversation téléphonique.

⁴ A. Kendon, *op. cit.*



Extrait 18 : Désengagement mutuel.

Cet extrait témoigne de réorientations majeures des deux individus lors de la réalisation des étapes de pré-ouverture de la conversation téléphonique. Le téléphoniste s'est servi d'un morceau de papier pour la numérotation et apparemment d'un journal. Posés sur le comptoir, ces deux ressources l'ont conduit à modifier l'orientation de son regard et de la partie haute de son corps, et l'extrait fige le moment où il tient encore le papier et porte le mobile à l'oreille. L'image fixe n'est pas appropriée pour le montrer, mais ce changement notable de la posture générale de l'utilisateur co-apparaît avec un mouvement similaire de la personne de dos. Cette dernière tourne légèrement la tête vers la droite et elle établit ainsi une sorte de synchronie avec le changement d'activité du téléphoniste.

Ainsi, le changement du régime de participation initié par le téléphoniste conduit l'homme de dos à modifier l'orientation de son regard notamment, évitant de considérer l'utilisateur comme un centre d'intérêt spécial. Cette forme d'inattention ordinairement prêtée aux anonymes, se poursuit alors que l'utilisateur entreprend un déplacement. Il n'y a pas de préavis (visuel, gestuel...) et il s'éloigne d'un mètre et demi environ de son compère ; il se trouve alors de dos par rapport à lui, et fait face à la sortie... L'absence de tout signallement constitue un phénomène assez singulier si on se réfère à d'autres séquences où les participants se trouvent engagés dans des configurations interactionnelles similaires et spécialement dans ce type de lieu public. Quitter sans préavis un « arrangement social »⁵ pour préférer un engagement conversationnel localement unilatéral (accentué par le déplacement spatial, l'orientation du corps...), est une conduite susceptible d'affecter certaines attentes des co-présents⁶.

⁵ Inspiré de A. Kendon, *op. cit.*

⁶ Ceci dit, cette lecture reste guidée par des conventions générales de politesse. Il se peut aussi très bien que tout changement d'activité ne suppose pas l'initiation d'un « échange réparateur » (ici de type prospectif) : selon le lien unissant les co-présents ou encore, en fonction d'opportunités issues de l'organisation des interactions locales (pouvant très bien se caractériser par de la passivité), l'engagement dans une nouvelle activité ne nécessite pas forcément de signallement spécial. Comme l'a remarqué T. Beauvisage lors d'un séminaire, le problème peut être inverse : lorsqu'un téléphoniste reçoit un appel et qu'il ne répond pas, un co-présent peut lui demander « *tu ne réponds pas ?* ».

2) Ouverture de la conversation et suspension de l'interaction locale

Cette relative surprise est en fait très temporaire. Dès que le téléphoniste ouvre la conversation distante, il pivote vers la personne restée au comptoir et fait un mouvement de bras explicite.



Extrait 19 : Demande et ratification de l'ouverture de la conversation téléphonique.

Le déplacement assez rapide du téléphoniste n'a pas permis de cadrer correctement, cette difficulté étant renforcée par un positionnement très proche et de face de la caméra par rapport à l'utilisateur. On aperçoit toutefois le journal en rouleau (flèche bleue) tenu à hauteur du torse. L'utilisateur a pivoté (son épaule en témoigne) vers la personne de dos et il effectue un mouvement ascendant puis descendant de la main tenant le journal. Cette signalisation non verbale de l'ouverture de la conversation signale conjointement une mise entre parenthèse de l'interaction locale. Cette annonce rentre manifestement dans le champ visuel de l'homme de dos car il répond par un hochement de tête, validant ainsi un désengagement plus définitif du téléphoniste. Ce dernier peut alors légitimement rentrer dans la conversation distante.

3) Ancrage stratégique pendant le développement thématique



Extrait 20 : Recours à un recoin pour la conversation.

L'utilisateur de mobile peut alors adopter un ancrage spatial et une orientation du corps révélant l'engagement dans une activité ne réclamant pas la participation des autres. L'emplacement précis où ce téléphoniste va probablement développer un à plusieurs thèmes de conversation est intéressant en soi. Une nouvelle fois, ni dehors, ni

conventionnellement dedans⁷, il occupe un recoin jouxtant le sas de la porte d'entrée rappelant à certains égards les cabines téléphoniques publiques : structure rectangulaire et mélange de verre et d'acier.

En somme, une fois négociée l'ouverture de la conversation distante et la suspension de l'interaction locale, l'usager occupe une parcelle d'espace dont les propriétés renvoient singulièrement une structure institutionnelle pour la conversation téléphonique. Son orientation générale poursuit ce travail de marquage d'un territoire dédié : il tourne le dos au foyer commun d'attention que constitue la salle principale du café ; son regard est le plus souvent dirigé vers le sol ou vers la rue ; il n'est pas possible d'entendre ce qu'il dit.

En se remémorant les différentes modifications comportementales de cet usager apparaissant dès les premières manipulations du mobile, voici une excellente synthèse réalisée par G. Murtagh, pourtant issue de l'étude du téléphone mobile dans le train : « (...) *il y a de nombreux cas où les individus recevant un appel vont détourner leur regard des autres au profit d'une espace neutre. Ils vont maintenir cette direction du regard pendant toute la durée de l'appel, regardant occasionnellement ailleurs. Par exemple, certains (lors de la réception d'un appel) vont initier un mouvement descendant de la tête tandis que simultanément, ils portent le combiné à l'oreille. Lorsque la conversation est en cours, ils vont maintenir un regard dirigé vers le bas, tandis que d'autres vont redresser la tête et balayer lentement du regard dans différentes directions, rentrant éventuellement mais de façon éphémère, en contact visuel avec d'autres* »⁸. Il manque cette liaison essentielle entre structure interne de la conversation téléphonique et la structure évolutive des relations sociales locales. Un autre élément central non évoqué porte sur l'accessibilité publique de la conversation. Lors de la séquence d'ouverture, son volume était aussi suffisamment bas pour qu'il ne soit pas possible d'accéder à un contenu compréhensible. Ce n'est que lorsque le téléphoniste se trouve dans le recoin (et aussi plus éloigné du microphone de la caméra), qu'il devient possible de saisir ses propos. Il est probable que s'étant libéré de différents types de co-présents, il ait augmenté le volume de ses contributions vocales. En isolant temporairement le thème de l'accessibilité publique de la conversation téléphonique, on s'aperçoit qu'elle est constamment modifiée suivant des cours d'actions obéissants à des logiques d'organisation propres. Parfois, la prise de distance sociale s'accompagne en fait d'une augmentation du caractère audible des conversations. Ceci n'est pas forcément paradoxal, et l'important est de noter que cette accessibilité publique légèrement accentuée de la conversation n'occasionne aucun trouble notable.

⁷ Par rapport aux modes généraux d'organisation de co-présence au café.

⁸ G. Murtagh, *op. cit.*, p. 85.

4) Clôture de la conversation et réintégration graduelle d'un cadre de participation

Sans doute engagé dans la section de clôture⁹, l'utilisateur stationne quelques instants à mi-distance entre le recoin et sa place initiale.



Extrait 21 : A mi-chemin entre le recoin et l'interactant local.

Toujours en conversation, le téléphoniste fait à présent face à son interlocuteur local. Son regard ne paraît pas tout à fait dirigé vers lui, mais il est sans doute redevenu une composante de son champ visuel. Le volume sonore dégagé par le téléphoniste est lui aussi devenu sensiblement moindre.

Il n'est pas opportun de multiplier les extraits vidéo pour le démontrer, mais progressivement, les interactants locaux vont rétablir leur formation initiale à mesure que la conversation téléphonique se termine. Le moment où le téléphoniste reprend sa place au comptoir correspond précisément au moment où il ôte le mobile de son oreille. L'autre interactant a détecté ce rapprochement et la fin de la conversation et c'est alors qu'il réoriente plus résolument sa tête vers l'ex téléphoniste.

Cette séquence montre clairement comment l'ouverture d'une conversation téléphonique peut localement faire l'objet d'une négociation et d'une ratification entre les membres d'un collectif. De façon plus générale, on peut identifier différentes étapes méthodiquement produites, pointant une relation importante entre la structure interne de la conversation et la structure des relations (et des activités) sociales. Manifestement, l'utilisateur a attendu l'ouverture effective de la conversation (*i.e.* un *allô* par exemple) pour signifier officiellement un désengagement local temporaire, et les probables développements thématiques se déroulent à l'écart de l'interactant local comme des autres co-présents. L'entrée dans la section de clôture et l'échange terminal s'accompagnent d'un rapprochement progressif (spatial, orientationnel...), et ceci facilite la recomposition rapide du collectif sous sa forme initiale. Cette séparation pratique et multiple entre des régimes d'activité distincts révélés depuis l'organisation de cours situés d'action et obéissant à des déroulements temporels propres est une possibilité parmi d'autres ; les téléphonistes ne changent pas systématiquement de place (c'est effectivement ce qu'on leur reproche parfois) par exemple

⁹ Cette hypothèse se base sur le fait que la conversation va se terminer dans cinq secondes.

pour s'engager dans la conversation, et ils sont prompts à marquer de façon plus subtile leur engagement distant tout en conservant une proximité avec les co-présents, connus comme anonymes.

2.1.1.3 Régime général d'engagement distant et interactions locales

Le schéma ci-dessous représente un collectif de trois personnes dont un téléphoniste fait partie. Ils occupent une table dans la salle principale d'un café (le même que pour la séquence précédente). Il est peu fréquenté à cette heure de milieu de journée, mais bruyant (en raison notamment de la présence de joueurs de flipper). Avant d'examiner les modalités de réception d'un appel, il convient de préciser leur configuration interactionnelle dans la mesure où elle va rester globalement stable. C'est aussi l'occasion d'indiquer l'angle de prise de vue, qui n'est pas idéal (notamment pour l'analyse des actions et interactions des deux personnes non téléphonistes).

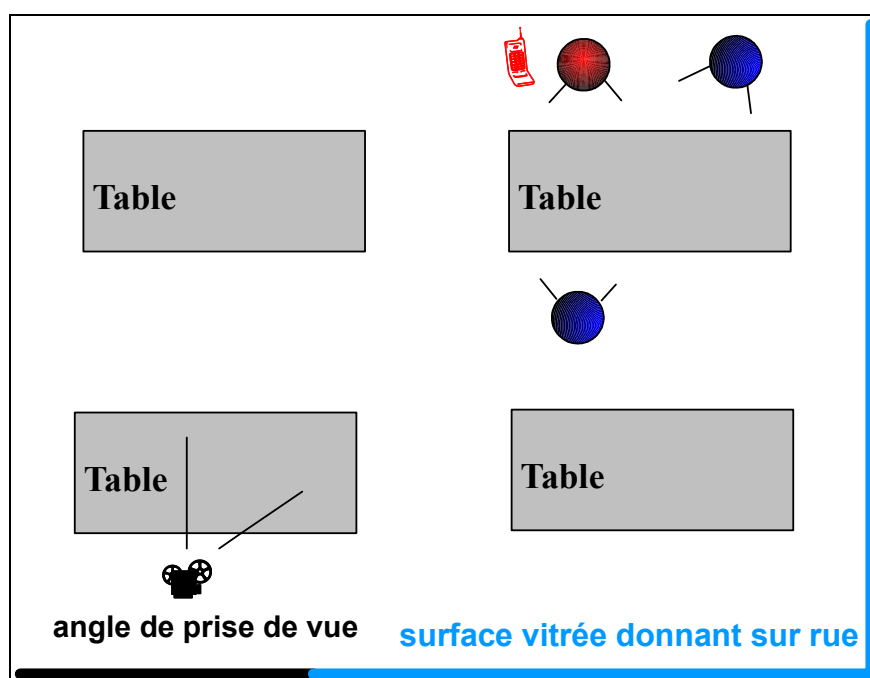


Figure 6 : Disposition du collectif.

La téléphoniste est représentée par le rond rouge. Avant que son mobile sonne, c'est elle qui occupe un tour de parole, tandis que les deux autres personnes (en bleu) l'écoutent. Du moins, la partie haute du corps, le regard... sont orientés vers le locuteur actuel et auparavant, ces unités alimentaient aussi à la conversation. Ceci dit, la téléphoniste était engagée dans un récit, et les contributions des deux autres personnes prenaient surtout la forme de continueurs. Dans ce type de configuration (être à plusieurs, à une table et engagé dans un tour de parole), la « sommation »¹⁰ que constitue la sonnerie revêt potentiellement un caractère interruptif car l'engagement conversationnel local est expressément interrogé par une sollicitation distante. Et en effet, la téléphoniste met brutalement fin à l'énoncé en cours et elle se presse de rechercher son mobile dans un sac à main. Bien que cette réorientation en faveur d'une

¹⁰ Se reporter en particulier à E. Schegloff, « Sequencing in conversational openings », *American Anthropologist* 70, 1968, et plus récemment E. Schegloff, « Beginnings in the telephone », in Katz, E., Aarkus, M. (dir.) *Perpetual contact*, Cambridge University Press, 2002.

probable ouverture de la conversation téléphonique soit réalisée assez brutalement, ni le possesseur du mobile, ni les autres, ne traitent d'une façon ou d'une autre cette interruption. La téléphoniste se dirige potentiellement vers l'ouverture d'une conversation au format spécifique tandis que les deux autres restent silencieux, comme lorsqu'ils suivaient le récit.

Dans sa précipitation, il semble que la téléphoniste ne prenne pas le temps de regarder l'affichage du numéro sur l'écran du mobile. Elle appuie rapidement sur un bouton puis en portant immédiatement le combiné à son oreille elle produit ces énoncés.

Transcript. 1 : L'ouverture.

- 1 A : °oui°/
- 2 B : (1.1)
- 3 A : allô:?
- 4 B : (1.8)
- 5 A : ((rires))[...]

L'organisation de ce début de (moitié de) conversation suggère en effet que l'appelée ne connaît pas initialement l'appelant. Le « oui » composant le premier tour de parole n'intègre en tous cas pas d'éléments supposant cette reconnaissance, et elle se trouve probablement dans une « position asymétrique »¹¹ typique du fixe¹² où l'appelant sait plus ou moins précisément qui est susceptible de répondre, tandis que l'appelé ne dispose d'aucune information. Le premier tour de parole est en effet délivré de façon spéciale. Il est prononcé très bas (°...°), il est interrompu (/) et le regard de la téléphoniste est à ce stade fixe et d'un type concentré. Le second tour de parole nous est inaccessible, mais il semble qu'il en soit de même pour A puisqu'en T3, elle insère un conventionnel « allô » réitérant de façon alternative T1. Cependant, quelques nuances importantes sont rendues observables dans le mode de délivrance de ce « allô ». D'abord, il s'agit d'une répétition formelle par rapport à T1, mais cet item est aussi légèrement accentué (ô), il est légèrement prolongé (:) et terminé par une intonation ascendante. Il semble que les interlocuteurs rencontrent certaines difficultés pour s'identifier mutuellement. A partir de la retranscription partielle, tout porte à croire que B parvient à décliner son identité en T4¹³, car en T5 A commence à répondre par un rire prolongé.

Transcript. 2 : Rire de sa localisation.

- 4 B : (1.8)
- 5 A : ah ah ah ah/ (hhhhh) et bien écoute j'veins d'arriver à marne la vallée [inc] et puis je suis au bistrot en train de boire une bière ah ah ah ah ah (hhhh) >j'arrive à l'instant<.
- 6 B : (15.0)

Le rire valide probablement la reconnaissance de l'appelant (comme de l'appelée), et alors qu'une demande de « commentçava » aurait pu compléter la suite de ce tour¹⁴, l'appelée

¹¹ E. Schegloff, *id.*

¹² Mais il va falloir prochainement compter sur certains développements technologiques plutôt hérités du mobile et implémentés dans le fixe.

¹³ Il reste possible qu'il ait pu insérer une demande de localisation compte tenu de la construction de T5. Mais le temps de parole en T4 est assez court et on peut douter de cette possibilité.

¹⁴ Et permettre progressivement à l'appelant d'introduire la raison de l'appel. Voir E. Schegloff, *Sequencing in conversational openings...*

poursuit en insérant systématiquement des éléments renvoyant à son contexte d'utilisation. Il s'agit pour l'essentiel de précisions topologiques d'ordres différents, auxquelles sont associées des références temporelles. Ainsi, à une place structurale où la personne appelée dispose d'une opportunité pour introduire une requête prioritaire par exemple¹⁵, on observe l'initiation d'un possible thème de conversation directement inspiré par une situation générale de mobilité. Même si on ne dispose pas de l'ensemble des contributions des locuteurs, il est intéressant d'examiner comment sont organisées ces informations contextuelles.

D'abord, à la suite du rire, on constate une inspiration assez profonde dont l'une des propriétés est de projeter une poursuite possible du tour de parole. Et en effet, A continue en nommant la ville dans laquelle elle se trouve, et en précédant cette localisation de type géographique¹⁶ d'une perspective temporelle (« j viens d'arriver à... »). Comme l'a noté Schegloff¹⁷, ce type de localisation est assez général et surtout, il ne fait pas spécifiquement appel à une « connaissance de membre ». Par exemple, dire que l'on se trouve à « Marne-la-Vallée », et non dans « le café X » (dont il est inutile de préciser dans quelle ville il se trouve) constituent des formulations très différentes révélant le degré d'interconnaissance des locuteurs, partageant ou non une géographie commune par exemple. Ici, il semble qu'ils ne partagent pas vraiment l'emploi du temps (et de l'espace) de la téléphoniste, quoique ceci n'exclut pas le fait qu'ils sont des intimes¹⁸. Une fois l'ancrage géographique réalisé, d'autres éléments précisant le contexte d'appel sont formulés. Une autre catégorie de lieu assez générale (« bistrot ») est insérée, immédiatement complétée par une activité usuelle de ce type de lieu (« boire une bière »). La téléphoniste rit à l'évocation de cette activité, avant de rappeler qu'elle vient d'arriver. Cette dernière indication est sans doute utile pour déterminer un état de disponibilité de l'appelée. Venir d'arriver dans un café ou indiquer que l'on conduit une voiture sont des précisions contextuelles très différentes susceptibles de façonner l'ensemble de la conversation. Ces précisions topologiques et temporelles, prononcées plus vite et terminées par une intonation descendante, suggèrent que la téléphoniste est disponible pour poursuivre. Et en effet, B reprend sans doute la parole en raison d'un silence de la téléphoniste pendant près de quinze secondes (T6).

Quels sont les effets de l'engagement téléphonique relativement à la « formation »¹⁹ interactionnelle initiale de la table ? Il est clair que la téléphoniste s'est nettement orientée en faveur de l'interaction distante, dès le premier bip de la sonnerie. Elle a rempli différentes étapes nécessaires pour l'ouverture de l'espace conversationnel (rechercher le mobile, le saisir, regarder les touches, appuyer sur le bon bouton...), modifiant de façon importante son mode d'engagement local. Après avoir stoppé son tour de parole formulé pour les co-présents, elle a répondu à la sommation et elle est rentrée dans un autre ordre de l'interaction (n'impliquant manifestement pas les tiers²⁰). Ce désengagement (multimodal : orientation de la tête, du

¹⁵ Toujours E. Schegloff, *id.*, et sur les « mouvements préemptifs » (*preemptive move*), E. Schegloff, « Notes on conversational practices: formulating place », in D. Sudnow (ed), *Studies in social interaction*, New York: The Free Press, 1972.

¹⁶ Cf. E. Schegloff, « Notes on conversational practices: formulating place »...

¹⁷ *Id.*

¹⁸ Le rire et le tutoiement en témoignent.

¹⁹ A. Kendon, *op. cit.* Parler de « formation » est utile pour signaler que les interactants sont engagés dans une unité écologique dont l'organisation incorpore différentes attentes normatives. Ces attentes concernent non seulement les membres du collectif, mais il y a aussi une visibilité externe de ce type d'unité concernant par exemple toute personne désirant rentrer dans cette formation.

²⁰ On aura peut-être noté que si différents éléments du contexte sont signalés dans la conversation, il n'y a pour l'instant pas d'évocation des « avec ».

regard, destinataire des tours de parole...) n'exclut pas certains maintiens subtils du lien local, et plus généralement, les co-présents vont organiser autrement la situation.

Séquence 3 : L'organisation collective d'un appel.

Vidéo n°2.1

Brasserie

Milieu de journée

Durée : 57s

Dans un premier temps, au moment précis où elle indique se trouver dans « le bistrot » (toujours T5), elle relève la tête et elle jette un coup d'œil en direction de la personne lui faisant face.



Extrait 22 : « je suis *au bistrot* ».

La couleur sépia et différents niveaux de flou devraient préserver l'anonymat de cette personne. L'objectif est de montrer comment lors de la prononciation du segment « au bistrot » elle jette un bref coup d'œil en direction de la personne lui faisant face (dont on peut voir l'épaule en bas à droite de l'extrait). L'évocation d'une catégorie de lieu partagé avec les co-présents est le seul moment où elle rend possible l'établissement d'un « regard mutuel ». Il est ainsi important de noter que la référence au contexte d'usage n'est pas seulement destinée à l'interlocuteur distant. Elle constitue un ressort ou un pivot à partir desquels il est possible de rappeler une appartenance sociale locale. Ses tours de parole sont déjà accessibles pour les autres, et sa conduite non verbale souligne comment un objet de conversation peut méthodiquement dépasser ce cadre étroit d'interaction. Le regard dirigé vers l'homme reste très bref, et on peut parler d'un clin d'œil par rapport à une situation commune. Le reste du temps en effet, son regard va être systématiquement dirigé vers la rue ou vers le bas, soit des « espaces neutres » au sens de G. Murtagh²¹.

²¹ *Op. cit.*



Extrait 23 : Regard neutre vers le sol.



Extrait 24 : Regard neutre vers la rue.

Conformément aux observations de Murtagh, il apparaît que « *l'orientation du regard est disponible pour les participants comme une ressource pour afficher et confirmer les « règles » d'un échange verbal par mobile en public* »²². Ce principe général illustré par ces deux extraits n'exclut pas un retour à un regard en commun, précisément à l'évocation d'un cadre de sociabilité partagé avec les co-présents. Par contre, à partir du moment où les interlocuteurs vont développer le premier thème de conversation (ce sera aussi le seul : organisation du transport d'un tiers), les contacts visuels vont être soigneusement évités.

Ensuite, prenant probablement acte de la façon dont s'organise l'échange téléphonique, les deux autres personnes vont ouvrir une autre conversation. Comme souvent, le contenu nous est inaudible, mais c'est la femme se trouvant à côté de la téléphoniste qui initie le premier tour de parole. Alors qu'auparavant, l'homme de dos paraissait regarder la téléphoniste, son corps se réoriente vers son interlocutrice. Leur échange va durer une trentaine de secondes, tandis que l'utilisatrice poursuit sa conversation en maintenant une posture générale de retrait²³. La façon dont les membres du collectif vont rétablir leur configuration interactionnelle précédant l'appel, est très finement coordonnée, et elle implique l'ensemble des participants.

²² *Id.*, p. 82.

²³ Il est intéressant de noter que le volume général de la conversation téléphonique a changé. Alors que l'ouverture est audible et transcribable, le développement thématique ne l'est pas. Ceci n'est pas spécialement dû à une augmentation du fond sonore par exemple, mais bien à une baisse du volume sonore de la téléphoniste. Il est possible que les différentes tâches (délicates) propres à l'ouverture d'une conversation téléphonique supposent un certain « parler fort », tandis que l'entrée dans un développement thématique impliquerait moins d'accentuations sonores.

En effet, la fin de la conversation locale intervient à un moment particulier de la conversation téléphonique, à savoir l'entrée dans la section de clôture.



Extrait 25 : Orientation de l'utilisateur lors de l'amorce de la section de clôture.

Transcript. 3 : Élément de pré-clôture.

- 30 A : °[inc]° allez::::.
31 B : (2.0)

L'extrait vidéo montre l'orientation de la téléphoniste tandis qu'elle est engagée dans la section de clôture. Elle regarde vers l'extérieur pendant qu'elle énonce un « allez » assez allongé et terminé par une intonation descendante. Ce type d'item a souvent une fonction pré-clôturante²⁴, et il est probable que B complète de façon similaire ce tour compte tenu de la brièveté du tour suivant. La suite de la retranscription ne dément pas cette interprétation puisque A (en T32) formule de façon plus explicite ce qui peut constituer la première partie de paire d'un échange terminal²⁵.

Transcript. 4 : Salutations finales.

- 32 A : °j't'embrasse°.
33 (B ?) (1.7)
34 A : °ciao::°. [A enlève le mobile de son oreille]

Même s'il n'est pas vraiment possible de le vérifier, B répond probablement de façon analogue en T33, et A insère un ultime « ciao » avant d'ôter le mobile de raccrocher. Naturellement, faire de l'analyse de conversation à partir des contributions d'un seul locuteur reste un exercice périlleux. Il n'est pas complètement infondé puisque l'une des propriétés d'un tour de parole est de fournir une interprétation publique du tour précédent et de projeter le suivant. Quoiqu'il en soit, le comportement local de la téléphoniste nous échappe beaucoup moins et il n'est pas exempt de quelques indications précieuses. Alors que A clôt effectivement la conversation, plusieurs actions non verbales (mais directement rattachées au verbal) témoignent de cet accomplissement, et elles distribuent des informations importantes pour l'ensemble des membres du collectif. Les deux autres personnes ont mis fin à leur

²⁴ Voir E. Schegloff, H. Sacks, « Opening up closings », *Semiotica* 8, 1973.

²⁵ Evidemment, le tour précédent attribué à B pouvait aussi très bien remplir cette tâche.

conversation dès l'entrée dans la section de clôture. Celle-ci est bien entendu reconnaissable à partir des contributions vocales de la téléphoniste, ici doublées d'un mouvement assez théâtral de la partie haute de son corps. Pendant l'énonciation de T32 et de T34, la téléphoniste se penche de façon importante sur sa gauche, traduisant au niveau non verbal la clôture imminente de la conversation.



Extrait 26 : L'inclinaison théâtrale.

Alors que la téléphoniste garde un léger sourire lié à son dernier tour de parole, elle entame, le regard dirigé vers le mobile, des manipulations pour l'éteindre.



Extrait 27 : Enlève le mobile de son oreille.

Alors qu'elle est à présent en train d'appuyer sur un bouton, le regard toujours porté vers le mobile...



Extrait 28 : Reprise de la parole.

elle reprend immédiatement la parole.

Transcript. 5 : Retour dans la conversation locale.

6 A : (hhhh) et puis après ça (.) **[relève la tête]** on est complètement opposé euh:::.....
[...]

Le retour dans le développement thématique précédant la conversation téléphonique est assez spectaculaire car il est effectué sans le rétablissement d'un contact visuel et il a été facilité par la fin de la discussion locale pendant la séquence de clôture. Cette possibilité est assez remarquable par son caractère non-concerté, quoique reposant sur un ensemble de procédures méthodiquement produites. Le fait que les interlocuteurs locaux mettent fin à leur interaction conversationnelle à ce moment de la conversation distante n'est dans cette perspective peut-être pas un hasard. Il faut aussi rappeler que la téléphoniste a procédé à une inclinaison importante de la partie haute du corps lors de la séquence de clôture, rendant ainsi doublement reconnaissable son retour imminent dans le cadre de participation locale. Quoiqu'il en soit, cette possibilité de reprendre la parole n'est pas seulement due à la fin de l'alternance des locuteurs au téléphone, elle est aussi rendue possible par le silence des deux co-présents.



Extrait 29 : Retour dans l'interaction locale.

Cette séquence a permis d'examiner les conditions de réception d'un appel dans un collectif maintenant une disposition écologique générale, mais dont les différentes unités se réorientent selon leurs régimes d'activité. Le retour dans le cadre initial de participation est subtilement organisé à partir de différentes contributions produites par l'ensemble des participants. Il y a bien une suspension temporaire de l'engagement de l'une des unités du groupe, mais tout en n'étant pas complète (le coup d'œil). Cette suspension ne paraît pas constituer un événement particulièrement troublant pour le collectif. Certaines données tirées de notre campagne d'observation vidéo, permettent d'ailleurs de renverser complètement ce schéma interprétatif. Il apparaît en effet parfois que ce sont plutôt les téléphonistes qui sont gênés par les « avec », comme en témoigne l'analyse suivante.

2.1.1.4 Défendre sa conversation

Une femme (filmée de dos...) téléphone depuis cinq minutes environ. Elle fait partie d'un collectif de cinq personnes au total. Elle est assise à une table ; deux personnes sont assises en face d'elle et deux autres se tiennent debout à gauche de la téléphoniste.

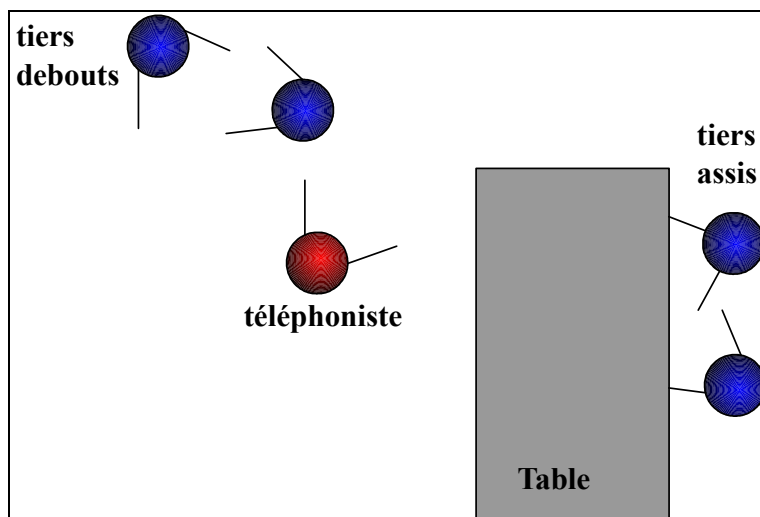


Figure 7 : Un collectif éclaté.

Seule une observation plus longue permet de savoir que l'ensemble de ces personnes sont « ensemble ». Nous avons fait figurer sur le schéma ce que A. Kendon appelle les « segments transactionnels » (*transactional segment*)²⁶ des individus (●), facilitant la reconnaissance de ces sous-groupes. Rappelons qu'un segment transactionnel est l'espace où on parle, regarde... ou l'espace « à portée de main » selon une expression de l'auteur. Cet espace est donc de taille variable, et « il est créé et maintenu par le comportement individuel »²⁷. Le placement et l'orientation du corps fournissent une sorte de cadre, limitant l'espace auquel l'individu a immédiatement accès et à partir duquel il réalise une activité. Lorsqu'une ou davantage de personnes font quelque chose ensemble dit Kendon, « elles sont promptes à s'arranger de telle sorte que leurs segments transactionnels se chevauchent, créant un « espace transactionnel commun » (...) »²⁸. On reconnaît ainsi deux dyades dont les segments transactionnels se chevauchent partiellement, tandis que celui de la téléphoniste passe entre les deux sous-groupes. Le fait d'être en conversation téléphonique n'est probablement pas étranger à cette orientation.

²⁶ A. Kendon, *Conducting Interaction. Patterns of behaviour in focused encounters*, Cambridge University Press, 1990.

²⁷ *Id.*, p. 211.

²⁸ *Ibid.*

Séquence 4 : Défendre sa conversation.

Vidéo n°3.2

09-2001

Fribourg (Suisse)

Salle de réception d'un festival cinématographique

Soirée

Durée de la séquence : 57 secondes



Extrait 30 : Configuration initiale.

Cet extrait correspondant au schéma réalisé *supra* permet de situer trois personnes du collectif « éclaté ». La téléphoniste se trouve au centre de l'extrait, elle se présente à nous de dos et compte tenu de l'orientation de sa tête, il est vraisemblable qu'elle regarde vers le sol. A l'arrière-plan, on distingue une dyade de jeunes femmes se regardant et discutant. L'inclinaison de la tête de l'utilisatrice n'est pas la seule caractéristique singulière témoignant de son activité distante : par rapport à une façon standard de se tenir à table (illustrée par la personne au pull rouge dont on aperçoit un bras), on constate que la téléphoniste est sensiblement désalignée et écartée de cette infrastructure. Elle limite de la sorte son accessibilité par rapport à certains publics, et notamment les personnes se trouvant assises en face d'elle (se reporter au schéma). Orientation corporelle, direction du regard et entretien d'une distance interpersonnelle « sociale » ou « publique »²⁹, fournissent différents indices caractérisant une forme d'indisponibilité locale.

²⁹ Il s'agit de distances interpersonnelles proposées par E. T. Hall, *op. cit.*, qui sont au nombre de quatre. La « distance intime » va du fait d'être très proche (7 - 15 cm) pour un murmure, une communication intime au fait d'être proche (20 - 40 cm) pour une information confidentielle. La « distance personnelle », de 45 à 125 cm, à cette distance, il est encore possible de discuter de sujets personnels. La « distance sociale » va de 2 m à 3 m, c'est le lieu des rapports professionnels et sociaux. La « distance publique » (3 m 50 à 7 m 50) c'est la distance généralement établie entre un orateur et son public.



Extrait 31 : Amorce d'un rapprochement initié par un co-présent.

Cependant, l'une des femmes de la dyade entreprend de se rapprocher de la téléphoniste. Elle entend capter son attention puisqu'elle penche la partie haute de son corps pour rentrer dans le champ visuel de l'utilisatrice.



Extrait 32 : Requête de dextre.

Ce procédé ne fonctionne pas et la femme souhaitant développer une interaction focalisée avec la téléphoniste fait passer sa main dans le champ visuel de cette dernière.



Extrait 33 : Fin de non-recevoir d'une autre dextre.

L'utilisatrice, toujours en conversation, répond rapidement par un procédé identique et explicite.

Cet échange non verbal démontre comment la conversation (même) médiatisée peut constituer un espace interactionnel dont le caractère personnel et exclusif peut être défendu contre les sollicitations des co-présents. L'échange non verbal n'a sans doute pas affecté l'organisation de la conversation téléphonique et rétrospectivement, on peut penser que les modalités d'ancrage de l'utilisatrice en situation incorporent différents indices sensés être importants pour les co-présents : s'éloigner de la table, orienter son « segment transactionnel »³⁰ vers le sol et entre les dyades... sont des *accounts* (i.e. des productions visibles et descriptibles, en premier lieu pour les participants) renseignant le statut public de l'activité en cours, et les tentatives d'intervention peuvent être repoussées. Notons toutefois que la personne souhaitant initialement multiplier les « fronts d'interaction »³¹ de la téléphoniste parvient à signifier le départ de la dyade moyen d'un signe de la tête conventionnel. Par un hochement de tête, la téléphoniste valide cette annonce et les jeunes femmes se dirigent alors vers une salle de projection. Les deux actrices principales de la séquence ont ainsi développé des interactions non verbales afin de signifier le départ de la dyade, et ce procédé alternatif pour des personnes en situation de co-présence témoigne d'un souci de ne pas affecter l'inter-espace conversationnel téléphonique par le développement d'une interaction verbale locale. Il est possible qu'un développement thématique particulier justifie ce genre d'ajustement et plus généralement, on peut penser que la multiplication des « fronts d'interaction » (conversationnels) est assez délicate à réaliser au téléphone, dans la mesure où l'un des interlocuteurs ne bénéficie pas des mêmes informations contextuelles. En cas de suspension (toujours possible) de ce type d'interaction, il faudra alors rétablir une ouverture ou une relance de la conversation, les interlocuteurs ne pouvant compter que sur leurs contributions audibles.

Jusqu'à présent, nous avons surtout examiné différents modes de gestion de la conversation téléphonique en *publics*, renseignant sur différentes procédures mises en œuvre par les usagers dans les lieux de sociabilité et indexées sur des composantes plus générales mais décisives de ces contextes. Les références à la politesse, aux bonnes manières, au goût de l'urbanité... ne sont pas des dimensions absentes, mais ces éléments sont dilués dans des cours d'action complexes permettant d'identifier de multiples exigences d'ordre pratique. Bien entendu (et certaines méthodes s'y prêtent plus que d'autres), on pourrait considérer ces éléments comme relativement marginaux par rapport à l'identification de principes généraux d'organisation de la vie publique. Il nous semble au contraire qu'ils jouent un rôle central, tout en n'étant pas incompatibles avec les formes usuelles et plus générales de description des « relations en public ». Si on se réfère à l'activité des téléphonistes (et obligatoirement aussi aux co-présents), on a pu constater l'importance du fait, en « apparence mineure » dirait Goffman, d'être seul/avec, mobile/immobile, dehors/dedans, de s'orienter de telle ou telle manière... Ces éléments, apparaissant réflexivement pertinents depuis l'organisation de cours situés d'action, contribuent inévitablement et manifestement de façon ordonnée à informer les contextes publics de leur occurrence. Dans cette perspective, on a pu voir que l'engagement conversationnel distant s'accompagnait localement d'une analyse constante de différentes variables de l'environnement : depuis l'appartenance à des collectifs (connus ou non) dont il faut gérer le degré de proximité avant-pendant-après la conversation, à des problèmes finalement complexes de fonds ou de productions sonores. Pour l'instant, des phénomènes relativement « simples » ont été mis en évidence, car l'interaction conversationnelle distante tendait à être séparée pratiquement de formes peut-être plus conventionnelles de co-présence publique et d'interactions de type face-à-face. Il faut à présent aborder des cas un peu plus

³⁰ A. Kendon, *op. cit.*

³¹ E. Goffman, *Behaviour in public places...*

complexes où au contraire, des composantes du contexte d'utilisation rentrent dans l'entre-deux conversationnel et *vice versa*.

2.1.2. Partages de la conversation et texture sensible des lieux

2.1.2.1 Présentation de la séquence

Compte tenu de la nécessité de produire des analyses très détaillées pour l'étude des différents niveaux de « filtration »³² entre des composantes du contexte d'usage et l'organisation de la conversation téléphonique, on ne pourra présenter qu'une seule séquence vidéo. Autant bien la choisir. En l'occurrence, elle va permettre de distinguer différents modes de participation d'un co-présent pendant la conversation téléphonique et de reconnaître comment un collectif est exposé à d'autres contacts typiques des lieux de sociabilité. L'écologie traditionnelle³³ de la conversation téléphonique est déjà modifiée par la participation « d'avec » à partir de différents procédés interactionnels et cette participation est elle-même façonnée par une inscription des participants dans un restaurant. Au préalable, il faut préciser les conditions de réalisations du film, le statut des participants et la configuration interactionnelle du collectif. Cette séquence est en effet assez spéciale puisque je vais devenir un participant actif de la séquence. Lors d'un déjeuner au restaurant, ma femme assise en face de moi prend son mobile et téléphone à l'un de ses parents. Elle n'a pas fait d'annonce spécifique et le temps de monter le caméscope, de lancer l'enregistrement elle est déjà en conversation. Elle est filmée selon les techniques de « la manipulation » et du « caméscope posé »³⁴. Elle concédera plus tard n'avoir pas remarqué l'enregistrement. Initialement, l'idée était de la filmer pour analyser les relations entre tours de parole et conduite non verbale. La séquence s'y prête assurément, car la téléphoniste est correctement cadrée et ses tours de parole sont tous accessibles. Finalement, la séquence va être beaucoup plus riche et renseigner sur la texture public du lieu et de la conversation téléphonique.

³² Cette expression est empruntée à M. Relieu, « Ouvrir la boîte noire. Identification et localisation dans les conversations mobiles, *Réseaux*, n°112-113, 2002, p. 19-47.

³³ Deux locuteurs uniquement alimentent l'inter-espace conversationnel.

³⁴ Se reporter à la partie *Méthodologies*.

A la suite de l'ouverture, les interlocuteurs commencent à rendre compte de leurs situations géographiques respectives afin de se donner rendez-vous dans un délai assez court dans Paris. Voici la configuration dans laquelle se trouve le groupe formé de trois personnes (deux adultes et un enfant) :

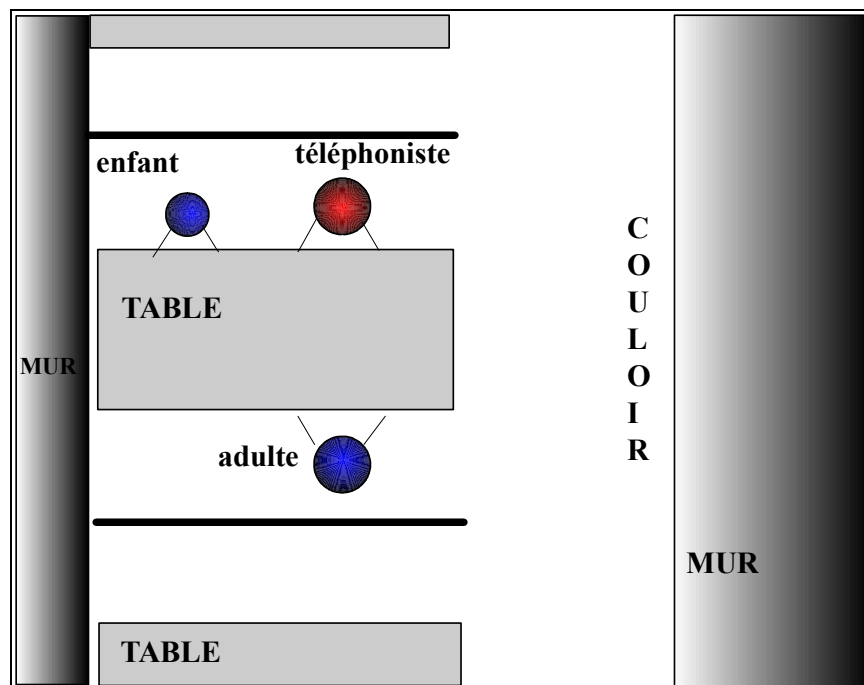


Figure 8 : La tablee.

Les deux adultes se font face leur enfant est installé sur la droite de la téléphoniste. Un couloir assez étroit jouxte la table ; cette dernière est collée à un mur. Le restaurant compte de nombreux clients dans la salle principale, mais à cet endroit, on bénéficie d'un relatif calme phonique.

La séquence vidéo débute par ces tours de parole.

Transcript. 6 : Conversation téléphonique ?

- 1 A : on est où Xavier ?
- 2 X : (0.8)
- 3 A : on est où ? Xavier..
- 4 X : [dans une brasserie.
- 5 (0.8)
- 6 A : non mais où Xavier ?
- 7 X : (0.7) euh:::: j'sais pas

2.1.2.2 Inviter un tiers à participer

Même en changeant de prénom pour l'occasion, il ne s'agit pas d'une conversation téléphonique malgré la présence de demandes de localisation. En effet, les requêtes de la téléphoniste (A) en T1 et T3 prennent une forme particulière par l'utilisation du pronom « on ». Ce pronom suppose que les participants partagent le même lieu, et en fin de tour, on note aussi l'utilisation systématique du prénom, pour s'adresser de façon plus explicite encore à l'interlocuteur local. Le tout est potentiellement soutenu par l'orientation du regard de la téléphoniste... Rappelons que ces tours de parole succèdent à un premier thème de conversation (téléphonique) commençant à organiser un rendez-vous des différents acteurs. A partir de cette dynamique initiale, un membre du contexte local peut être mis à contribution pour les besoins d'une conversation téléphonique, impliquant en fait l'ensemble du collectif. On observe alors le développement de séquences complexes mêlant interaction de type face-à-face, interaction distante, le tout pouvant être réalisé de façon parallèle ou plus ou moins simultanée. Pour ce premier extrait, on peut parler de séquence parallèle sollicitée dans la mesure où A prend l'initiative d'impliquer X. Leurs contributions tendent temporairement à mettre entre parenthèses la conversation téléphonique, du moins sous sa forme « classique » (deux locuteurs uniquement alimentent l'espace conversationnel). A utilise différentes techniques de sélection du locuteur suivant pour obtenir des informations précises, d'ordre géographique. Cette technique n'ouvre pas seulement une séquence interactionnelle dans le contexte local, mais elle devient probablement une composante à part entière de la conversation téléphonique. Il est en effet possible que B (l'interlocuteur distant) entende au moins les contributions de A. En bref, (re)connaissant les procédés de changement de locuteur (poser des questions + « on » + « Julien » en fait), spécialement mis en oeuvre pour résoudre le problème de localisation géographique, il est fort probable qu'il écoute cette séquence qui s'ouvre. L'interaction locale devrait certainement fournir un certain nombre de ressources pour la suite.

Transcript. 7 : Retranscription d'origine.

- 1 A : on est où Julien ?
2 J : (0.8)
3 A : on est où ? Julien:
[
4 J : dans une brasserie.
5 (0.8)
6 A : non mais où Julien ?
7 J : (0.7) euh::: j'sais pas
8 (0.5)
9 A : >oui mais y sont/< (.) >vous êtes à Paris< ?
10 B : (4.1)

A différents niveaux, on constate que les différentes requêtes de A ne sont pas entièrement satisfaites. En effet, en T2, on constate un silence de J qui entraîne une répétition en T3 de la demande de localisation. Cette nouvelle requête est par ailleurs légèrement accentuée par rapport à la précédente : l'item « où » est prononcé plus fort et on relève un léger allongement du prénom d'adresse. Cette fois-ci (T4), J va formuler une réponse, moyennement satisfaisante toutefois. La localisation proposée rend compte d'une certaine évidence pour l'ensemble des co-présents (être dans une brasserie), et elle ne correspond pas à l'attente de précision d'une localisation géographique à l'échelle d'une ville. Rétrospectivement, nous ne sommes plus en mesure de savoir si cette réponse visait spécialement à faire de l'humour ou si la demande de

A ne pouvait être satisfaite par méconnaissance. En tout cas, après un bref silence inter-tour, A réfute cette réponse par la négation (début de T6) et répète une troisième fois la demande de localisation. Le fait de savoir si la précision de localisation « dans une brasserie » (T4) relevait de l'humour ou d'une méconnaissance trouve probablement une explication en T7. J, après un double temps d'hésitation (silence + « euh » allongé) concède ne pas savoir. J a ainsi formulé trois types de « réponses », la première étant une absence notable de réponse, la seconde une localisation inappropriée et la troisième, un aveu d'ignorance. A leur manière, toutes ces réponses témoignent d'une impossibilité temporaire de satisfaire la demande initiale de A.

Séquence 5 : Participations croisées.

Vidéo n°4.3

Restaurant, Paris

Midi

Durée de la séquence : 1mn31s

Il est intéressant à présent d'examiner comment s'organise localement cette séquence interactionnelle impliquant directement A et J, et potentiellement B (l'interlocuteur distant). Pendant la formulation de ses requêtes, A regarde systématiquement J.



Extrait 34 : T1 « on est où Julien ? ».



Extrait 35 : T6 « non mais où Julien ? ».

Les requêtes verbales sélectionnant J sont systématiquement soutenues par le regard et à mesure qu'elles se multiplient, elles sont agrémentées de gestes et d'expressions explicites traduisant de la lassitude ou une insatisfaction croissante (mouvement de main, froncement des sourcils). Requêtes verbales, regard (probablement mutuel), gestes iconiques sont des ressources variées susceptibles d'être mobilisées pendant (et ici pour) la conversation téléphonique.

En vertu de l'absence d'une réponse satisfaisante de J concernant la demande de localisation, et suite à un bref silence inter-tour (T8), A va alors formuler un énoncé d'une conception particulièrement intéressante (T9).

Transcript. 8 : Reformulation de la demande de localisation.

- 6 A : non mais où Julien ?
7 J : (0.7) euh:::: j'sais pas
8 (0.5)
9 A : >oui mais y sont/< (.) >vous êtes à Paris< ?
10 B : (4.1)

En effet, T9 rend évident le passage d'une interaction conversationnelle locale à un retour dans l'interaction distante. On peut identifier deux Unités de Construction de Tour (UCT)³⁵ séparées par une micro-pause (.). La première UCT, « >oui mais y sont/< », récapitule d'une certaine manière le problème de localisation géographique à l'échelle de la ville. J n'ayant pas satisfait les requêtes de A, cette dernière rend compte d'une situation quelque peu bloquée : le début du tour de parole est prononcé rapidement, le segment est interrompu et il rend effectivement compte d'un problème de coordination. Ce segment suggère que A commence à aborder la localisation de l'interlocuteur distant (apparemment accompagné), mais la méconnaissance de sa propre localisation est l'élément manquant pour organiser le rendez-vous. Ainsi, il ne paraît pas opportun de buter davantage sur ce problème, et il est manifestement préférable de changer d'interlocuteur. C'est effectivement l'opération réalisée par la seconde partie du tour. Au « on » succède le « vous », et A formule une nouvelle requête sélectionnant B. Le silence local de plus de quatre secondes succédant à cette question suggère ainsi d'attribuer T10 à B.

Jusqu'à présent, on a pu analyser comment la téléphoniste pouvait ouvrir une conversation locale pendant une conversation téléphonique. En maintenant son ancrage dans une configuration interactionnelle ordinaire du restaurant, par des requêtes verbales « étayées »³⁶ par différents procédés non-vocaux, un co-présent a été enrôlé dans la conversation téléphonique tout en n'y ayant pas tout à fait accès. L'utilisatrice garde le contrôle du mobile et c'est aussi elle qui sélectionne les locuteurs par différentes requêtes. Ainsi, on en est arrivé au stade où la téléphoniste a mis fin à l'alternance des locuteurs dans le contexte local pour se réorienter en faveur de l'interaction distante. Cependant, la clôture de la séquence interactionnelle précédente et le retour dans un ordre plus conventionnel de l'interaction téléphonique n'est plus garanti.

³⁵ Se reporter à H. Sacks, E. Schegloff et G. Jefferson, « A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation », *Language* 50, 1974, p. 696-735.

³⁶ Nous reprenons l'expression à C. Heath, « Goffman, la notion d'engagement et l'analyse des interactions en face à face » in I. Joseph et alii., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Editions de Minuit, 1989, p. 254.

2.1.2.3 Gérer simultanément deux interlocuteurs

Transcript. 9 : Participations croisées.

- 9 A : >oui mais y sont/< (.) >vous êtes à Paris< ?
10 B : (4.1)
11 A : devant l'[aspiratain] ?
[
12 J : on est à côté de République
13 B : (2.1)
14 A : ah bon. (.) alors on est à République nous
[
15 J : on est à Ré::publi::que.
16 ? : (0.5)
17 A : on est en train de manger:
18 ? : (1.3)
19 A : donc euh:::..... on se donne rendez-vous euh::: d'avant la gare Saint-Lazare (.) à ce moment là ?
20 B : (3.7)

La retranscription témoigne d'elle même d'une certaine complexification d'interactions se chevauchant de façon plus ou moins coordonnée. Les contributions deviennent difficiles à situer, voire à attribuer, dans « l'ordre des conversations ». Il ne s'agit plus d'une séquence conversationnelle relativement autonome entre A et J, mais d'interventions de J alors que les téléphonistes ont rétabli une alternance normale des locuteurs au téléphone. A la suite de la première paire adjacente T9-T10 initiant la demande de localisation de B, A rend compte d'un problème de compréhension du nom du lieu où se trouve son interlocuteur distant : « devant l'aspiratain ? » (T11).



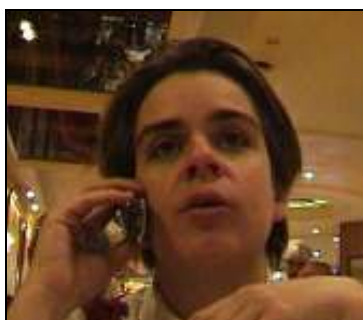
Extrait 36 : « devant l'aspiratain ? » et regard neutre.

De façon probablement non neutre localement, la téléphoniste regarde à présent vers le couloir. Cette nouvelle orientation la désengage du « segment transactionnel » de J pendant qu'elle énonce un tour de parole destiné à B.

Toutefois, lors de la question en T11, J chevauche la parole de A pour satisfaire enfin les demandes initiales de localisations : (T12) « on est à côté de République ». Cette insertion ne suit pas tout à fait l'ordre produit par les interlocuteurs distants. D'une part, cette insertion chevauche la parole de A et d'autre part, cette information importante n'est pas immédiatement insérée dans l'inter-espace conversationnel. En effet, en T13, B occupe

probablement un tour de parole pour préciser sa localisation géographique. Ce n'est qu'en T14 que A peut injecter cette information importante dans la conversation téléphonique, mais celle-ci est une nouvelle fois chevauchée par la parole de J. Il se peut en effet que le « ah bon. » débutant T14 soit difficilement interprétable par J puisque ce segment peut tout aussi bien fournir la seconde partie de paire de l'énoncé de B dans le tour précédent, comme valider l'insertion précédente de J. Quoiqu'il en soit, la nouvelle précision de localisation fournie par J est diversement accentuée : « République » est prononcé plus fort et il est décomposé par différents allongements vocaliques.

On notera par la suite qu'il n'y a pas de traitement conversationnel de l'information fournie par J, quoique son annonce soit pratiquement prise en compte par une réorientation du regard de la téléphoniste.



Extrait 37 : Regard dirigé vers J.

Ci-dessus, l'orientation du regard lors de la répétition de la localisation fournie par J. Ce retour à un regard probablement mutuel va très rapidement cesser.



Extrait 38 : « alors on est à République nous ».

Une nouvelle fois, dès que A va produire un énoncé destiné à l'interlocuteur distant, son regard se porte vers un « espace neutre »³⁷.

A ce stade, on a pu analyser différentes séquences mêlant interactions en face-à-face et distante. En vertu d'un thème visant à régler un problème de localisation géographique et de coordination d'un rendez-vous, un co-présent est « appelé » dans la conversation sans qu'il puisse fournir les informations attendues. Alors que les téléphonistes ont rétabli une alternance normale des locuteurs au téléphone, c'est J qui s'immisce dans la conversation pour satisfaire la requête initiale. Il s'ensuit une série d'interactions plus complexes, alimentées par

³⁷ G. Murtagh, *op. cit.*

des locuteurs ne partageant pas les mêmes ressources, et n'étant pas soumis aux mêmes contraintes. On note de plus des départs simultanés, des chevauchements, des répétitions de segments qui témoignent d'une asymétrie des positions interactionnelles. Quoiqu'il en soit, les participants gèrent habilement ces contributions croisées et la téléphoniste notamment mobilise différentes techniques de sélection du locuteur suivant tout en renforçant ce travail interactionnel par des procédés non-verbaux. Cependant, l'enrôlement (plus ou moins sollicité) des proches pour certains développements thématiques n'est pas la seule caractéristique du contexte d'usage susceptible de devenir une composante de la conversation téléphonique. Dans ce type de lieu en effet, il faut ajouter au face-à-face usuel de la table d'autres sortes d'expositions.

2.1.2.4 Tout serait certainement plus simple...

...si la téléphoniste était seule, si elle n'avait pas sollicité l'un des membres du groupe et si elle ne se trouvait pas dans ce type de lieu public. Voici en une phrase différents problèmes pratiques auxquels la téléphoniste va être confrontée. En effet, au traitement du premier thème de conversation sur l'organisation géographique du rendez-vous succède logiquement un autre thème portant sur la coordination temporelle. Toutefois des événements contingents mais corrélatifs du type de lieu public dans lequel se trouve le groupe apparaissent.

Transcript. 10 : Multiplication des unités de participation.

(...) [Un nouvel acteur, S le serveur]

26 A : d'accord okay. (.) ça marche. (0.9) d'ici combien de temps ?

27 B : (4.5)

28 A : on est en voiture nous.

29 S : [excusez-moi

30 B : (3.0)

31 J : [le temps qu'on se gare et tout hein.

32 S : [vous prenez un p'tit dessert hum:::: messieurs dames ?

33 A : [heu:::: on va s'garer où
Julien ?

34 J : [non(.)j'pense
qu'on va prendre deux cafés >beh le dessert pour le p'tit< par contre heu::.

35 A : [on va s'garer où ? Julien,

36 S : oui (.) c'est quoi qu'il avait ?

Il n'y a plus seulement A et B les interlocuteurs distants, J la personne d'en face, mais S le serveur qui intervient à un moment stratégique d'un repas : le plat de résistance étant consommé, il est temps de prendre commande de la suite. Le serveur intervient alors que A commence à évaluer le délai temporel du rendez-vous (T28).



Extrait 39 : T29 « excusez-moi ».

Son entrée en scène est remarquable car non seulement il commence (énergiquement) à débarrasser la table (obligeant la téléphoniste à se reculer), mais il chevauche le tour de parole de A pour agrémenter son geste d'une formule conventionnelle de politesse.

Cet événement ne prête pas encore à conséquence, mais alors qu'en T30 B occupe certainement un tour de parole, J s'invite cette fois-ci dans la conversation téléphonique. Son énoncé « le temps qu'on se gare et tout hein. » ne constitue pas une seconde partie de paire. Il est conçu à partir de l'écoute de la « moitié de la conversation », qui est donc un peu plus que cela : il est tout à fait possible de déterminer un contenu fiable de la conversation à partir des contributions d'un seul locuteur. Lorsqu'A formule des questions (fin de T26 par exemple), cet exercice est aisé. Plus généralement, la façon dont s'organise l'alternance des locuteurs rend compte de la gestion pas à pas de tel ou tel thème conversationnel. Ainsi, J est en mesure de compléter d'une certaine manière T28 (A) « on est en voiture nous » par T30 (J) « le temps qu'on se gare et tout hein. », anticipant sur un problème de coordination horaire. Ce thème est d'abord initié par les téléphonistes, mais impliquant en fait les membres du collectif, ceux-ci peuvent manifester leur compréhension de leur conversation, et participer. La place structurale où J intervient n'est d'ailleurs pas neutre : son énoncé est produit pendant un silence local (où B parle probablement), et non pendant un tour de parole occupé par A. Le chevauchement est ainsi très relatif.

Par contre, le serveur ne procède pas à une telle analyse de l'organisation de la conversation téléphonique et de la participation de J, puisqu'en T32, sur la base d'une routine instituée de la vie sociale (mêlant relation serveur/client³⁸, étapes stratégiques³⁹ et rituelles⁴⁰ d'un repas), il pose une question en chevauchant l'énoncé de J et en sélectionnant l'ensemble des co-présents (« un p'tit dessert hum::: messieurs dames ? »). Il s'agit d'une intervention conventionnelle liée à son statut de serveur, mais sa prise de commande des desserts n'est pas

³⁸ Généralement, les clients attendent plus ou moins l'arrivée du serveur lorsqu'ils en sont à ce stade du repas. A ce propos, le gérant d'un hôtel-restaurant nous a narré le cas d'un individu « seul » téléphonant avant toute prise de commande : en prenant acte de l'indisponibilité du téléphoniste, il nous a confié l'avoir fait attendre ensuite longtemps pour toutes ses commandes. Le téléphoniste n'a pas dénié (ou pu) se conformer à un certain ordre de service, et maintenant il attendra...

³⁹ Les assiettes sont vides, elles viennent d'être débarrassées, et « maintenant la suite ! » selon une formule consacrée.

⁴⁰ Sur ce point, des pistes de réflexion intéressantes sont proposées par : J.-J. Boutaud et P. Lardellier, « Une sémio-anthropologie des manières de table », *Anthropologie et communication* - MEI, n°15, 2001, p. 25-37.

vraiment facilitée car A chevauche elle aussi son tour de parole, tout en sélectionnant une nouvelle fois J comme interlocuteur (T33).

Transcript. 11 : Complexification des régimes de participation.

- 31 J : le temps qu'on se gare et tout hein.
- 32 S : [vous prenez un p'tit dessert hum:::: messieurs dames ?
- 33 A : [heu:::: on va s'garer où
Julien ?
- 34 J : [non(.)}'pense
qu'on va prendre deux cafés >beh le dessert pour le p'tit< par contre heu::.
- 35 A : [on va s'garer où ? Julien,
- 36 S : oui (.) c'est quoi qu'il avait ?
- 37 J : [j'en sais rien.
- 38 S : un crêpe non ?
- 39 A : [y sait pas
- 40 S : j'veis vous [inc] pour le dessert.
- 41 J : pour le:::: on avait pris la:::: (1.2) >la comment< la:::: mmmmm
- 42 A : [bon bah on arrive alors
- 43 S : c'était fromage blanc
- 44 J : [la crème la::::/ voilà fromage blanc.
- 45 S : j'veis en apporte une=
- 46 J : =et nous deux cafés.
- 47 S : deux cafés (.) fromage blanc (2.0) d'a::::ccord.=
- 48 A : =d'a:ccord (.) d'onc°/
- 49 B : (1.7)
- 50 A : d'accord (.) d'ici (0.4) combien de temps ?

La retranscription est de plus en plus complexe, et dans la mesure où une interaction JS se développe, la téléphoniste rencontre quelques difficultés pour obtenir des informations auprès de J. D'abord, (T32) la requête du serveur pour la prise de commande implique théoriquement A et J, puisqu'elle est terminée les termes d'adresse « messieurs dame ? ». Il se peut toutefois que le serveur utilise cette expression de façon purement conventionnelle, et que la réponse d'un seul des membres du collectif suffise à satisfaire la prise de commande. En pratique, cela va être le cas puisque J va se charger de commander la suite, pour les deux adultes mais en hésitant pour l'enfant (T34). L'interaction JS semble empêcher J de satisfaire immédiatement la requête de A concernant le stationnement de leur voiture pour le rendez-vous, et il s'ensuit alors une répétition de T33 en T35, légèrement accentuée par une prononciation plus forte de l'adverbe de lieu « où ». Ici, la concurrence entre S et A pour sélectionner J comme interlocuteur se fait plus forte, car en T36 (et immédiatement après la répétition de la question de A) le serveur poursuit la commande pour l'enfant : « c'est quoi qu'il avait ? » (T36). La retranscription donne un effet assez comique des participations croisées car à la question

précédente succède « j'en sais rien. » (T37 de J). Ceci dit, il est probable que le regard de l'ensemble des participants limite l'ambiguïté de ces participations croisées. En tout cas, à chaque fois qu'A s'adresse à J, elle le regarde.



Extrait 40 : « on va s'garer où ? ».

La retranscription des deux tours suivants (T38-39) donne un effet similaire, car lorsque le serveur demande s'il ne s'agirait pas d'« un crêpe non ? », A répond (à son interlocuteur distant) « y sait pas ».

Cependant, la complexité des engagements multipliant les chevauchements n'est qu'apparente, car on ne relève jamais d'ambiguïté sur les destinataires des énoncés par exemple. Par ailleurs, toutes les requêtes sont satisfaites, même si les réponses sont hésitantes⁴¹, d'une utilité relative⁴² et parfois différées. La retranscription rend compte d'une forme de complexité, mais celle-ci est pratiquement maîtrisée suivant la construction des tours de parole et sans doute aussi grâce aux orientations corporelles et visuelles des participants (notre film est de ce point de vue bien trop centré utilisateur). Quoiqu'il en soit, la fin de la séquence permet de noter qu'une utilisatrice en conversation mobilise une nouvelle fois un co-présent pour un développement thématique particulier. L'organisation d'un rendez-vous impliquant un membre du contexte conduit l'utilisatrice à le sélectionner comme interlocuteur, ouvrant de la sorte une conversation locale fonctionnant de façon parallèle⁴³. Toutefois, celui-ci s'est fait le porte-parole du collectif pour régler une interaction de service propre à ce type de lieu et manifestement, son interaction avec un acteur institutionnel prime sur les besoins de la conversation distante. En somme, l'expression « personne du milieu »⁴⁴ de Goffman pour qualifier les téléphonistes « avec », peut tout aussi bien caractériser J. Cette diversité des engagements, liée à l'ouverture de la conversation à un co-présent et à un ancrage spatial lui-même ouvert sur différentes contraintes institutionnelles, modifie clairement l'écologie

⁴¹ Voir notamment la prise de commande de J pour l'enfant.

⁴² J n'est pas en mesure d'aider A à évaluer l'endroit du stationnement.

⁴³ Cependant, on aura noté que si l'interaction AJ constitue une sorte de parenthèse pendant la conversation, le résultat de leurs investigations sont réintroduites dans l'inter-espace conversationnel : « y sait pas » (T39). Cette introduction des propos de J dans la conversation téléphonique n'est pas sans conséquence puisque ensuite, A va converser uniquement avec B. Il n'a pas été possible de l'indiquer dans la retranscription, mais tout porte à croire qu'à la suite de T39, B a repris assez longuement la parole (entre T40 et T48). Pendant ce temps en effet, la téléphoniste regarde la table et T48 ne complète pas T47 (et pourtant leur complétude est parfaite), mais bien l'hypothétique énoncé de B. Les deux derniers tours de la retranscription révèlent de façon plus claire ce retour dans un ordre conversationnel téléphonique conventionnel.

⁴⁴ Expression d'E. Goffman, *Les relations en public...*, p. 242.

traditionnelle de la conversation téléphonique. Les interlocuteurs ne sont pas « libre de contexte »⁴⁵, au contraire, différentes sortes de co-présents peuvent intervenir dans le déroulement de ce type d'interaction, ceci modifiant certainement sa propre mise en forme et en ordre. Pour le moment, cette hypothèse n'est pas tout à fait vérifiable.

2.1.3. Des clients presque ordinaires

2.1.3.1 Présentation des séquences

Jusqu'à présent, on a analysé des cas d'usage conversationnel du mobile relativement antinomiques. Dans un premier temps, on s'est surtout attaché à reconnaître différentes procédures démontrant un travail de séparation assez net entre l'engagement téléphonique et différents modes plus ou moins généraux de co-présence. Dans un second temps, nous avons montré comment la conversation téléphonique pouvait être ouverte et façonnée en fonction de l'intervention de différentes unités de participation, qu'il s'agisse de proches, d'acteurs institutionnels voire de leurs interactions développées en parallèle. On peut alors identifier différentes procédures tendant à limiter le caractère public des conversations téléphoniques ou au contraire, constater que certains thèmes facilitent la participation des autres - les choix d'ancrage spatial des usagers revêtant de ce point de vue une importance majeure. En somme, l'ancrage dans ce type de lieu public n'est effectivement pas neutre, et l'identification des variables importantes de ces contextes au travers de la pratique du mobile ne peut être correctement réalisée qu'en se référant aux investigations pratiques de l'ensemble des participants.

On peut poursuivre cette orientation analytique en abordant maintenant une sorte de cas médian. Entre le partage de la conversation téléphonique et les procédures visant à l'isoler de différents publics, il y a une sorte de cas moyen qui, compte tenu de l'ensemble de nos observations, pourrait très bien constituer le cas standard (toujours pour les lieux de sociabilité).

Les lieux : un café et une brasserie.

Les moments : pendant le déjeuner et un peu après.

Leurs hommes : des téléphonistes non-accompagnés restant à « leur place » en présence de nombreux clients. Par commodité, on regroupera ces derniers sous le terme de « public » (quant à savoir de qui ou de quoi la question reste ouverte).

Si nous parlons de « cas standard », c'est au regard des conditions générales de co-présence et du caractère moyen⁴⁶ des brasseries. Le décor étant planté, on peut s'efforcer à la façon de Kendon de décrire *toute* l'activité des téléphonistes en conversation. L'idée consiste cette fois-ci à produire une sorte de lecture publique de l'ensemble de leurs agissements en s'intéressant toujours aux procédures d'intégration de la pratique du mobile dans ce type d'environnement, et en examinant conjointement d'autres facettes relativement singulières de l'usage : si certaines actions non verbales sont visiblement indexées sur différentes caractéristiques du contexte et notamment la co-présence publique, d'autres sont plutôt reliées à l'activité conversationnelle. Les premiers types d'actions étant à présent assez bien identifiés, nous nous

⁴⁵ Cf. l'introduction de H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, « A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation », *Language* 50, 1974, p. 696-735.

⁴⁶ Ce n'est pas péjoratif, il s'agit de cafés ou de brasseries dont les tarifs notamment se situent au milieu de l'échelle, dont l'aspect extérieur comme intérieur est tout à fait conforme à l'image standard de ce type d'établissement.

concentrerons sur les secondes, qui contribuent néanmoins à développer des formes plus ou moins ordinaires de comportement en public.

Pour une étude précise de l'ensemble de l'activité des téléphonistes, il a été nécessaire d'établir une grille d'analyse spécifique. Après quelques visionnages des séquences, quatre variables comportementales ont paru importantes : l'orientation du regard (👁), du buste (👤), les mouvements de la main (👋) et les mouvements de tête (😊). Il apparaît nécessaire d'intégrer ces éléments dans les retranscriptions, en les plaçant suivant l'organisation des tours de parole audibles. Sur ce point, et même si les usagers ont généralement été filmés de près (trois mètres maximum), on ne sera pas en mesure de retranscrire l'intégralité de leurs énoncés. Même avec un matériel sophistiqué et une attention « extra-ordinaire » prêtée à ces productions vocales, nos retranscriptions sont parfois très incomplètes. Il n'y a pas vraiment lieu de le regretter car ces « blancs » témoignent d'une texture plus générale de co-présence publique, dans laquelle d'ailleurs on pourra dégager quelques facteurs explicatifs.

👁	↑	Regard droit
	↔	A gauche ou à droite
	↓	Vers le bas
	↓📖	Regard vers le bas, lecture d'un journal
	↗	Ascendant
👋	~~~~~	Mouvement bref de la main
	~~----	Mouvement plus long de la main, les pointillés cessent à la fin du geste
😊	~~~~~	Hochement de tête bref
	~~----	Hochement plus long, les pointillés cessent à la fin du mouvement
👤		Si pas d'indication, buste droit
	↶↷	Rotation à gauche ou à droite
	-----	Temps de rotation

Tableau 8 : Grille d'analyse du comportement non verbal.

Pour la retranscription des conversations, nous conservons la même convention à deux différences près.

Les temps de paroles supposés de l'interlocuteur distant (B) sont indiqués entre parenthèses. En fonction de la durée de ces tours de parole, les parenthèses peuvent être écartées. Par exemple un tour de parole de dix secondes est signalé ainsi⁴⁷ :

B : (10.0)

Ceci permet de faire figurer sous ce laps de temps certaines actions non verbales. Un mouvement durant deux secondes au début de l'énoncé de B sont retranscrits comme suit :

😊 B : (10.0)
~~~~~

<sup>47</sup> Pour les énoncés incompréhensibles de moins de cinq secondes, la durée n'est pas indiquée : [inc].

Le même procédé est utilisé pour les parties d'énoncé incompressibles du téléphoniste et pour l'exemple, il fait ici un mouvement de main continu pendant son tour de parole.

A : oui [inc 10.0 ] à plus.  
☹️ ~~~~  
-----  
✋

#### 2.1.3.2 Gestes, regards... pendant la conversation

Un homme d'une quarantaine d'année téléphone depuis près d'une minute dans un café-brasserie d'une gare parisienne. Nous n'avons pas jugé utile de faire une transcription détaillée du début de la séquence dans la mesure où tout en conversant, il feuillette de façon continue un magazine.

**Séquence 6 : Quelques contributions audibles et (surtout) visibles d'un téléphoniste.**

**Vidéo n°7.7**

**04-2002**

**Café de la gare (Montparnasse à Paris)**

**Milieu d'après-midi**

**Durée : 5mn32s**



**Extrait 41 : Lecture en conversation.**

Il tourne machinalement les pages de son magazine (en moyenne trois secondes par page). Cette activité (qui ne cessera pas vraiment pendant toute la séquence) tend ainsi à orienter le regard vers le bas, tout en étant engagé dans une interaction distante, il adopte une orientation de lecteur. La portée de la voix est de la sorte relativement moins importante et d'ailleurs, seuls les tours de parole réalisés tête relevée seront transcriposables.



**Transcript. 12 : Synchronie et asynchronie entre énoncés et conduite non verbale.**

**1**

*Converse et feuillette un journal pendant 51"*

**2**

B : (6.0 )



**3**

Déjà/ voilà/ déjà °c'est ce que je vous ai dit° [inc 5.0] facteur de stress (.) °de stress° [inc 7.0 ] parce



**4**

que c'est trop lourd (.) >c'est trop lourd< °trop lourd°.



A la fin de la ligne 2, correspondant à un tour de parole attribué à l'interlocuteur distant (B), il est intéressant de noter que le téléphoniste relève la tête. Il semble que le changement du statut de participant (écoutant/parlant) s'accompagne d'une modification du port de tête et de l'orientation du regard. Lorsqu'il reprend la parole, et compte tenu de sa nouvelle orientation, il devient possible d'accéder à quelques segments de son tour de parole (lignes 3-4). Le début de son tour (le plus accessible) est composé des différents items « déjà », « voilà » prononcés plus fort que le reste, et ils constituent certainement des « appositional beginnings »<sup>48</sup>. Ils servent autant à valider ce que B vient d'énoncer que de préparer un changement de locuteur. Ils constituent des « pré-départ » selon l'expression des auteurs, et leur mode de délivrance révèle certainement une concurrence entre les locuteurs : les items sont prononcés plus fort<sup>49</sup> et surtout, ils sont interrompus. Lorsque le téléphoniste paraît en mesure de poursuivre son tour, on constate un retour à un « parler bas ». Ce parler bas est tel, qu'il va ensuite être impossible de discerner correctement les propos.

<sup>48</sup> H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, « A simplest systematics... », p. 718-719.

<sup>49</sup> Ce qui est une technique assez efficace pour imposer son tour.

Au niveau non verbal, on constate que les segments prononcés plus forts sont assez systématiquement accompagnés de mouvements de la main.



**Extrait 42 : Geste iconique.**

A l'inverse, dès qu'un parler bas est utilisé, ces mouvements tendent à cesser, et à la ligne 3, on constate que le silence local s'accompagne de multiples changements de l'orientation du regard. La fin du tour suggère à nouveau une correspondance visible entre l'organisation de la conversation et la « glose corporelle »<sup>50</sup> plus générale de l'utilisateur. L'arrivée progressive à la fin du tour s'accompagne d'un nouveau changement d'orientation, du regard notamment. L'utilisateur réadopte une posture de lecteur à mesure qu'il laisse une possibilité à B de reprendre la parole. Par ailleurs, la répétition formelle du segment « trop lourd » est ponctuée de mouvements de tête traduisant localement et conventionnellement une négation. En somme, à ce stade, l'activité conversationnelle de l'utilisateur est accompagnée d'une activité corporelle signifiante. Elle ne l'est évidemment pas pour l'interlocuteur distant, elle manifeste *a minima* une « infrastructure conversationnelle », pour qui veut bien la voir (et potentiellement l'entendre). Ainsi, l'orientation du regard s'organise apparemment sur le statut d'écouter ou de parler et il est aussi subtilement modifié en fonction de la progression interne du tour de parole.

---

<sup>50</sup> E. Goffman, *op. cit.*

4

B : (3.0 )



5

Ah mais pas du tout [inc] >attendez attendez < (.) >je sais je sais< (.) je sais que [inc ] que vous avez



6

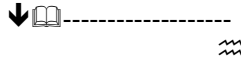
pas °la solution°



L'ébauche précédente d'un modèle de synchronie ou d'asynchronie entre énoncés et comportement non verbal, n'est pas tout à fait satisfaisante. Certes les lignes 4 et 6 confirment le fait que lorsque B parle, l'utilisateur limite les mouvements de main ou de tête, et le regard est le plus souvent dirigé vers le magazine. Les retranscriptions numérotées 4 et 6 confirment l'intuition précédente : quand B parle, le téléphoniste local limite toute activité. On observe rarement de mouvements, et le regard est dirigé vers la table ou le journal. Ainsi, les mouvements ou les changements d'orientation visuelle apparaissent beaucoup plus fréquemment lorsque le téléphoniste occupe un tour de parole. Cependant, la ligne 5 montre que le téléphoniste occupe de nouveau un tour de parole sans relever la tête et il réalise des mouvements prolongés de la main accompagnant la répétition d'items (et lors d'un segment où la vitesse d'élocution est rapide).

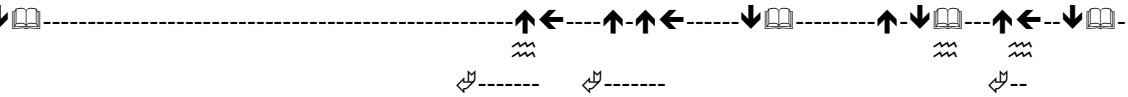
7

B (22.0 )



8

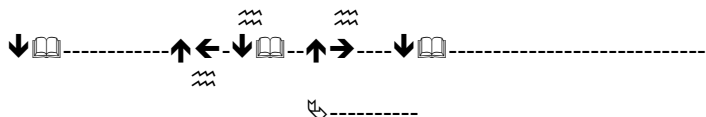
attendez [inc] >mais mais< (.) >vous vous< [inc58.0 ]



[...]

12

Ah °non mais° [inc 10.0 ] dés que vous le ressentez !



La ligne 7 confirme l'adoption d'une posture de lecteur tandis que B parle (le téléphoniste feuillette toujours aussi machinalement le magazine). Cependant, à partir de la ligne 8, on relève plusieurs pivotements de la partie haute du corps. Avant d'examiner cette nouvelle occurrence, il faut indiquer que la multiplication des changements de regard est en partie due à ces pivotements de la partie haute du corps, et elle doit beaucoup à l'engagement dans un tour de parole inaudible très long (58s) : la retranscription tend à suggérer une multiplication de l'activité non verbale du téléphoniste alors que celle-ci est distribuée dans le temps. L'échelle n'est tout simplement pas respectée par commodité. Quoiqu'il en soit, l'usager alterne entre une position de lecteur et un regard porté à mi-hauteur. Par ailleurs, on commence à observer des regards systématiquement dirigés vers la gauche du téléphoniste et si on replace ce regard dans l'écologie plus générale du café, son champ visuel se porte vers l'entrée du café et le comptoir.



Extrait 43 : L'un des regards dirigé vers la gauche.

Le pivotement de la partie haute du corps n'est pas maximal ici, mais il peut aller jusqu'à 90 degrés. Plus cet angle est élevé, plus le maintien de l'orientation est long.

On voit ensuite (ligne 12) que le « segment transactionnel » du téléphoniste se porte cette fois-ci sur la droite, à partir d'un pivotement de la partie haute du corps et par le regard. Cette réorientation s'articule sur l'identification d'une unité en mouvement, un serveur. Le téléphoniste va parvenir à capter son attention selon un certain ordre, et le développement d'une interaction conversationnelle locale va manifestement affecter l'ordre de la conversation distante :

13

B : (2.0)

[

A : °une bière.° (.) hein::: ? euh::: ne serait-ce que:: allez [inc] on s'refra



-----

En fait, il faut revenir à la ligne 12 pour comprendre comment s'organise localement le développement d'une interaction de service. Alors qu'il est engagé dans un tour de parole, le téléphoniste a détecté un serveur venant de la droite, empruntant un couloir de circulation le faisant certainement passer à proximité de l'utilisateur. Si à la suite du pivotement de la ligne 12, l'utilisateur a de nouveau regardé son magazine, il est possible qu'il ait gardé un contrôle visuel périphérique sur le possible passage du serveur. En effet, lorsque le serveur se retrouve à hauteur du téléphoniste (ligne 13), celui-ci relève rapidement la tête et il demande très bas « °une bière.° ».



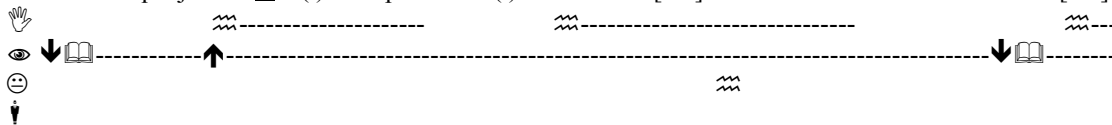
Extrait 44 : « une bière ».

Ainsi, les modifications du regard, les multiples pivotements, étaient liés à une recherche d'un acteur « institutionnel » pendant la conversation. La commande faite au serveur est délivrée de façon assez minimale et dans le cours de son énonciation, on note que le microphone du mobile est plutôt collé à la nuque de l'utilisateur : ces deux techniques visent probablement à interférer le moins possible avec un probable tour de parole en cours de B, tout en permettant de satisfaire une interaction de service. Ce changement de régime de participation occasionne toutefois un trouble perceptible si on en juge par l'interjection « hein::: ? » formulée à la suite de la commande : elle suggère que le téléphoniste n'a pas été en mesure d'accéder complètement au tour de B, et l'hésitation « euh::: » qui fait suite suggère elle aussi un réengagement progressif dans la conversation téléphonique. Ce retour dans l'ordre de la conversation est habile puisque l'hésitation peut suggérer que le téléphoniste n'a pas saisi les propos de B<sup>51</sup>, ou bien, à la façon d'une inspiration profonde, signifier qu'il va s'engager dans un tour de parole. C'est cette deuxième possibilité qui est exploitée par l'utilisateur, et la reprise de parole s'accompagne d'un retour à une position de lecteur (pendant ce temps, le serveur est parti).

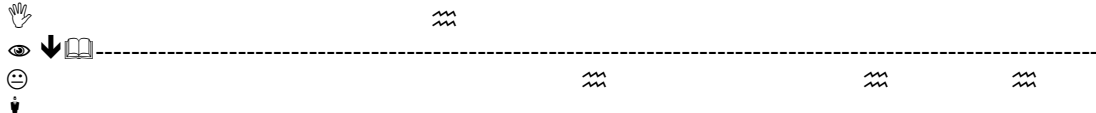
---

<sup>51</sup> Et celui-ci peut éventuellement se répéter

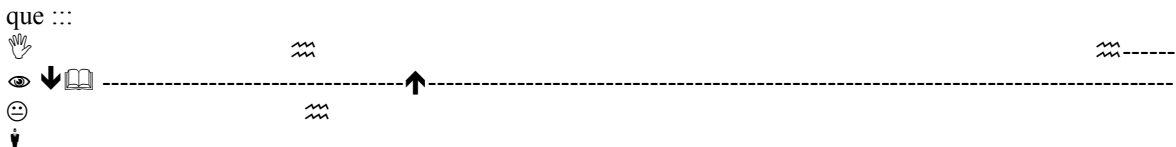
14

Donc ce que je souhaite (.) mon problème (.) >c'est c'est [inc] vraiment d'aider dans la mesure [inc]  


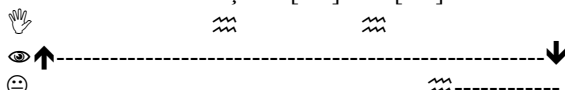
15

de mes de nos (.) de mes capacités [inc] moi même euh à sa place (0.5) mais pas (1.0) mais pas [inc]  


16

c'est d'être/ je je l'comprends [inc] mais c'est que j'veux vous faire comprendre [inc] c'est que (0.6) faut que :::  


17

vous allez/ euh:: ça va [inc] être [inc] de stabilité ::  


Les quatre dernières lignes de retranscription permettent une analyse plus satisfaisante des relations entre l'activité verbale et non verbale dans la mesure où le tour de parole est le plus souvent audible. Brièvement, on constate que les mouvements brefs de tête et de main sont produits lors 1) de segments prononcés plus fort, 2) de répétitions, 3) d'hésitations, et jamais en même temps. Ces manifestations fournissent un certain nombre d'indications visuelles sur le développement thématique en cours : ses gestes, les mouvements de tête traduisent les difficultés rencontrées dans le tour de parole (hésitations, répétitions...). Cette classe de mouvements peut raisonnablement s'apparenter à des mouvements iconiques, dont le destinataire reste ambigu. Par ailleurs, on notera que les rotations de la partie haute du corps ont maintenant cessé, renforçant l'idée que les pivotements précédant l'interaction avec le serveur étaient bien liés à une activité de recherche. Au niveau du port de la tête et du regard, on constate le même type de changements réguliers quoique le regard se soit sensiblement modifié. Il n'y a plus de rotations de la partie haute du corps : le regard alterne entre le journal, la table et une baie vitrée se trouvant en face de lui. A chaque fois le contact visuel avec les coprésents paraît être évité. Si nous rejoignons sur ce point les propositions de G.Murtagh<sup>52</sup> sur un regard typique orienté vers des « espaces neutres », le profit de la séquence est aussi de montrer des prospections visuelles particulières, suivies d'une interaction dans le contexte local pendant la conversation. Ainsi, les téléphonistes ne cherchent pas systématiquement à éviter les contacts visuels ou à regarder « dans le vide ». La vidéo permet d'observer comment, pas à pas, le téléphoniste réalise une activité instituée de ce type de lieu : prendre commande pendant la conversation distante.

<sup>52</sup> *Op. cit.*



**Extrait 45 : Merci silencieux.**

Regard dirigé vers le serveur, mouvement ascendant de la main, sourire « entendu », sont différents procédés alternatifs remplissant une convention de politesse sans modifier l'écologie ordinaire de la conversation téléphonique.

Peut-être aura-t-on trouvé cette séquence vidéo d'une piètre qualité : de nombreux segments sont manquants ou inaudibles, et il est vrai que d'autres films de la base de données auraient permis une analyse plus complète et détaillée. Pourquoi alors travailler sur un matériau apparemment moyen ? Tout simplement parce que nous nous trouvons à trois, quatre mètres du téléphoniste, dans un café moyennement fréquenté, et que ces conditions d'accessibilité de la conversation téléphonique sont assez standards, usuelles... Même avec des moyens sophistiqués, et la possibilité de visionner à plusieurs reprises<sup>53</sup> la séquence d'action, le caractère public de la conversation téléphonique est clairement « noyé » dans ce contexte ordinaire de vie publique, tout en y contribuant. D'une certaine manière, l'incomplétude de la retranscription témoigne assez fidèlement d'une texture plus générale d'actions et de relations de ce type de lieu public. Dans les circonstances présentes, les gestes, les postures, les regards des téléphonistes, sont parfois les indices les plus explicites pour *voir* la pratique.

---

<sup>53</sup> Pour réaliser ce type de transcription, le nombre de visionnages est énorme.



### 2.1.3.3 Question de volume et corps communicant : comparaisons locales

L'accessibilité publique de la conversation téléphonique est une possibilité impliquant différents modes perceptifs. Dans des circonstances ordinaires, et même en prêtant un intérêt extraordinaire aux différentes productions des usagers, l'accessibilité de la conversation ne va pas de soi. La « glose corporelle » des téléphonistes fournit parfois les indices les plus pertinents et manifestes pour distinguer l'engagement dans une activité distante. A un niveau basique, on peut rappeler que le simple maintien d'un mobile à l'oreille, suppose généralement<sup>54</sup> un positionnement spécifique de la partie haute du corps, révélant en un coup d'œil l'activité des usagers. Toutefois, il n'est pas toujours possible d'indexer l'ensemble du comportement non verbal des téléphonistes sur l'activité conversationnelle. D'une part, il est toujours possible de développer des interactions locales conjointes et selon différents modes (verbaux et/ou non verbaux). D'autre part, il est aussi possible de poursuivre des activités usuelles de ce type de lieu, comme la lecture. L'ensemble implique différentes orientations corporelles selon la multiplicité des engagements ou des activités, et elles modifient de façon importante les possibilités d'entendre et même de voir l'usage conversationnel du mobile. Enfin, il faut bien entendu replacer l'ensemble de ces éléments dans le travail de mise en forme plus général de la co-présence publique, telle qu'elle est élaborée dans des contextes précis d'occurrence. Pour diverses raisons, il n'est pas possible d'analyser avec précision l'ensemble des contributions élaborant l'être-ensemble de tel ou tel lieu de sociabilité. Il apparaît cependant que le comportement des téléphonistes est profondément marqué par cette co-présence publique. Il est alors possible, au travers de certaines productions des téléphonistes, d'identifier certains de ces principes généraux d'organisation. Dans cette perspective, le fond sonore général des lieux de sociabilité constitue une dimension problématique. Non pas parce que les téléphonistes produisent davantage de « nuisances sonores »<sup>55</sup> que d'autres formes de discussion (et de bruits très divers), mais dans la mesure où le silence traditionnellement associé à ce type de lieu est empiriquement non évident. On peut poursuivre notre examen de la relation réflexive entre les productions des téléphonistes et cette mise en forme plus générale de la co-présence. On peut aussi préférer des lieux ordinaires de vie publique, se situant au milieu de l'échelle de prestige conventionnellement associé à ces lieux. Ceci se justifie par le nombre important d'établissements pouvant s'apparenter au modèle « moyen » et surtout, nos campagnes d'observation suggèrent que le restaurant ou le café prestigieux peuvent très bien être le théâtre d'un joyeux brouhaha, au contraire de l'homologue populaire. Par contre, plutôt que d'analyser la pratique dans plusieurs établissements, il peut être payant de s'arrêter plus longuement dans un café-brasserie (selon l'heure) pour effectuer quelques comparaisons locales. Toujours selon l'heure, les modalités d'organisation de la pratique du mobile paraissent être formellement différentes, et elles tendent aussi à modifier le caractère public des conversations. Cette accessibilité est à rapporter à certains éléments plus globaux du contexte, dont le fond sonore constitue manifestement une dimension importante.

---

<sup>54</sup> Oreillette... Ceci dit, si ce type de dispositif est susceptible de supprimer un positionnement en hauteur du bras, cette possibilité ne semble pas exploitée complètement. La plupart du temps en effet, les téléphonistes maintiennent le mobile en main. Au début d'une conversation, ceci peut être dû aux manipulations nécessaires pour ouvrir le canal conversationnel. Toutefois, même lorsqu'ils se trouvent engagés dans les développements thématiques, le mobile n'est pas rangé ou masqué pour autant. Souvent, il reste en main, et même légèrement en hauteur. En bref, même si la gestuelle prototypique est absente, l'objet technique et un maintien alternatif du corps, continuent de rendre visible l'activité téléphonique.

<sup>55</sup> E. Goffman, *op. cit.*

Le lieu public en question est donc un café-brasserie se trouvant à proximité de la gare Montparnasse (Paris). Les téléphonistes (deux femmes, un homme) sont seuls et à des tables différentes. Les deux premières séquences ont été tournées à « l'heure du plat du jour » et la troisième, un peu après « l'heure du café ». En fonction de l'heure institutionnelle du déjeuner et des différentes étapes l'organisant, les caractéristiques publiques de l'engagement téléphonique varient, selon la propre mise en forme et en ordre plus générale de la co-présence publique.

**Séquence 7 : Gestes, regards... et modulation de l'accessibilité publique de la conversation.**

**Vidéo n°7.2**

**04-2002**

**Café-brasserie**

**14h00**

**Durée : 5mn54s**



**Extrait 46 : Se lamenter, lire... ?**



**Extrait 47 : Etre pensif, attendre... ?**

La « glose corporelle » de cette téléphoniste en conversation ne trahit pas ou peu son engagement distant. Dans le premier extrait, elle est surtout écoutante et ses contributions audibles se limitent à des continuateurs (« °hummm° », « oui::: »...). Cette forme de participation s'accompagne localement d'une orientation générale du corps assez renfermée. Toutefois, dès que la téléphoniste va s'engager dans un tour de parole, elle relève la tête. Les possibilités d'écoute sont pour nous assez faibles car ses mains sont réunies à la façon d'un entonnoir devant sa bouche. Il y a en effet beaucoup de bruit à ce moment, et la technique des « mains entonnoir » vise certainement à protéger la conversation du fond sonore, et elle limite le caractère public des tours de parole de la téléphoniste.

Selon les actions réalisées dans l'espace conversationnel, différentes orientations de la partie haute du corps s'ensuivent, et à chaque fois, elles limitent les possibilités d'avoir accès au contenu conversationnel. Lorsque la technique de l'entonnoir va être abandonnée, des bribes de contenu vont devenir publiquement audibles.



Extrait 48 : Référence spatiale dans la conversation et geste ample.

Transcript. 13 : Liaisons entre gestes, accentuations et accessibilité de la conversation.

- 1 A : Et après moi j'reviens sur euh::: [inc] tous les magasins qui sont euh:: j'peux pas (.)  
j'peux pas tout [inc]
- 2 B : (3.5)
- 3 A : bah voilà (0.8) beh: je l'fais quand euh::: [...]



Extrait 49 : Accentuation vocale, marquage gestuel.

Les possibilités de retranscription restent assez limitées en raison du fond sonore notamment. Malgré tout, à chaque fois que les contributions de la téléphoniste deviennent audibles (par des accentuations sonores surtout), elles sont accompagnées d'un geste. La durée de ces gestes est représentée par un surlignage en rouge des tours de parole. Dans T1, alors que A fait apparemment référence à un déplacement couplé à une certaine organisation de l'espace (des magasins), elle fait un geste assez ample du bras, rendant compte d'une certaine profondeur spatiale (extrait 37). Dans T3, c'est l'accentuation du segment « l'fais » qui est accompagné d'un mouvement rapide de la main du haut vers le bas (extrait 38). Ces gestes peuvent tout à fait être qualifiés d'iconiques puisqu'ils traduisent au niveau verbal un certain contenu conversationnel ou certaines accentuations verbales. Ils n'identifient pas de destinataire précis, et on pourrait les considérer comme des épiphénomènes découlant de la conversation. Ceci dit, compte tenu du bruit ambiant et d'autres types d'orientations tendant à masquer l'activité conversationnelle, ces gestes constituent localement les ressources les plus facilement accessibles pour évaluer un état de disponibilité. Cette possibilité indiffère probablement les autres clients, mais ceci peut être utile à un serveur, et notamment dans la mesure où la téléphoniste ne dispose pas ici d'un porte-parole.

On ne peut cependant réduire l'ensemble des gestes des téléphonistes à de l'iconique. Quand elle est écoutante, la téléphoniste va adopter une posture assez spécifique.



**Extrait 50 : Non-regard.**

La téléphoniste s'est adossée contre un pilier, elle a fermé les yeux, levé son bras et s'est bouché une oreille. Elle est restée de la sorte pendant seize secondes. Il est intéressant de constater que l'abandon de cette position va coïncider de façon synchronisée avec la reprise de la parole. En attendant, on peut relever un nouveau type de regard complétant le « regard neutre »<sup>56</sup> de G. Murtagh, le « non-regard ». Par contre, il ne semble pas opportun de rapporter ce regard à un mode stratégique « d'inattention civile ». Le fond sonore est toujours un peu plus important (et il peut en être de même dans le contexte de l'interlocuteur distant), et ceci conduit manifestement la téléphoniste à adopter cette position.

On peut toujours évoquer un certain renfermement<sup>57</sup> des usagers. A partir de cette séquence, on constate qu'il peut être guidé par des contraintes sonores, et ce type de procédé varie selon que les usagers parlent ou écoutent.

<sup>56</sup> *Op. cit.*

<sup>57</sup> *Cf. Juka Peka-Puro, op. cit.*

**Séquence 8 : De l'impossibilité d'accéder à la conversation téléphonique.**

**Vidéo n°7.6**

**Même café-brasserie**

**14h30**

**Durée : 2mn28s**

Le meilleur moyen de s'en convaincre, c'est de se référer au comportement verbal d'un autre téléphoniste assis à deux mètres environ de la précédente. Il a reçu un appel peu de temps ensuite, et dès le commencement de la conversation, on constate un positionnement similaire de l'ensemble du corps.



**Extrait 51 : Vers le mur.**

Alors que le téléphoniste feuilletait un journal en maintenant une posture ordinaire de lecteur<sup>58</sup>, l'entrée en conversation coïncide avec un pivotement important de la tête vers le mur. Le mobile est tenu par sa main droite, tandis que la main gauche bouche « l'oreille libre ». L'orientation de l'utilisateur et le fond sonore se conjuguent pour qu'il soit bien impossible de retranscrire ses contributions vocales.

---

<sup>58</sup> Assis face à la table, avant-bras posés sur la table, journal maintenu un peu en dessous de la hauteur des yeux...



**Extrait 52 : Vers la table.**

Toujours en conversation, il reprend ensuite une position plus conventionnelle. Il n'est pas évident d'évaluer si une modification du fond sonore rend possible ce retour à une position plus standard ou si cette réorientation est due à la manipulation d'objets posés sur la table. Quoiqu'il en soit, l'utilisateur commence à ressembler ses affaires et cette nouvelle activité parallèle implique un regard porté vers le bas. Même lorsque cette activité cesse par intermittence, ce type de regard est maintenu. Ainsi, sa conduite visuelle peut très bien être une caractéristique de son engagement dans une activité distante ou bien servir différentes opérations concernant plus étroitement le contexte local d'usage. Même lorsque le téléphoniste reprend cette position plus ordinaire à la table, il n'est toujours pas possible d'avoir accès au contenu conversationnel.

Le fond sonore général du café s'apaise ensuite. L'heure exacte n'a pas été notée mais nous sommes maintenant en début d'après-midi, et de nombreux clients ont quitté la brasserie. A présent, toute conversation d'une personne se trouvant dans un rayon de quatre à cinq mètres du dispositif d'enregistrement, devrait être écoutable. Cette accessibilité n'est pas garantie, en fonction de la structure interne de la conversation comme de différentes orientations corporelles plus ou moins explicitement liées à l'interaction langagière.

Séquence 9 : Orientations publiques et selon les développements conversationnels.

Vidéo n°7.3

Café-brasserie

Environ 15h

Durée : 1mn45s



Extrait 53 : Une position standard.

Filmer en continu permet d'avoir accès à l'activité des individus avant toute manipulation du mobile. Cet extrait illustre un mode d'ancrage ordinaire d'une femme, avant de recevoir un appel. Elle est assise de façon conventionnelle à une table, elle vient d'être servie, et à ce moment, elle réalise différents balayages visuels vers l'intérieur de l'établissement.

Son mobile, rangé dans son sac à main, sonne et elle se presse de répondre. Les différentes tâches propres à l'ouverture de la conversation téléphonique sont ponctuellement accomplies de façon assez marquée : la locutrice parle assez fort, mais la possibilité d'avoir accès à ses tours de parole est aussi une conséquence d'une diminution du fond sonore de l'établissement. L'heure institutionnelle du repas étant passée, on compte bien moins de clients.

**Transcript. 14 : L'ouverture.**

- 1 A : oui ?
- 2 B : (1.5)
- 3 A : oui::: ?
- 4 B : (6.0)
- 5 A : oui ?
- 6 B : (5.5)
- 7 A : oui:: ?
- 8 B : (4.5)

Le format d'ouverture de la conversation paraît extrêmement compact. A un premier niveau, on peut noter l'absence d'une séquence de salutation ou de « commentçava » par exemple, et s'étonner peut-être de la répétition (nuancée toutefois) des « oui » énoncés par la téléphoniste. Il faut à nouveau émettre quelques hypothèses sur les tours de parole de B pour comprendre l'organisation de cette ouverture et cette fois-ci, la durée des silences locaux est très utile. En

T2, on peut raisonnablement penser que B reconnaît rapidement<sup>59</sup> son interlocuteur tout en fournissant suffisamment d'éléments pour que cette identification soit mutuelle. En T3 en effet, A semble valider cette identification mutuelle et par un « oui » allongé et terminé par un contour interrogatif, elle permet à B d'insérer rapidement la raison de l'appel, le premier thème de conversation, une annonce, une localisation... Pour l'heure, inutile de spéculer, mais on note que le tour de parole de B en T4 est relativement long (six secondes), et T4 constitue une place ordinaire où l'appelant peut introduire le premier thème de conversation (ou autre chose). Les tours de parole suivants poursuivent d'une certaine façon cette dynamique d'une introduction rapide d'un thème de la part de l'appelant, auquel contribue A de façon minimale, mais importante. La répétition des « oui » avec contour interrogatif permet manifestement à B de développer un thème initié en T4, et ses contributions sont beaucoup plus longues que celles de A.

T9 fournit une clé de l'énigme : A semble récapituler un problème développé par B, tout en initiant une double réorientation, dans l'espace conversationnel comme dans l'espace public d'usage.

**Transcript. 15 : Une double suspension de l'engagement.**

9 A : impossible de retrouver. (.) attend (.) (inc)

[...] : [*tout est pratiquement inaudible*]

x A : bon. bah écoute (.) je te rappelle demain matin (1.2) d'accord ?

[...] : [*inaudible jusqu'à la fermeture de la conversation*]



**Extrait 54 : « attend. » succédé par la manipulation du sac à main.**

Le segment « impossible de retrouver. » débutant T9 rend probablement compte de la raison de l'appel précédemment développée par A. La demande d'attente succédant à la première UCT suggère que la téléphoniste met temporairement entre parenthèses l'interaction conversationnelle pour rechercher quelque-chose que B a probablement égaré. En situation par contre, le développement conversationnel a une répercussion directe sur l'activité de l'utilisateur. Alors qu'elle vient juste de demander à B d'attendre, elle se met à fouiller son sac à main accroché à la chaise. L'élément faisant défaut à B se trouve potentiellement dans le sac, et on comprend maintenant mieux le format compact de l'ouverture. La raison de l'appel introduite rapidement dans le cours séquentiel de l'ouverture, porte certainement sur la perte de quelque-chose. Par des contributions minimales invitant systématiquement B à poursuivre, l'appelant est en mesure d'exposer rapidement son problème, celui-ci pouvant être résolu par l'appelée<sup>60</sup>. Le passage d'une interaction conversationnelle à une activité de recherche dans le

<sup>59</sup> Le tour de parole ne dure qu'une seconde et demie.

<sup>60</sup> Mais la suite de la séquence suggère qu'elle n'est pas en mesure de satisfaire l'attente de B.



contexte local est rendu doublement observable : à un niveau conversationnel, le segment « attend » projette l'activité de recherche, et celle-ci est pratiquement traduite une situation par la « glose corporelle ».

Au niveau de l'accessibilité publique de la conversation, deux éléments intéressants sont à relever. D'une part, l'activité de recherche modifie l'orientation du « segment transactionnel » de la téléphoniste, limitant de façon importante la portée de la voix. Il n'est maintenant plus possible d'avoir accès aux contributions de A, sauf par bribes. D'autre part cependant, la limitation du caractère public de la conversation n'est pas seulement dû à l'activité de recherche. En effet, cette activité va cesser, mais la téléphoniste va conserver une position de la partie haute du corps vers la rue.



**Extrait 55 : Orientation vers l'extérieur.**

De la sorte, les tours de parole de l'utilisatrice sont le plus souvent inaudibles et plus généralement, l'orientation générale de son corps témoigne clairement de son engagement dans une interaction distante. Une nouvelle fois, l'arrivée dans une séquence particulière de la conversation téléphonique s'accompagne d'un changement d'orientation de l'utilisatrice. L'entrée dans la section de clôture (se reporter à Tx) coïncide avec le retour à une position plus ordinaire permettant d'avoir un accès partiel aux contributions de A.



**Extrait 56 : Retour à une position ordinaire.**

L'approche de la fermeture définitive de l'espace conversationnel est elle-même traduite par la réadoption progressive d'une orientation de consommateur ordinaire. Le mouvement n'a pas été décomposé par la multiplication d'extraits car après tout, la possibilité de retranscrire Tx fournit une lecture publique de cette réorientation corporelle. Ce tour n'a pas spécialement été prononcé plus fort, et c'est bien le retour à une position ordinaire qui rend possible la reconnaissance de la fin imminente de la conversation. Quelques secondes ensuite, et une fois le mobile rangé dans le sac, la femme reprend son balayage visuel tout en saisissant son verre.

L'analyse des trois séquences vidéo précédentes permet de rendre compte de différents modes d'organisation de la pratique du mobile dans un même lieu public. A un niveau général, le fond sonore de l'établissement croît ou décroît selon des heures institutionnelles. Cela va de soi, et il reste que ce type de variation rompt avec d'autres références allant de soi, associant facilement lieux de sociabilité et silence (d'autres associations pouvant succéder sont typiquement : distance attentionnée, bonnes manières, civilité, goût de l'urbanité...). Ceci dit, le plus important est d'accéder à une lecture sensible de cette texture environnementale. Pas pour prétendre à une forme d'exhaustivité mais plus simplement parce que ce type de dimension est réflexivement pertinente pour comprendre les usages en public : l'environnement acoustique constitue ponctuellement une contrainte pour les téléphonistes qui ont à élaborer différentes parades pour faire face aux « interférences sonores »<sup>61</sup>. On peut aussi renverser ce schéma goffmanien en observant que les fonds sonores importants sont susceptibles de constituer une ressource, en limitant le caractère public des propos. Ce niveau général de contrainte/ressource pour les téléphonistes, n'est pas encore suffisant pour comprendre comment s'organise la pratique du mobile en public car des gestes et des orientations plus ou moins étroitement liés à l'organisation interne de la conversation téléphonique sont aussi observables. A côté de gestes iconiques relativement ambigus (si on se pose la question du destinataire), on a pu noter une correspondance étroite entre l'orientation générale des usagers et la structure de la conversation. Les sections d'ouverture et de clôture constituent des étapes particulières souvent accomplies selon des modes d'ancrage ordinaires. Le cas de la clôture est le plus explicite car l'entrée dans une section visant à mettre fin à l'alternance des locuteurs, se traduit localement par un retour progressif à une posture plus ordinaire de client. Cette réorientation, anticipant sur la fin définitive de la conversation, rend alors possible une écoute des contributions de l'un des interlocuteurs, en rappelant utilement que le ou les développements thématiques n'étaient pas précédemment audibles. Le fond sonore et des orientations particulières du corps des suffisent généralement à élaborer ces scènes ordinaires ou banales de la vie publique. Il est maintenant temps de prendre le chemin de la rue.

---

<sup>61</sup> E. Goffman, *op. cit.*

## 2.2. Dans les rues et les places

*Comme pour les lieux de sociabilité, on peut temporairement mettre entre parenthèses certains critères conventionnels d'appréciation des rues et des places publiques. Il ne s'agit pas plus qu'auparavant de réfuter certaines évaluations plus ou moins générales sur ce type de lieux publics, mais bien de promouvoir une lecture sensible de ce pan de la vie publique en termes d'accomplissement, d'élaboration. De la même façon, cette orientation analytique n'exclut pas que les membres de l'espace public entretiennent différentes représentations ou attentes normatives plus ou moins précises sur ce type de contexte, et qu'elles constituent des ressources importantes pour l'action pratique. S'il en est vraiment ainsi, il n'est pas infondé de considérer que ces savoirs d'arrière-plan sont médiatisés dans, par et pour l'interaction, voire le comportement individuel. En bref, il peut être payant de compter sur la propre visibilité des investigations pratiques des individus pour identifier les éléments pertinents du contexte et par extension, pour accéder à une lecture plus générale de la texture publique des rues et des places. Ceci dit, il est bien évident que ces lieux publics généralement « ouverts » (i.e. à l'air libre) selon une distinction d'A. Lasen<sup>62</sup>, diffèrent de façon importante des lieux de sociabilité. Il suffit de faire appel à la sphère des représentations pour s'en convaincre : les (bonnes) manières ne sont certainement pas les mêmes ; les « relations de trafic »<sup>63</sup> devraient constituer une caractéristique centrale de ces lieux ; les « unités véhiculaires »<sup>64</sup> sont plus variées (piétons, moyens de transport individuels, collectifs...) ; les infrastructures sont tout autres (trottoir, chaussée, signalisation verticale, horizontale...) ; le monde acoustique est composé d'une plus grande variété de bruits rendant probablement plus difficiles les possibilités « d'interférence sonore »<sup>65</sup> par exemple. Ces éléments très généraux peuvent à nouveau faire l'objet d'une description formelle via l'étude de la pratique du mobile.*

*Les questions restent les mêmes : comment, dans ce milieu pouvant faire l'objet d'une multitude d'appropriations (pratiques) et de qualifications (théoriques), s'organise en situation la pratique du mobile ? Dans des cours d'action où sont compris un à plusieurs téléphoniste(s) (« seuls » ou « avec »), quels éléments des « relations en public », de l'organisation de l'espace ou de la conversation... apparaissent réflexivement pertinents pour saisir la propre mise en forme et en ordre de cette vie publique ? Chaque séquence permet d'identifier des enjeux relativement distincts quant aux façons dont les téléphonistes (et les autres) élaborent la texture publique de ces lieux.*

---

<sup>62</sup> *Op. cit.*

<sup>63</sup> E. Goffman, *Les relations en public...*, p. 19-42.

<sup>64</sup> *Id.*, p. 21-42.

<sup>65</sup> *Ibid.*, p. 62-72.

## 2.2.1. Morphogenèse d'un collectif comprenant plusieurs téléphonistes

### 2.2.1.1 Une déambulation collective ?

D'abord sur un trottoir puis sur une place de Rouen (dite du Vieux Marché), marchent une téléphoniste en conversation et deux autres personnes. Compte tenu de leur proximité spatiale et d'une allure commune, ils forment manifestement un groupe de personnes « ensemble » selon l'expression de Goffman<sup>66</sup>. Pour lui, « *un individu « avec » est un groupe de plus d'un dont les membres sont perçus comme étant « ensemble »*. Ils maintiennent une certaine proximité écologique et s'assurent l'intimité habituellement favorable à la conversation ainsi qu'à l'exclusion des non-membres qui, autrement, pourraient capter ce qui se dit ». Cette définition de l'appartenance d'un individu à un collectif est suffisamment vague, intuitive et générale pour paraître pleinement valable. D'une part en effet, on reconnaît habituellement en un coup d'œil, si une personne est « seule » ou « avec » par la proximité des membres. De bons exemples sont : un couple bras dessus dessous, des personnes marchant côte à côte suffisamment longtemps pour qu'on puisse en déduire leur association... Ainsi, le contact ou une proximité soigneusement maintenue, renseignent immédiatement sur l'appartenance d'un individu à un groupe. D'autre part, le fait de converser fournit un autre indice plus explicite de formations impliquant x personnes. Toutefois, la communication ou le maintien d'une certaine proximité interpersonnelle ne sont pas forcément permanents. Il peut y avoir des ruptures temporaires de groupe liées à la réalisation de certaines tâches ou activités, dont l'usage du téléphone fait naturellement partie. Mais il peut aussi s'agir de se séparer « d'avec » en fonction de problèmes pratiques liés à la circulation pédestre<sup>67</sup> ; les membres d'un collectif observant une vitrine ou flânant à l'intérieur d'un magasin, ils peuvent réaliser ce type d'activité de façon très individuelle<sup>68</sup> ; deux personnes membres d'un groupe plus important conversent en aparté...<sup>69</sup> En bref, s'il peut être pertinent de distinguer généralement des unités « avec » ou « sans » pour comprendre l'organisation des relations en public, une étude précise de leurs activités tend à complexifier ce modèle. Les deux facettes problématiques sont d'une part le maintien d'une proximité spatiale des « ensembles » et d'autre part, une propension de ces unités à interagir verbalement. Dans les rues et sur les places publiques, ce modèle ne va pas de soi, notamment lorsqu'un ou plusieurs téléphonistes font partie d'un collectif. Toutefois la culture d'un certain écart (spatial, orientationnel...) pour la réalisation d'une activité d'ordre personnel, n'exclut pas un contrôle mutuel très fin de l'ensemble des membres d'un collectif. L'analyse de la séquence vidéo suivante permet d'accéder à quelques procédures par lesquelles des individus « ensemble » le sont séparément et selon leurs engagements du moment.

---

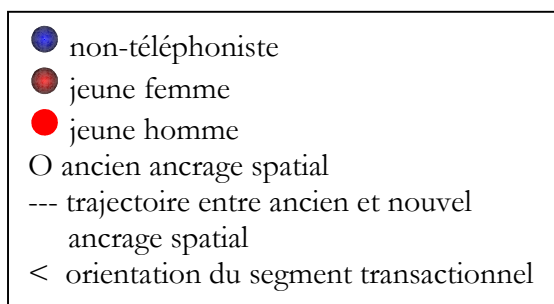
<sup>66</sup> E. Goffman, *La mise en scène... Les relations...*, p. 35.

<sup>67</sup> Par exemple, une trop grande densité de personnes peut obliger une dyade à se mettre en file alors que lorsque cela est possible, les unités la composant optent le plus souvent pour le côte à côte.

<sup>68</sup> On se reportera notamment à cette étude de C. Lebreton : « Pour une grammaire de la ville. Approche ethnographique des pratiques piétonnières en milieu urbain », *Anthropologie et communication*, n°15, 2001, p. 99-112. Elle s'est intéressée aux conduites « d'ensemble » sur la devanture des magasins, en analysant surtout comment les unités de dyades maintenaient un foyer d'attention commun (sur les choses comme au niveau interactionnel) et comment le propre entretien de leur activité coopérative fournissait différents indices pour les autres passants. Elle a établi différents schémas tout à fait probants mais on regrettera qu'elle ne s'intéresse qu'à des cas simples (des dyades) dont les unités restent le plus souvent très proches physiquement. Des observations complémentaires suggèrent que cette forme de maintien du lien social n'est pas systématique, *a fortiori* lorsqu'on prend en compte des collectifs composés d'un plus grand nombre de personnes.

<sup>69</sup> Sur tous ces points, l'étude la plus pertinente est probablement fournie par A. Kendon, *Conducting Interaction. Patterns of behaviour in focused encounters*, Cambridge University Press, 1990.

Pour mieux suivre ces accomplissements, nous avons accolé aux extraits vidéo des schémas synthétiques dont voici la légende.



Légende 1

Séquence 10 : Morphogenèse d'un collectif.

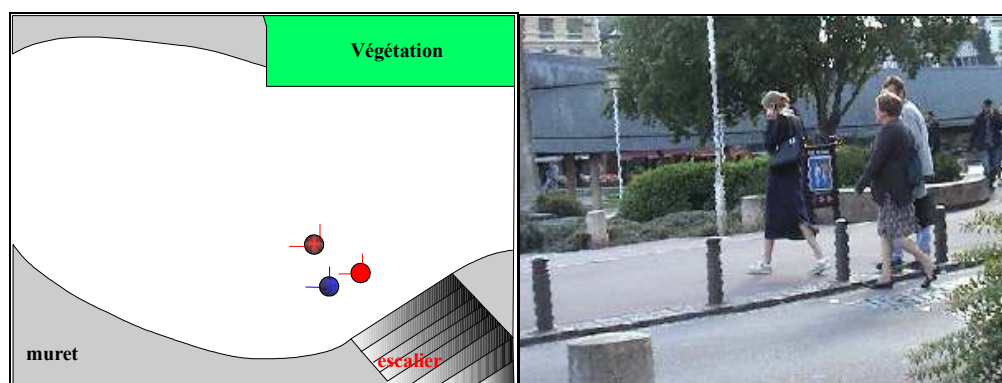
Vidéo n°4.5

04-2001

Place du Vieux Marché, Rouen

Milieu d'après-midi

Faible fréquentation de la place



Extrait 57 : Formation en triangle.

Voici une formation de trois personnes venant de traverser la chaussée et se dirigeant vers une place publique. Ils marchaient auparavant sur un trottoir large de quatre mètres environ dans cette configuration. La téléphoniste est en tête et il est intéressant de constater qu'en dépit de son engagement distant, c'est elle qui ouvre la marche<sup>70</sup>. Les deux non-téléphonistes discutent probablement ensemble, comme le suggère l'orientation de la tête du jeune homme de droite, tournée vers la femme. La mise en forme du collectif traduit localement des engagements conversationnels distincts.

<sup>70</sup> Habituellement, c'est plutôt le contraire : dans de nombreuses séquences ce sont plutôt les téléphonistes qui suivent les autres. Le double profit est certainement de protéger l'espace conversationnel de sollicitations potentielles des autres co-présents et de s'affranchir partiellement des interactions de croisement.

Cette formation va être maintenue sur quelques mètres, mais l'arrivée sur la place est aussi l'occasion d'un ralentissement de la téléphoniste. Il s'ensuit que les deux unités de derrière, tendent à se rapprocher d'elle tout en conservant une certaine distance. On note alors une forme particulière « d'inattention civile »<sup>71</sup> entre les membres d'un collectif selon leurs engagements conversationnels.



**Extrait 58 : Un écart dans le rapprochement.**

Ci-dessus, le léger rapprochement du trio lors de la descente des marches. La femme s'est replacée derrière la téléphoniste tandis que le jeune homme, tout en restant à hauteur, s'est légèrement déplacé sur sa droite. Les ports de tête des deux suiveurs suggèrent qu'ils ne conversent plus à présent. Le jeune homme notamment, tend à regarder vers le sol, et on notera un port assez haut des avant-bras. Il vient en fait de sortir un mobile de sa poche et il réalise différentes opérations qui nous échappent.

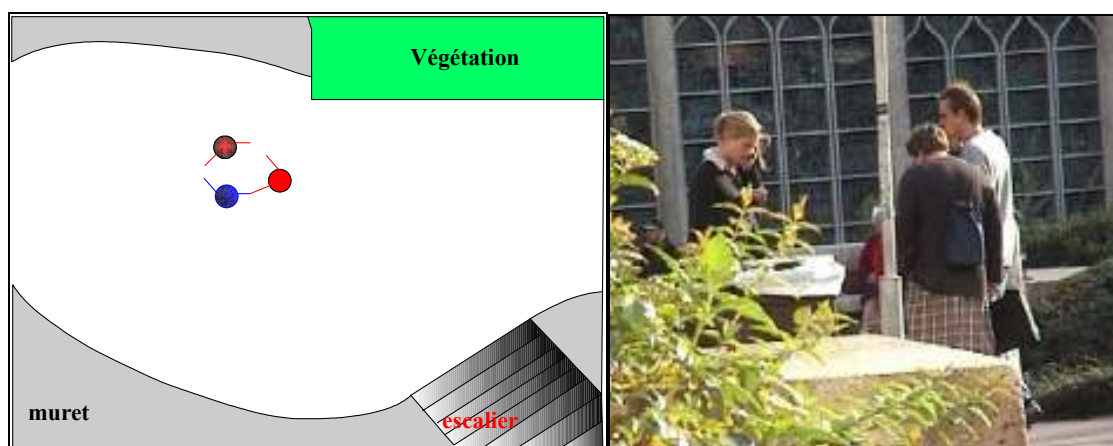
S'il y a bien un rapprochement général entre les différentes « unités véhiculaires » lors de l'entrée sur la place, on relève aussi une nouvelle prise de distance du jeune homme avec son vis-à-vis dès que commence la manipulation du mobile. Le développement de cette activité conduit à une modification des distances interpersonnelles.

---

<sup>71</sup> E. Goffman, *op. cit.*

### 2.2.1.2 Entre formations facilitant la communication et (in)attention collective

Ce phénomène un peu paradoxal où des unités « ensemble » maintiennent une formation traduisant leur association et conjointement de la séparation, s'accroît ensuite. Les membres du collectif établissent en effet une nouvelle « formation » (au sens de Kendon<sup>72</sup>) généralement adoptée pour le développement d'interactions focalisées. Dans le cas présent, il apparaît qu'une telle possibilité est « soigneusement » évitée, quoique la formation adoptée permette d'entretenir un contrôle mutuel de type périphérique des activités de l'ensemble des unités dont nous pourrions constater le caractère opératoire lors de « l'éclatement » du collectif.



**Extrait 59 : Etablissement d'une formation en cercle.**

Cette formation « en rond » selon le terme de Kendon est tout à fait classique, dès lors qu'au moins trois personnes sont engagées dans le cadre d'une activité coopérative (et en particulier la conversation). Comme le montre l'extrait vidéo, ce type de rassemblement nécessite l'utilisation d'une surface assez importante, dont ne disposent pas forcément des personnes se trouvant sur un trottoir étroit par exemple, et emprunté par de nombreux piétons. Mais dans le cas présent, justement, les membres du collectif se trouvent à présent sur une place (certes, de taille moyenne) qui compte un nombre relativement faible de passants. C'est la téléphoniste qui a initié le regroupement, en ralentissant, en s'immobilisant puis en pivotant sur elle-même pour se retrouver face aux deux « suiveurs ». Le stationnement et la nouvelle orientation corporelle de la jeune femme rendent possible, voire invitent expressément, les deux autres personnes à reconstituer un collectif - ce qu'ils font en s'arrêtant eux aussi de part et d'autre de la téléphoniste toujours en conversation. Les différentes unités sont disposées de telle sorte qu'elles ont créé un « foyer d'attention mutuelle » selon la formule de Goffman ou chez Kendon, une « F-formation » « en rond » où se croisent les « segments transactionnels » de chacun des participants dans le « o-space ».

Leurs ancrages spatiaux et l'orientation générale de leurs corps tendent effectivement à établir une juridiction commune qu'est « l'o-space », particulièrement propice au développement d'activités coopératives. Toutefois, on observe ici que chacune des unités évite de rentrer en contact visuel notamment : en se rapportant à l'extrait vidéo, on constate que les deux femmes tendent à regarder vers le sol tandis que le jeune homme est légèrement orienté vers la droite

<sup>72</sup> Se reporter à A. Kendon, *Conducting Interaction. Patterns of behaviour in focused encounters*, Cambridge University Press, 1990, p. 209-237 et T. M. Ciolek, A. Kendon, « Environment and the spatial arrangement of conversational encounters », *Sociological Inquiry*, vol. 50, 1980, p. 237-271 pour un article dédié.

(i.e. plutôt que face aux deux femmes) ; par ailleurs, il semble qu'il n'y ait pas eu d'échanges de parole lors du bref maintien de cette formation (six secondes), du moins si on en juge par l'absence de mouvements de lèvres du jeune homme notamment<sup>73</sup>, et plus généralement de tout geste, hochement de tête, orientations communes, etc., accompagnant habituellement l'interaction conversationnelle en face-à-face. Ainsi, tout en ayant mis en place une structure favorisant le développement d'activités coopératives, chacune des unités tend à limiter les possibilités d'entrée en interaction de type focalisée, qu'il s'agisse d'échanges verbaux ou non verbaux. La diversité des engagements (une téléphoniste en conversation, un autre écoutant probablement sa messagerie et une personne « inactive ») explique probablement cette forme d'évitement mutuel dans un espace co-créé propice à l'interaction focalisée. Cette situation n'est pas forcément paradoxale, et la façon dont les membres du collectif vont abandonner la formation démontre qu'ils ont conservé un contrôle étroit quoique de type périphérique de leurs activités.

### 2.2.1.3 Un éclatement relatif du collectif

Les modalités d'abandon de la formation en rond révèlent en effet un certain ordre, « orchestré » si on veut, des actions successives des participants, qu'il s'agisse de leurs orientations, regards, déplacements, etc. Seul un visionnage répété de la séquence vidéo permet de retrouver l'ordre par lequel ils vont établir une nouvelle formation, se caractérisant par l'éparpillement spatial mais synchronisé de ses membres. Peut-on encore parler de « formation » au sens de Kendon ? Peut-on encore considérer ces personnes comme des « ensemble » au sens de Goffman ? A première vue pas vraiment. A y regarder de plus près par contre, on s'aperçoit que les actions des participants sont finement coordonnées sur celles des autres.

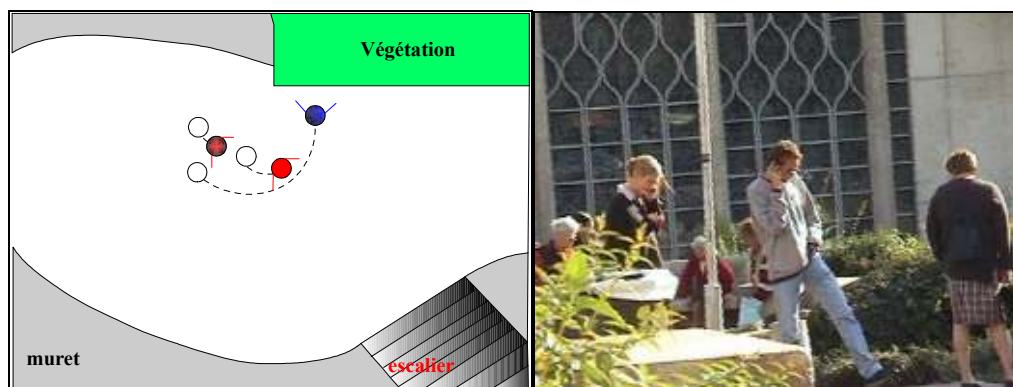


Extrait 60 : Prémices de l'éclatement.

Comme nous l'avons déjà indiqué *supra*, la formation en rond n'a été maintenue que peu de temps, et cet extrait permet de saisir les réorientations de deux des unités préfaçant l'éclatement du collectif. Dans un premier temps, c'est la femme de dos qui entreprend un pivotement assez important sur sa droite. Celui-ci est immédiatement succédé par une action similaire du jeune homme sur sa gauche. Il n'y a pas eu d'échanges de regard ou de parole, et il est fort probable que la vision périphérique uniquement ait entraîné ce type de mouvement synchronisé. La téléphoniste est toujours en conversation, immobile, et elle regarde continûment vers le sol.

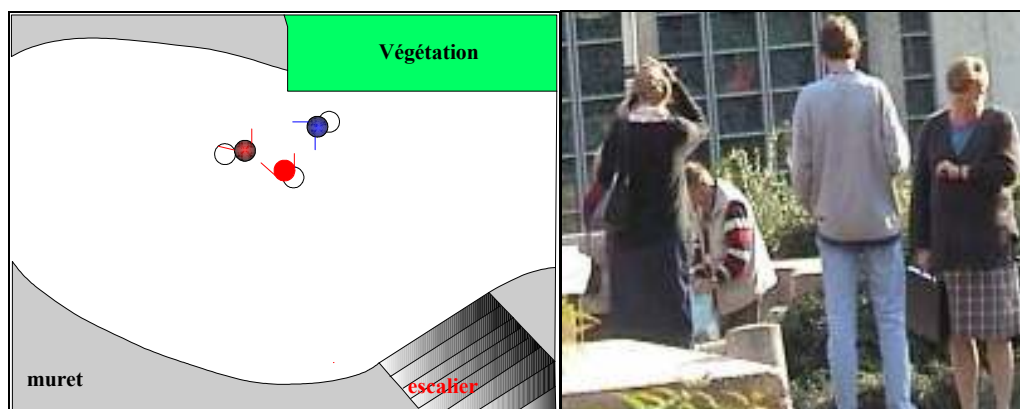
<sup>73</sup> La femme non téléphoniste est filmée de dos...





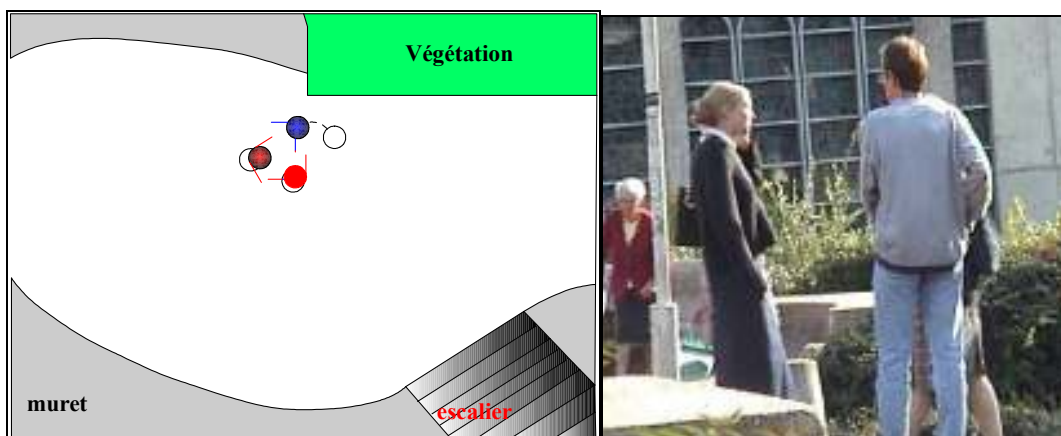
Extrait 61 : L'éclatement.

A la suite des pivotements, la femme va effectuer un arc de cercle pour se diriger vers un parterre de fleurs (qu'elle semble observer). Toujours peu de temps ensuite, le jeune homme lui emboîte le pas en levant une jambe tendue. Ce type de mouvement est relativement inhabituel pour le piéton ordinaire, mais il est tout à fait fréquent pour les téléphonistes. Que l'on soit engagé dans une conversation ou non, le fait d'avoir un mobile à l'oreille paraît autoriser le développement de ce type de mouvement, qui dans d'autres circonstances pourrait paraître incongru (nous reviendrons sur ce point *infra*). La téléphoniste est toujours en conversation, immobile, et elle regarde continuellement vers le sol.



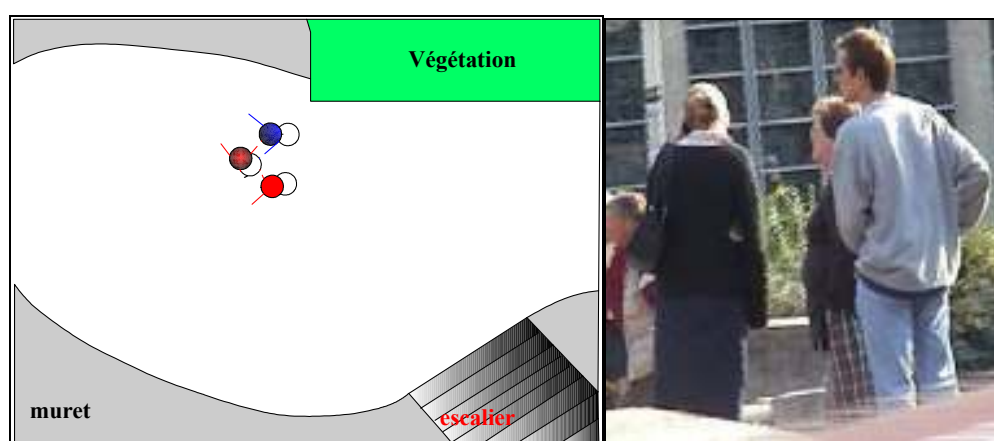
Extrait 62 : Initiation d'un regroupement (une paire).

La non-téléphoniste est lentement revenue à proximité de l'emplacement initial de la formation en rond, et elle regarde sa montre (ce qui peut exprimer un signe de lassitude). C'est aussi à ce moment que le jeune homme se retourne tout en manipulant son mobile, tandis que la téléphoniste pivote sur sa gauche... Une paire se reconstitue progressivement mais sans que les membres aient rétabli un contact visuel. Ceci est certainement rendu possible par la vision périphérique et/ou à une connaissance d'arrière-plan quant à une zone probable de regroupement (*i.e.* à l'endroit de la formation initiale).



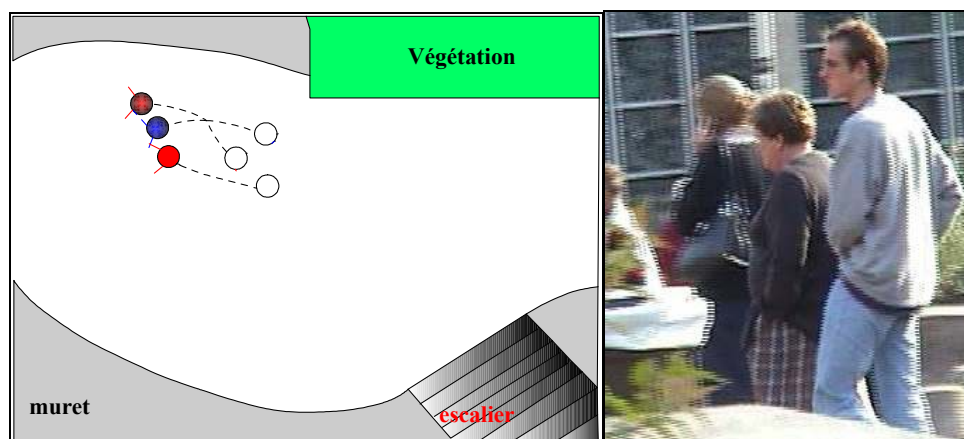
**Extrait 63 : Retour à une F-formation en rond pour la reprise de la marche.**

Nous faisons l'économie d'une multiplication d'extraits vidéo, pour présenter le moment clé où la paire est en mesure de signifier à la téléphoniste que le collectif va se remettre en marche. Dans un premier temps, c'est la téléphoniste qui s'est retournée alors que la paire est engagée dans un échange de regard. Peu de temps ensuite, la non-téléphoniste paraît s'adresser brièvement au jeune homme (sur la vidéo, ses lèvres bougent et elle le regarde fixement). Dans un second temps, elle va commencer par s'avancer vers la téléphoniste, déplacement immédiatement imité par l'homme :



**Extrait 64 : Initiation de la marche collective.**

La téléphoniste a remarqué ce mouvement collectif, et sans concertation autre que visuelle, elle pivote une nouvelle fois pour se remettre dans le sens de la marche...



Extrait 65 : Un alignement déjà presque parfait.

Les membres du collectif se repositionnent alors dans une formation en ligne tout à fait typique lorsque des « ensemble » sont en déplacement et que l'espace le permet. L'alignement n'est pas encore tout à fait parfait, mais il va l'être quelques mètres plus loin.

La question initiale, consistant à se demander si ces personnes étaient vraiment bien « ensemble » en dépit de la diversité des engagements, est à présent solidement documentée. Indépendamment du développement d'activités d'ordre personnel, les participants maintiennent le plus souvent des formations usuelles (triangle, rond, ligne) adaptées à la structure de l'espace (trottoir, place) comme à une activité commune plus générale (marcher ou non). Ceci dit, ils évitent souvent d'entrer dans une « écologie œil-à-œil » selon une formule de Goffman (« *eye-to-eye ecological huddle* »<sup>74</sup>) par l'orientation de « segments transactionnels » évitant de chevaucher celui des autres. Cependant, même lors de l'éclatement du collectif, il apparaît que les participants conservent un certain contrôle mutuel. L'ordre par lequel les différentes unités se séparent suppose en effet une attention périphérique évidente. De plus, l'augmentation des distances interpersonnelles est très relative puisque d'une part une certaine proximité est conservée et d'autre part, l'ancrage initial de la formation rond constitue un repère facilitant les possibilités de reconstitution non concertée du collectif (en l'occurrence pour la reprise de la marche). En somme, si les unités sont bien engagées dans des activités et des orientations permettant de maintenir un contrôle périphérique et mutuel de l'ensemble des membres du collectif. Ces derniers conservent en effet le plus souvent une possibilité de d'accéder aux actions des autres, par l'élaboration de « F-formation » usuelle ou par des ancrages spatiaux et des orientations susceptibles d'être rapidement convertis en de telles unités normatives.

<sup>74</sup> E. Goffman, *Behaviour...*, p. 95.

### 2.2.2. Une exploitation originale mais organisée de l'espace public

*La diversité des modes d'appropriation de l'espace public urbain selon que le collectif précédent se trouve sur la place ou le trottoir invite maintenant à s'intéresser plus globalement aux formes d'occupation territoriale des téléphonistes. Progressivement, on constate que les usagers procèdent à l'analyse continue de différentes composantes de leur environnement, dont la structure de l'espace et les modes plus généraux de co-présence constituent des éléments centraux. Les différentes ethnographies abordées supra ont toutes souligné l'ancrage fréquent des usagers dans des zones particulières de l'espace urbain. Elles ont ce statut au regard de l'organisation générale des flux de piétons par exemple, façonnée par l'agencement des lieux : surfaces horizontales/verticales, partitions générales de type chaussées/trottoirs, infrastructures variées (bornes, bancs...) sont autant de ressources centrales à partir desquelles se règlent les « relations de trafic ». L. Humphreys insiste par exemple sur les ancrages des téléphonistes dans des « espaces inaccessibles », des « aires moins fréquentées » ou des « niches privées »<sup>75</sup>, tandis que A. Lasen suggère de distinguer différents contextes publics d'usage selon une partition urbaine assez générale : cadre bâti ou non (et à la frontière des deux). Une enquête basée sur l'observation ne peut en effet manquer de relever ces ancrages apparemment stratégiques des téléphonistes dans l'espace public urbain. Des parcelles d'espaces peu fréquentées sont investies le temps de la conversation et ce type de localisation a non seulement pour vertu de rendre visible l'engagement dans un type d'activité, mais il témoigne conjointement d'une analyse de l'organisation plus générale de la co-présence. Cette culture relative de l'écart des téléphonistes par rapport à des formes d'occupation plus instituées des lieux a naturellement reçu différentes interprétations. Tantôt, on considère le retrait spatial et social comme une preuve du caractère privé ou intime des conversations téléphoniques, dont la multiplication peut presque logiquement annexer une forme (positive) de vie publique<sup>76</sup>. Tantôt, on suggère que ces ancrages libèrent partiellement de la gestion des croisements<sup>77</sup>, qu'ils se fondent sur la recherche de zones plus calmes au niveau sonore<sup>78</sup>...*

*Il se peut aussi très bien qu'ils participent d'un retrait plus ou moins contrôlé, résultant simplement de l'engagement dans un format d'activité particulier. En somme, il ne paraît pas toujours opportun de rechercher des facteurs explicatifs, et mieux vaut parfois se contenter de décrire tel ou tel cadre public en fonction du caractère intelligible de ses propres apparences<sup>79</sup>. Les trois séquences vidéo suivantes permettent d'identifier quelques-unes de ces zones, dont l'une des caractéristiques centrales est d'isoler les téléphonistes des autres passants. Mais on notera aussi que les usagers procèdent à d'autres investigations pratiques. Il peut à nouveau s'agir de moduler le lien social local ou de multiplier les retraits dans différentes zones de l'espace urbain. Ce dernier point invite à être attentif aux déplacements préfaçant l'arrivée dans une « zone d'ombre », aux activités réalisées dans ce(s) territoire(s) dédié(s) à la conversation téléphonique et aux modalités de départ.*

---

<sup>75</sup> L. Humphreys, *op. cit.*, p. 38.

<sup>76</sup> Cf. Jukka-Pekka Puro, *op. cit.*

<sup>77</sup> Cf. J. Morel, *Une ethnographie...*

<sup>78</sup> Cf. L. Humphreys, *id.*, A. Johns, *op. cit.*

<sup>79</sup> Cf. l'introduction de H. Garfinkel, *Studies...*

### 2.2.2.1 Avant et pendant l'ancrage dans une zone d'ombre de l'espace urbain

Le schéma proposé *infra* montre l'ensemble de la déambulation d'un téléphoniste sur une place de grande taille (approximativement soixante mètres de largeur et cent cinquante de longueur). Le film a été déclenché alors que l'utilisateur était déjà en conversation.

Séquence 11 : Entre errance et stationnements stratégiques.

Vidéo n°7.9

03-2002

Place R. Dautry, Paris Montparnasse

15h

Durée : 7mn05s

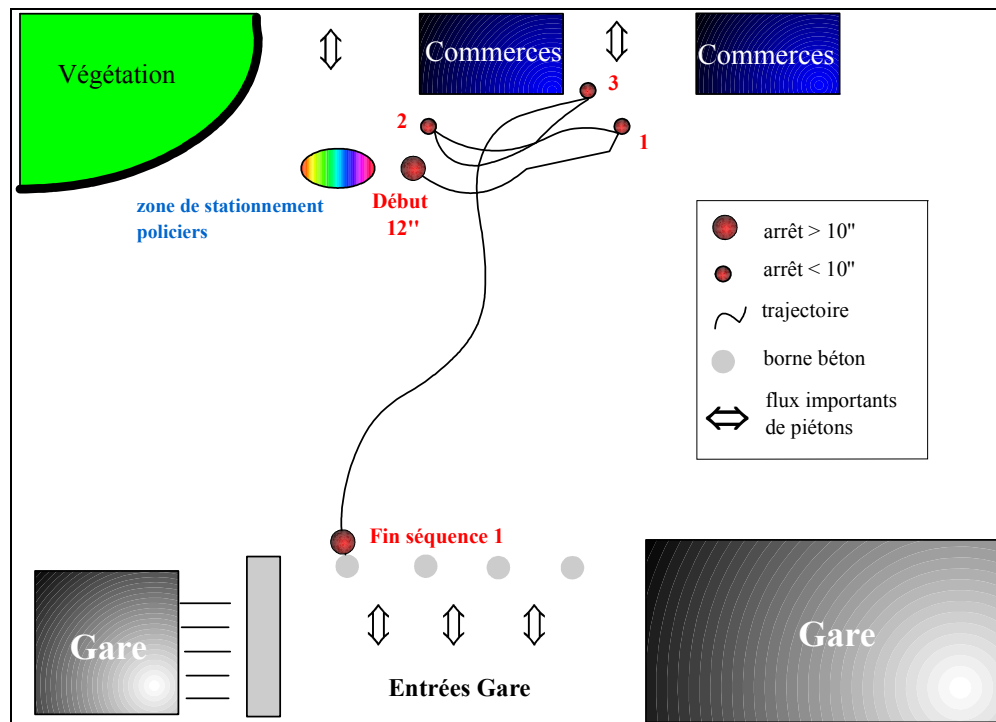


Figure 9 : Une trajectoire relativement errante sur une place publique.

Dans un premier temps, il est arrêté à proximité d'un commerce séparant la place de plusieurs rues piétonnes (rond rouge noté « Début » avec la durée associée de stationnement de douze secondes).



**Extrait 66 : Le stationnement du début de la séquence.**

L'ancrage initial de l'usager est déjà intéressant en soi, puisqu'il diffère assez clairement des modes d'occupation territoriale des autres passants, se caractérisant essentiellement par des déplacements. Du moins, en dehors de l'attroupement de policiers, la plupart des autres membres de l'espace public sont en mouvement. Notons que lorsqu'ils sont arrêtés, c'est le plus souvent à proximité des échoppes : la simple observation des produits marchands ou l'engagement dans une transaction conduisent à une occupation territoriale réduite et à proximité de cadres bâtis, laissant libres des surfaces usuellement dévolues à la circulation piétonnière. Voici justement une distribution ordinaire des « unités véhiculaires » non suivie par le téléphoniste et les policiers : leur stationnement à l'intersection de la rue piétonne et de la place tend à obstruer un couloir de circulation. Il suffit de se reporter à l'extrait vidéo *supra* pour constater que les individus arrivant sur la place sont conduits à modifier de façon importante leur trajectoire, notamment pour ceux (nombreux) souhaitant se rendre à la gare. Ils évitent systématiquement de passer entre les agents ou entre le téléphoniste et ce collectif. Il y a une « F-formation »<sup>80</sup> usuelle en rond et un ancrage de l'utilisateur suffisamment proche de ce type d'unité écologique pour que les autres préfèrent contourner l'ensemble. Si les forces de l'ordre sont certainement parfaitement autorisées à stationner où bon leur semble, le téléphoniste quant à lui occupe une place relativement inhabituelle et assez peu appropriée par rapport à l'organisation générale des flux de piétons.

Dans un second temps, l'usager va faire demi-tour et effectuer des va-et-vient sur une surface assez réduite. Cette forme d'occupation territoriale est assez particulière : au niveau de la trajectoire, de l'absence de direction et plus généralement au regard de la zone occupée. Sur le schéma sont retranscrits ces déplacements latéraux du téléphoniste sur la place, ponctués par trois arrêts<sup>81</sup> (inférieurs à dix secondes) au cours desquels sont réalisés les pivotements permettant les changements de trajectoire. Même en mouvement, cette nouvelle forme d'ancrage spatial rompt avec les modes d'occupation du lieu des autres passants, ceux-ci étant généralement engagés dans des déplacements continus et plutôt droits<sup>82</sup>, garantissant la visibilité d'une direction pour tout un chacun. Cette caractéristique importante des déplacements piétonniers (facilitant les procédures d'évitement mutuel) n'est pas vraiment suivie par l'usager lors des va-et-vient. Ces derniers, ponctués d'arrêts et de pivotements rendent difficile la lecture de son déplacement, et ce sont essentiellement les autres qui se

<sup>80</sup> A. Kendon, *op. cit.*

<sup>81</sup> La numérotation de un à trois des ronds rouges devrait clarifier l'ordre temporel des déplacements et des stationnements.

<sup>82</sup> En dehors de l'évitement de différents obstacles (humains ou non) amenant à modifier les trajectoires, la plupart des « unités véhiculaires » préfèrent la marche en ligne droite plutôt que l'errance.

chargent d'éviter ce type particulier « d'unité véhiculaire »<sup>83</sup>. L'engagement téléphonique conduit ainsi à une suspension d'un mode ordinaire de déplacement, s'accompagnant d'une conduite visuelle et gestuelle assez alternative.



**Extrait 67 : Balancement de jambe tendue pendant la marche.**



**Extrait 68 : Arrêt avec partie haute du corps penchée.**



**Extrait 69 : Marche avec regard dirigé vers le sol.**

---

<sup>83</sup> La vidéo permet en effet de constater que ce sont surtout les autres piétons qui dévient leur trajectoire (trois à quatre mètres avant le croisement à proprement parler) pour éviter le téléphoniste.





**Extrait 70 : Détail du regard dirigé vers le sol.**

Les extraits présentés *supra* montrent des mouvements et des positions assez inhabituels ponctuant le déplacement du téléphoniste sur une parcelle réduite de la place. Par ailleurs, l'orientation du regard du téléphoniste fournit un régime d'attention très caractéristique, fondamentalement différent de celui des autres piétons. L'engagement dans une activité conversationnelle distante se traduit localement par une suspension d'une forme usuelle de déplacement, et une limitation de l'attention ordinairement prêtée à autrui.

Dans un troisième temps toutefois, et en regardant cette fois-ci ponctuellement vers l'entrée de la gare, l'usager va traverser la place en empruntant une trajectoire plutôt droite. Notons que les multiples écarts ne se basent pas sur des opérations d'évitement, mais sur une sorte de liberté interne au déplacement. Par contre, la zone vers laquelle se dirige le téléphoniste présente plusieurs caractéristiques intéressantes. Il s'agit du parvis de la gare sur lequel se développent essentiellement des flux de type entrant/sortant. Les portes façonnent ces flux et différents dispositifs ont été établis pour faciliter l'écoulement. La texture du sol par exemple est différente de celle de la place et des bornes renforcent cette séparation tout en pré-configurant des files à l'approche des portes (ou de la place) ; des rambardes délimitent cette surface où se déroulent les opérations d'entrée et de sortie de la gare. En somme, conformément à un usage traditionnel d'un point d'accès à une gare importante, le parvis fait essentiellement l'objet de traversées. Le téléphoniste va venir stationner et errer au sein de ces flux importants et ordonnés, mais dans une parcelle d'espace montrant la reconnaissance de cette forme plus générale d'organisation de la vie publique.





**Extrait 71 : L'arrivée sur le parvis.**

Cet extrait fige le moment où l'usager arrive à proximité du parvis. La borne constitue une ressource rapidement exploitée par cet homme pour y déposer sa mallette, et le stationnement à proximité de ce type « d'objet à fonction régulatrice »<sup>84</sup> fournit par ailleurs une place intéressante puisqu'elle libère de la gestion des croisements. Les flux de piétons se distribuant en effet entre les bornes, tout stationnement à proximité de celles-ci assure une relative quiétude par rapport aux unités en mouvement. L'usager va rester à proximité de la borne un peu plus d'une minute et demie, avant de piétiner par intermittence dans une zone où la densité de piéton est moindre.

---

<sup>84</sup> O. Ratouis, « Le sens de la marche », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°57-58, 1992-1993.

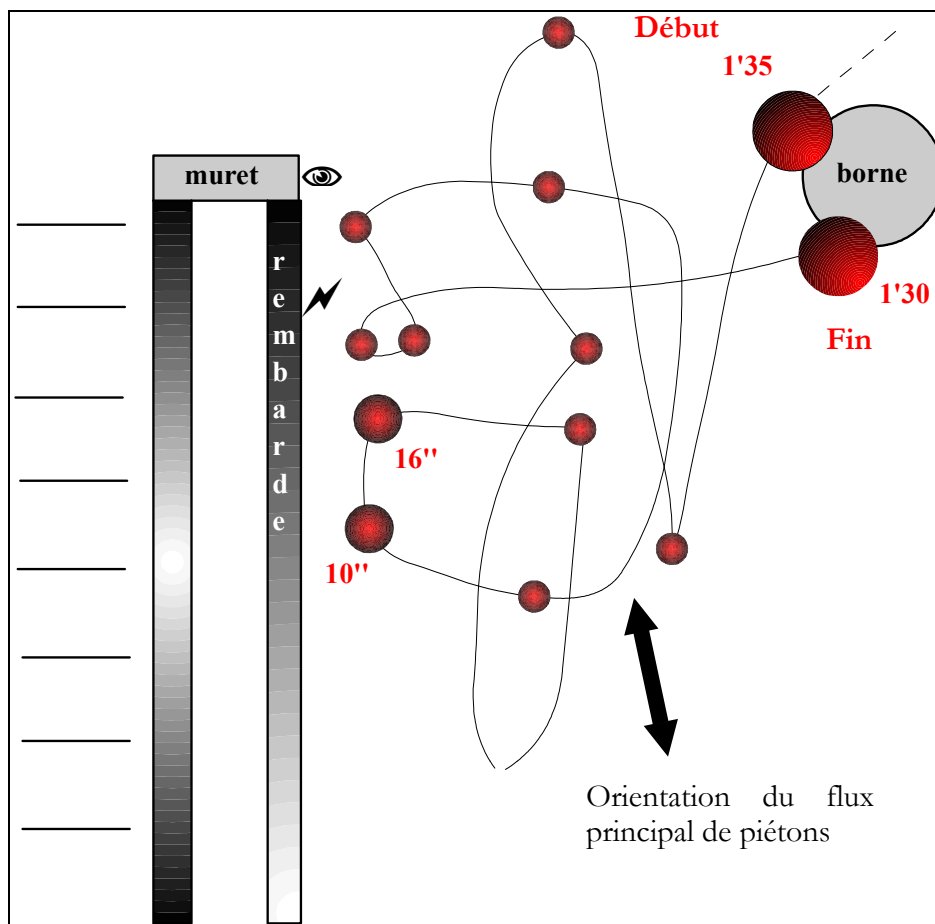


Figure 10 : Détail du déplacement de l'utilisateur dans la zone d'ombre.

Voici la reproduction de la déambulation du téléphoniste sur une surface d'environ 20m<sup>2</sup> sur la gauche du parvis. Il n'est pas vraiment utile de suivre son cheminement, mais d'appréhender globalement son mode d'occupation territoriale. En procédant de la sorte, on constate que les arrêts<sup>85</sup> sont d'autant plus fréquents et longs que l'utilisateur se trouve à proximité d'infrastructures verticales (borne et rambarde). Bien que le cheminement global suggère une certaine errance, la multiplication de ce type de localisation intègre manifestement une analyse de l'organisation des flux de piétons en relation étroite avec l'agencement de l'espace. En effet, les stationnements à proximité de ce type d'infrastructure à « fonction régulatrice »<sup>86</sup> libèrent d'une gestion des interactions de croisement. Les nombreux passants s'organisent en « files-flux »<sup>87</sup> pré-configurées par la disposition des bornes et de la porte d'entrée, et ils tendent à définir une surface de circulation relativement stable, délaissant les zones principalement occupées par l'utilisateur.

<sup>85</sup> La taille des ronds rouges traduit la durée de ces arrêts. Lorsqu'il n'y a pas d'indication de durée, il s'agit de stationnements dont la durée est inférieure à dix secondes.

<sup>86</sup> O. Ratouis, « Le sens de la marche », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°57-58, 1992-1993.

<sup>87</sup> J. Lee, R. Watson, « Regards et habitudes des passants », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°57-58, 1992-1993.

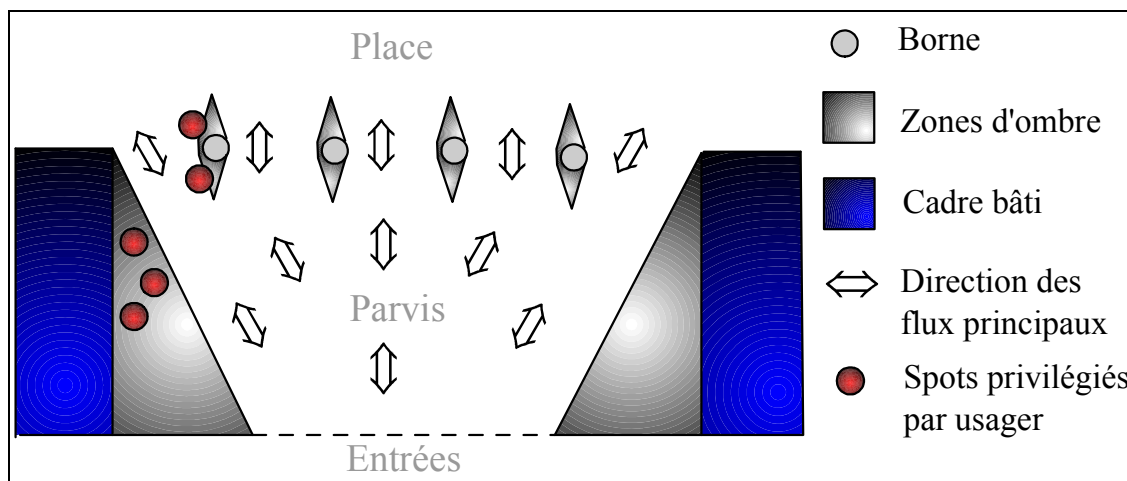


**Figure 11 : Structures de l'espace et des occupations territoriales.**

Ce schéma simplifié explicite les zones privilégiées par les différents types « d'unités véhiculaires ». Conformément à l'usage d'un point d'accès à une gare, la grande majorité des déplacements se caractérise par des mouvements d'entrée et de sortie. Les portes étant centrées sur le parvis, la plupart des unités entrant ou sortant tendent à définir une surface générale de circulation en entonnoir. Cette organisation de la circulation pédestre délaisse deux surfaces périphériques en triangle, les unités préférant généralement aller au plus court. L'évitement des bornes<sup>88</sup> conduit aussi à définir des zones de passages stables, laissant libre d'autres surfaces. Sur le schéma, l'organisation des flux de piétons au passage des bornes libère des espaces en losange, là encore où le téléphoniste stationne longtemps.

Les zones d'ombre de l'espace urbain, dépendant de la forme architecturale, d'infrastructures variées et de pratiques de déplacement ordonnées, sont des territoires privilégiés par les téléphonistes. Le profit est certainement de se désengager des relations de trafic impliquant un contrôle visuel plus soutenu de l'environnement<sup>89</sup>, afin de favoriser la participation dans l'ordre de la conversation. C'est d'ailleurs lorsque l'utilisateur se trouve dans la zone d'ombre où il dispose d'une plus grande latitude d'action, qu'il multiplie des mouvements assez surprenants et des orientations comparativement rares.

<sup>88</sup> Les modifications de trajectoire les plus tardives sont en général réalisées un mètre avant d'arriver à hauteur des bornes.

<sup>89</sup> Le regard des téléphonistes fréquemment dirigé vers le sol, est ainsi une possibilité corrélative du choix d'ancrage spatial.



Extrait 72 : Prospection visuelle d'une profondeur (👁).



Extrait 73 : Un mouvement de pied vers la balustrade (🦶).

Il ne nous a pas semblé opportun de réserver une section pour ces productions originales, mais dans la plupart des séquences de notre corpus ces conduites sont fréquentes. On se remémorera par exemple le jeune homme de la séquence vidéo précédente (levant assez haut sa jambe tendue en l'air, Extrait 61), le mouvement analogue du téléphoniste de cette partie (cf. Extrait 67) ou l'inclinaison de la partie haute de son corps (Extrait 68). La métaphore de la danse<sup>90</sup> est parfois utilisée pour qualifier ces conduites. Elles se rapprochent effectivement d'observations faites par J.-P. Thibaud<sup>91</sup> sur les utilisateurs de walkman. Sommairement, il souligne comment ce nouveau type « d'unité véhiculaire » est facilement enclin à « esthétiser » son déplacement en fonction du rythme musical. Leur environnement sonore personnel conduit parfois à différents mouvements du corps susceptibles de revêtir un caractère « saugrenu » pour les autres co-présents. Cette possibilité est d'ailleurs renforcée lorsque ces derniers n'ont pas été en mesure de détecter les écouteurs<sup>92</sup> par exemple ou

<sup>90</sup> Thème développé dès 1998, J. Morel, *Téléphone mobile et lieux publics...*, et repris ailleurs, cf. R. Ling, *On peut parler de mauvaises manières...*

<sup>91</sup> J.-P. Thibaud, « Les mobilisations de l'auditeur-baladeur : une sociabilité publicative », *Réseaux*, n° 65, p. 71-83.

<sup>92</sup> Il est intéressant de noter que l'utilisation d'une oreillette pour une conversation sur mobile peut ouvrir sur des difficultés interprétatives similaires. L'absence de combiné, d'un bras levé et la miniaturisation importante de l'écouteur, limitent le nombre d'indices à partir desquels on associe rapidement un comportement à une pratique.

lorsqu'ils ne font pas rapidement l'association entre une « glose corporelle » particulière et une pratique culturelle. Ce caractère « saugrenu » sied tout aussi bien aux téléphonistes, mais à cette différence près que leurs productions originales sont plus épisodiques et non rythmiquement organisées. Il faut rappeler que cette liberté apparente est issue d'une analyse de l'organisation des flux environnants et de différentes « prises »<sup>93</sup> proposées par l'espace. A un niveau plus général, ce type d'ancrage tend à prolonger une présence publique, là où une très grande majorité ne fait que passer. Il n'est pas vraiment utile d'en inférer des degrés de participation à la vie publique par exemple, mais de noter comment le développement d'un certain format de conversation en public s'accompagne de la recherche de zones favorables, co-déterminées par un ensemble organisé de pratiques piétonnières suivant l'arrangement de l'espace. Une fois la conversation terminée, le téléphoniste va retourner sur la place et s'engager dans une rue adjacente.

La recherche de zones relativement peu fréquentées<sup>94</sup> pour le développement de l'interaction distante est une caractéristique importante du comportement territorial des téléphonistes. A tel point d'ailleurs qu'on retrouve fréquemment plusieurs usagers dans les « zones d'ombre ». L'analyse de la vidéo suivante est en fait dans la continuité de la précédente. Alors que le téléphoniste se trouve encore à proximité de la borne (où il va finir sa conversation), deux femmes se dirigent vers lui. Il est ainsi possible d'évaluer une seconde fois ces territoires dédiés à la conversation téléphonique dans des conditions similaires, et en incluant la gestion collectifs. La façon dont la dyade va passer par différents stades « d'être-ensemble » est particulièrement instructive sur le caractère accompli du statut public ou privé de la conversation distante.

---

<sup>93</sup> J.-J. Gibson, *op. cit.*

<sup>94</sup> Et potentiellement moins bruyante.

#### 2.2.2.2 Le droit à la zone d'ombre et à l'exclusivité des propos

Séquence 12 : Ancrage solitaire dans une zone d'ombre.

Vidéo n°3.3

03-2002

Place R. Dautry, Paris Montparnasse

15h07

Durée : 44s



Extrait 74 : En direction de la zone d'ombre.

Alors que le téléphoniste précédent se trouve encore à proximité de la borne où il va terminer sa conversation, deux femmes (en rouge) entreprennent une traversée latérale du parvis. Elles viennent de la place et ne suivent donc pas l'organisation générale des flux de piétons (cf. Figure 11). On saura par la suite que leur déplacement en ellipse est basé sur la recherche d'un endroit où il sera plus commode de rechercher le mobile dans le sac de la femme de tête. Alors qu'auparavant elles marchaient côte à côte sur la place, le passage des bornes les conduit à adopter une formation en ligne. Cette dernière est aussi probablement plus adaptée pour traverser latéralement le parvis où l'essentiel des « files-flux »<sup>95</sup> est de type entrant/sortant. Malgré cette mise en forme du collectif, les deux unités ne vont pas bénéficier des mêmes facilités de passage. En effet, si l'ouvreuse a manifestement façonné son déplacement pour ne pas avoir à gérer trop « intimement » les croisements, la suiveuse, en répliquant la trajectoire mais avec un temps de retard par rapport aux autres « unités véhiculaires », est plus directement amenée à négocier son passage. En vertu peut-être d'usages normaux d'un seuil d'accès à une gare et du caractère simplement répliqué de sa trajectoire, la suiveuse va céder son passage à chaque voie d'écoulement inter-borne.

---

<sup>95</sup> J. Lee, R. Watson, *id.*



**Extrait 75 : Céder le passage par un ralentissement.**



**Extrait 76 : Céder le passage par l'arrêt.**

Rétrospectivement, la traversée latérale du parvis se base ainsi sur la recherche d'un support favorable à la recherche du mobile. Selon l'agencement de l'espace, l'organisation des flux incluant différentes attentes normatives relatives à l'usage d'un seuil, l'unité du collectif est temporairement altérée. En effet, alors que la téléphoniste est en train de rechercher son mobile<sup>96</sup>, la suiveuse est parvenue à rétablir une distance interpersonnelle caractéristique de personnes « ensemble ».



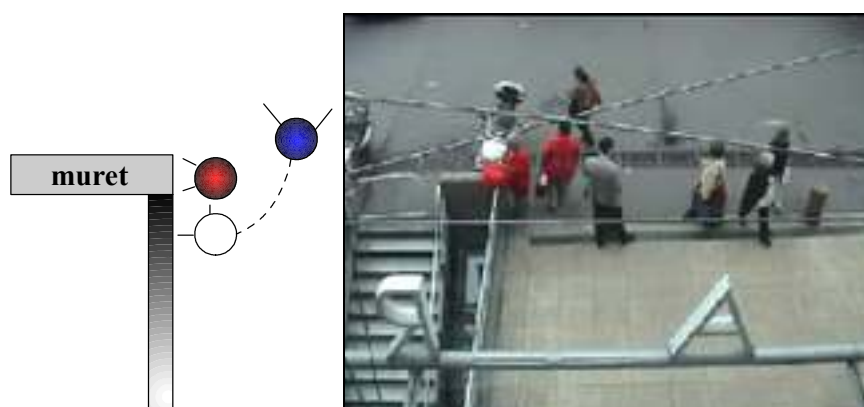
**Extrait 77 : Recomposition du collectif pendant la recherche du mobile.**

<sup>96</sup> La recherche va durer près de vingt secondes.



Ceci dit, l'utilisatrice est à présent engagée dans une série d'activités préfaçant l'ouverture de la conversation (recherche du mobile, composition du numéro...) limitant son ouverture à la co-présente. Par exemple, l'orientation de son regard alterne entre le sac et le mobile et son corps est généralement orienté vers le muret. L'accompagnatrice quant à elle ouvre sensiblement son « segment transactionnel » vers celui de l'utilisatrice, de telle sorte qu'ils puissent se chevaucher. Cette entreprise, couplée à une grande proximité interpersonnelle, favorise des échanges rapides de regard et compte tenu de quelques mouvements de tête, de possibles échanges de parole. A un niveau général cependant, il apparaît que l'entrée progressive dans la conversation distante s'accompagne d'une fermeture de la téléphoniste par rapport à son cadre local de participation.

Anticipant probablement sur l'ouverture prochaine d'une conversation distante et en l'absence d'actions particulières invitant au maintien d'une forme traditionnelle de collectif, l'accompagnatrice quitte le parvis pour s'engager sur la place.



**Extrait 78 : Le départ de l'accompagnatrice.**

Les deux unités s'entendent manifestement pour supprimer l'ensemble des éléments contribuant ordinairement à caractériser les personnes « ensemble ». L'orientation de la téléphoniste témoignait déjà d'une forme de désengagement assez nette (bien qu'ouverte à des échanges de regard, voire de parole), et le départ physique de l'autre unité casse définitivement le format écologique traditionnel des « F-formation » selon l'expression de A. Kendon. Pour autant, on ne peut complètement parler de rupture du collectif car les membres vont le plus souvent conserver des possibilités de contrôle sur les activités de l'autre en relation avec l'état d'avancement de la téléphoniste dans la conversation distante. Dans cette dynamique, trois étapes clés peuvent être distinguées.



Dans un premier temps, la non-téléphoniste va effectuer un aller-retour sur la place tandis que l'utilisatrice est toujours engagée dans des opérations pré-conversationnelles (recherche du mobile puis composition). Le déplacement de l'accompagnatrice est vraisemblablement conçu à partir d'une connaissance de l'indisponibilité interactionnelle de sa compagne.

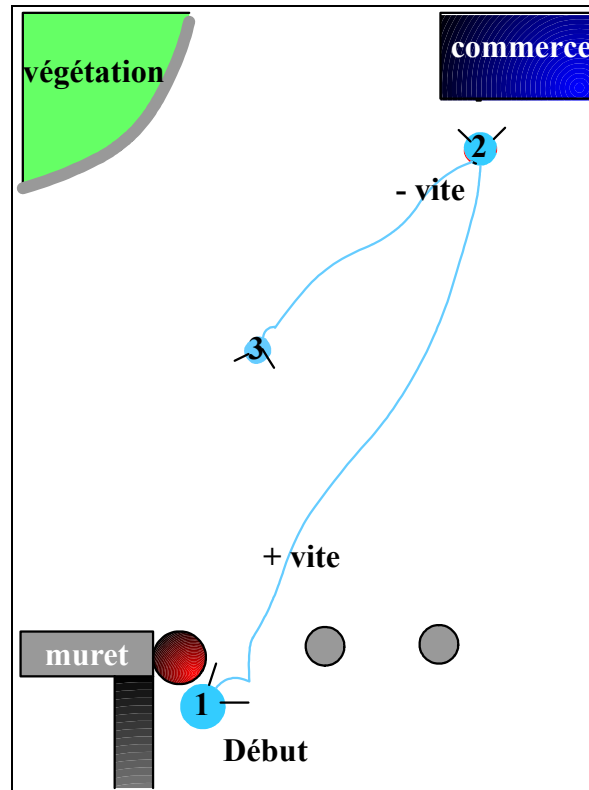


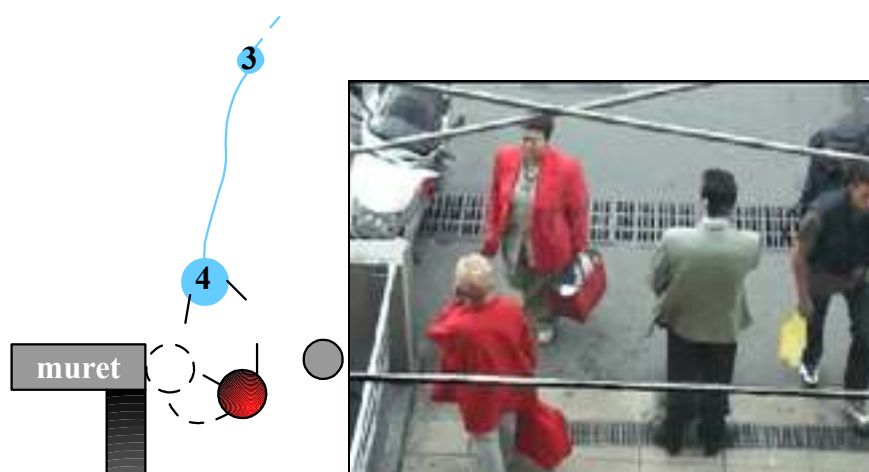
Figure 12 : Aller-retour.

Elle va traverser assez rapidement la place et s'arrêter assez brièvement devant un magasin (arrêt n°2 dont la durée est inférieure à 10 secondes). La téléphoniste est toujours face au muret quand la compagne commence à revenir vers elle. Lors de l'aller, le pas était assez pressé tandis qu'au retour, il se fait lent. Par ailleurs, l'unité en mouvement jette par intermittence des coups d'œil en direction de l'utilisatrice avant de s'arrêter au milieu de la place (arrêt n°3). Cet arrêt correspond précisément au moment où la téléphoniste va mettre son mobile à l'oreille tout en s'écartant du muret pour faire face à sa compagne. Dans la séparation spatiale, elles rendent ainsi possible des périodes de reconnaissance mutuelle de leurs activités.



**Extrait 79 : Face-à-face distant.**

Dans un second temps, ce face-à-face va manifestement être interprété comme une invite à la reconstitution du collectif puisque la femme va de nouveau marcher pour se diriger vers la téléphoniste. Lors de ce déplacement le regard est toujours mutuel, jusqu'à ce que les deux femmes ne soient plus séparées que d'un mètre et demi environ.



**Extrait 80 : Face-à-face proche.**

C'est alors que, dans un troisième temps, la téléphoniste va brusquement faire volte-face et se déplacer plus au centre de la zone d'ombre. Depuis notre site d'observation, il n'est pas possible de savoir si l'utilisatrice a annoncé cette réorientation importante en faveur de son interlocuteur distant, mais l'autre femme va rester quelques instants assez dubitative avant de faire aussi volte-face. Compte tenu des mouvements de tête de la téléphoniste, il semble bien que l'ouverture de la conversation déclenche la double procédure de désengagement, cassant une nouvelle fois une « F-formation » typique composée de deux personnes.

L'indisponibilité de l'une des unités conduit l'autre à poursuivre le travail de désengagement collectif, en répliquant de façon inversée la conduite de la téléphoniste.



**Extrait 81 : Dos-à-dos.**

Elles vont maintenir ces ancrages pendant plus de vingt secondes. Lorsque la téléphoniste va ôter le mobile de son oreille, elle va retourner à proximité du muret pour ranger le mobile dans son sac. Suite à un coup d'œil de l'accompagnatrice en direction de sa compagne, elle est en mesure de détecter la fin de l'activité conversationnelle et en infère qu'il est à présent possible de reconstituer le collectif.



**Extrait 82 : Le coup d'œil d'identification de la fin de la séquence conversationnelle.**

La séquence permet de comprendre comment une zone particulière de l'espace urbain fournit des ressources importantes pour la passation d'un appel téléphonique. L'arrivée dans la zone d'ombre est manifestement guidée par l'identification d'une surface verticale favorable à la recherche du mobile. Cette première activité, ayant rétrospectivement contribué à façonner la déambulation collective, ouvre sur une série d'étapes pré-conversationnelles. En l'absence d'invites particulières pour que l'accompagnatrice maintienne la proximité usuelle de personnes « ensemble », elle entreprend une sorte de visite de la place. Le caractère reconnaissable des activités ouvrant sur une conversation<sup>97</sup> couplé à une forme d'inattention

<sup>97</sup> Sans compter la possibilité que les deux femmes aient planifié la passation de l'appel. Par exemple, le

de la téléphoniste vis-à-vis de sa partenaire, conduisent cette dernière à suspendre plus explicitement le lien social local. Ainsi, la mise en forme et en ordre de la relation sociale locale est explicitement indexée sur l'entrée progressive dans l'ordre de la conversation distante. Cela dit, on a aussi pu constater que les deux femmes conservaient par intermittence des possibilités de contrôle sur l'activité de l'autre lors des étapes de pré-commencement de la conversation téléphonique. Celles-ci durant assez longtemps, il est possible que le statut de l'utilisatrice soit ambigu et questionne la pertinence de la séparation physique actuelle des deux femmes. Cette hypothèse est probablement bonne car juste avant l'ouverture « réelle » de la conversation, les deux femmes ont recomposé une formation en « face-à-face proche » (Extrait 80). L'ouverture du canal conversationnel coïncide par contre avec une réorientation assez brutale de la téléphoniste vis-à-vis de la co-présente. C'est alors que l'ancrage dans la zone d'ombre trouve un autre principe de justification. Il n'est plus seulement basé sur un retrait par rapport aux « relations de trafic » environnantes dans la mesure où c'est plutôt l'appartenance à un collectif qui déclenche le déplacement, avec l'ouverture conjointe de la conversation. Ce changement de régime de participation s'articule ainsi sur un travail plus général de « séparation des publics », dont les « avec » peuvent être une composante essentielle. Les ancrages dans les zones d'ombre résultent alors de différentes exigences pratiques rendues réflexivement pertinentes depuis des cours d'action situés. Jusqu'à présent, on a exploité des séquences où ces zones étaient occupées de façon assez continue le temps de la conversation, tout en prenant soin de faire varier les configurations interactionnelles avant/pendant/après ce type d'ancrage. Il faut à présent aborder un cas un peu plus complexe où le recours à une zone d'ombre est un élément parmi d'autres participant des investigations pratiques auxquelles se livrent les téléphonistes pour inscrire leur activité dans l'espace public urbain.

---

déplacement collectif vers la zone d'ombre suppose probablement une connaissance et un accord communs pour le l'ouverture de la conversation téléphonique. Ou encore, la raison de l'appel et les développements thématiques peuvent directement concerner les deux femmes ; par exemple, coordonner géographiquement le collectif avec l'interlocuteur distant.

### 2.2.2.3 Formater son déplacement

Un homme d'une quarantaine d'années sort d'un bâtiment officiel de Fribourg. Alors qu'il se trouve encore sur le perron de l'immeuble, il extrait un téléphone de sa sacoche et compose apparemment un numéro. Ce n'est qu'une fois en bas de l'escalier donnant sur une place assez grande que le dispositif d'enregistrement est opérationnel. Il est intéressant de noter que la sortie d'un cadre bâti est l'occasion de s'engager dans les étapes de pré-commencement de la conversation téléphonique. Les interactions se déroulant à l'intérieur ou à l'extérieur étant en partie différentes, il est possible que le développement de ce type d'activité soit conditionné par cette diversité. Quoiqu'il en soit, arrivé sur la place, l'utilisateur va rapidement se diriger vers un banc pour y déposer sa sacoche. Il y range un papier précédemment sorti avec le mobile.

**Séquence 13 : Distribution de la conversation dans l'espace public à « l'air libre ».**

**Vidéo n°5.1**

**09-2001**

**Place, Fribourg (Suisse)**

**18h00**

Durée : 2mn57s



**Extrait 83 : Le premier arrêt.**

Une infrastructure conventionnelle de ce type de lieu public constitue un support favorable pour le dépôt d'un objet personnel. Toutefois, cet endroit propice pour le stationnement n'est pas exploité par l'usager, car il entreprend peu de temps après de traverser la place. Dans le cours de ce cheminement, il va multiplier les stationnements. L'un d'eux va permettre d'identifier une nouvelle zone d'ombre, co-définie par la forme urbaine et les pratiques piétonnières. Quant aux autres stationnements, ils se caractérisent par l'occupation de places spécifiques à des fins manifestement conversationnelles.

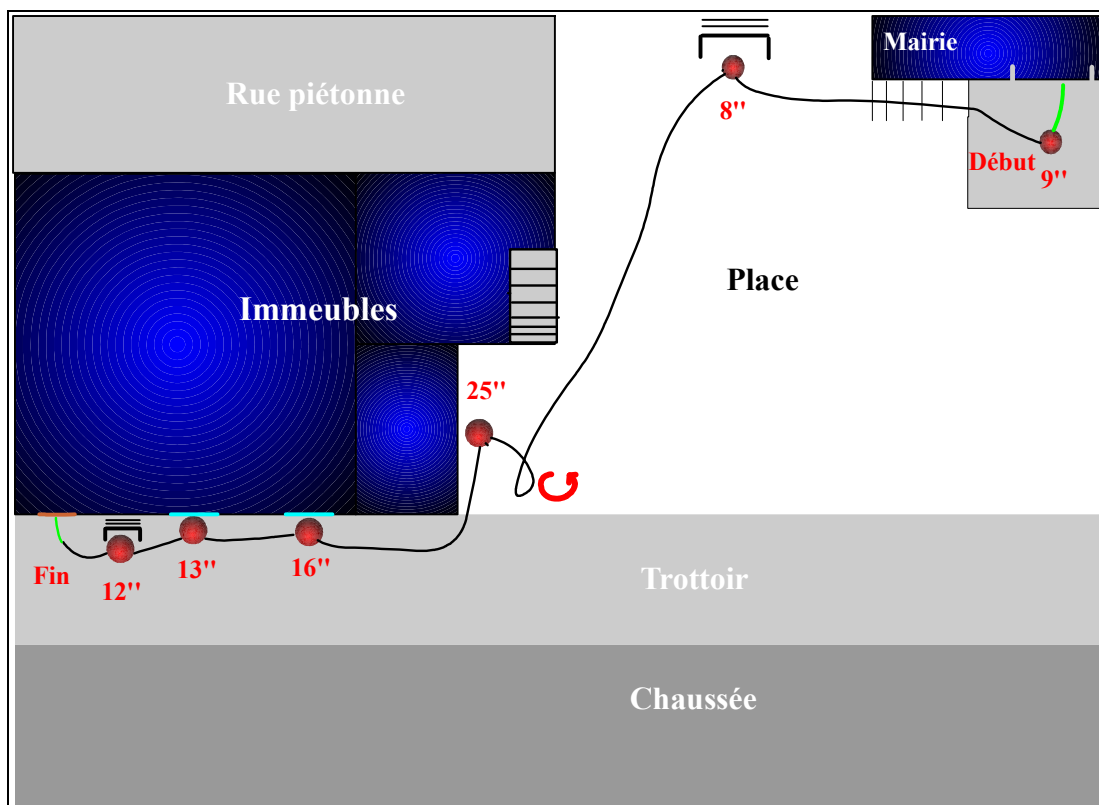


Figure 13 : Un cas de limitation de la conversation à l'espace public extérieur.

Ce schéma reproduit l'ensemble de la déambulation du téléphoniste, empruntant une place publique puis un trottoir relativement étroit. D'un pas relativement lent il s'engage sur la place et juste avant de s'engager sur un trottoir, il fait assez brusquement demi-tour (flèche directionnelle rouge). Cette « rupture de la direction » selon l'expression d'A. Moles<sup>98</sup> n'est pas due à l'évitement d'autres piétons par exemple, elle constitue le premier élément d'un ancrage dans une zone d'ombre de l'espace urbain. L'endroit où l'utilisateur va stationner (le plus longtemps d'ailleurs) est une surface peu fréquentée par les autres passants car il s'agit d'un recoin créé par des immeubles.

<sup>98</sup> *Op. cit.*



**Extrait 84 : Amorce du demi-tour.**



**Extrait 85 : Dans la zone d'ombre.**

Ces deux extraits témoignent de ce mouvement de retrait du téléphoniste par rapport aux relations de trafic caractérisant la place et les rues alentour. Le demi-tour est effectué dans le sens opposé à la zone d'ombre, et l'utilisateur doit ainsi faire une boucle complète avant de s'immobiliser à proximité du mur de l'immeuble. Les flèches bleues représentent l'orientation des flux principaux de piétons selon qu'ils empruntent l'escalier ou la place. Cette composante de l'environnement est constamment renouvelée par le passage de nouvelles unités et elle contribue alors à délimiter la zone d'ombre que le téléphoniste occupe.

Bien que l'ancrage dans une zone d'ombre libère des interactions de trafic, le téléphoniste va reprendre la marche et s'engager sur un trottoir jouxtant une avenue fréquentée par de nombreux engins motorisés. Le bruit conséquent produit par les véhicules suggère que le recours à la zone d'ombre ne visait pas spécialement à se prémunir de ce type de nuisance sonore. L'usager va ensuite développer un cheminement présentant plusieurs caractéristiques remarquables.



La première porte sur les choix des zones de stationnements sur le trottoir. Ces localisations ne correspondent pas selon notre définition à des zones d'ombre, mais à des endroits ordinairement dévolus à certaines activités. Sur le schéma précédent trois ronds signalent ces arrêts, devant des vitrines de magasin (figurées par les traits bleus) puis à proximité d'un banc d'une station de bus.



**Extrait 86 : Premier arrêt.**



**Extrait 87 : Second arrêt.**



**Extrait 88 : Troisième arrêt.**



Ces localisations sont particulièrement intéressantes car elles exploitent différentes places usuellement dédiées à l'observation de produits marchands ou à l'attente d'un transport en commun, c'est-à-dire aussi des surfaces où les stationnements sont ordinairement fréquents. Une autre caractéristique, distinctive cette fois-ci, repose sur l'orientation de l'utilisateur. Tout en occupant des zones faisant régulièrement l'objet de stationnements, il conserve le sens de la marche. Ceci conduit à une orientation ne suivant pas les façons standards d'occuper ces territoires : face à la chaussée pour les usagers des transports en commun ou face aux vitrines. Le maintien d'une certaine direction conduit probablement à privilégier ce type d'orientation, bien qu'on relève l'exploitation conjointe et systématique de surfaces horizontales proposées par l'environnement pour le dépôt de la valise : le rebord des vitrines puis le banc de bus. Dans tous les cas, l'utilisateur rend clairement reconnaissable son engagement dans la conversation distante au travers de cette orientation générale<sup>99</sup>. La troisième et dernière caractéristique intéressante porte sur la clôture de la conversation et l'ouverture presque simultanée de la porte d'un lieu de sociabilité. Le banc de la station de bus où le téléphoniste a réalisé son dernier arrêt (le plus bref d'ailleurs) se trouve en fait à proximité d'un restaurant. Très vraisemblablement, le dernier stationnement a été conçu pour séparer l'engagement conversationnel de l'engagement dans ce cadre de sociabilité, car lorsqu'il gravit les quelques marches de l'établissement il commence à ranger son mobile.

Rétrospectivement, deux phénomènes importants sont à relever. En premier lieu, la sortie d'un cadre bâti est l'occasion d'ouvrir une conversation téléphonique et sa clôture coïncide avec l'entrée dans un autre cadre bâti (le restaurant). L'activité conversationnelle est ainsi strictement limitée à un espace public à « l'air libre »<sup>100</sup>. Cette expression, utilisée par A. Lasen pour établir un découpage général des lieux publics, est finalement assez adaptée car les relations sociales de la place ou du trottoir se caractérisent très généralement par une série d'interactions non-focalisées, tandis que la présence dans les deux cadres bâtis évoqués, expose autrement les individus à différentes sortes de contacts : interactions de service, collègues de travail, rituels de politesse à l'entrée ou à la sortie, réservation de table, rencontre... La méthodologie ne permet pas de déterminer si l'une ou l'autre de ces expositions peut conduire à cantonner l'engagement distant dans des lieux publics à « l'air libre », ces derniers se prêtent en tout cas très bien à la conversation téléphonique. Le trajet du bâtiment officiel au lieu de sociabilité fournit une opportunité pour la passation de l'appel, tandis que les autres contextes peuvent affecter le caractère exclusif de l'interaction téléphonique. En second lieu, à partir de ces connaissances d'arrière-plan, tout porte à croire que le déplacement a été indexé sur la progression interne de la conversation. Le nombre de tours de parole n'étant pas défini à l'avance<sup>101</sup> et suivant le principe de la limitation de la conversation à l'espace public à « l'air libre », les multiples stationnements tendent à distribuer le temps de parole dans le cours d'un trajet. En l'occurrence, plus le téléphoniste se rapproche du restaurant, plus les stationnements sont brefs. Ceci repose vraisemblablement sur l'analyse d'un état d'avancement de la conversation, autorisant le rapprochement graduel vers un point d'accès. La clôture de la conversation s'articule avec l'engagement dans un cadre de sociabilité et finalement, pour bien comprendre comment s'organisent les usages du mobile au restaurant par exemple, il n'est pas inutile d'examiner ce qui se passe à l'extérieur.

---

<sup>99</sup> On peut toujours renvoyer ce type de phénomène à de la contingence, mais dans le cas du stationnement à l'arrêt de bus par exemple, l'orientation du téléphoniste réduit certains problèmes interprétatifs pouvant se poser aux chauffeurs de transport en commun.

<sup>100</sup> Cf. A. Lasen, *op. cit.*

<sup>101</sup> H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, *op. cit.*

### 2.2.3. Entre extérieur et intérieur

*L'analyse précédente invite à étudier ces opérations montrant un travail de séparations entre l'activité conversationnelle et certains cadres publics. Le restaurant est le lieu par excellence où on s'attend à observer ce type de pratique. Comme nous l'avons vu dans la partie réservée au lieu de sociabilité ou lors de la présentation des ethnographies du téléphone mobile, les sorties d'établissements ou le désengagement d'un foyer commun d'attention sont des procédés régulièrement mis en œuvre par les usagers. Ces pratiques révèlent l'importance de frontières relativement propres à ce type de lieu susceptibles d'être exploitées pour le développement d'une conversation téléphonique. L'absence de prise en compte de ces frontières ou les procédures a priori plus récentes rétablissant l'ordre social attendu de ce type de contexte sont traditionnellement rapportées à des problèmes d'écoute (clandestine), de (bonnes) manières, de surexposition, d'intimité... Ces dimensions peuvent effectivement orienter les investigations pratiques des usagers quoique ces références usuelles et les contraintes normatives qu'elles sous-tendent soient loin d'être systématiquement opérantes. Il suffit de se remémorer nos difficultés à retranscrire les moitiés de conversation pour mettre en doute l'accessibilité (certains ajoutent « généralisée ») de la parole (« privée ») en public. Nos données invitent à dépasser ce cadre catégoriel et assez prototypique, la limitation de la conversation téléphonique dans les lieux publics à « l'air libre » identifiant une multitude de cadres bâtis et plus généralement « fermés ». Lesquels ? Ces opérations s'établissent-elles à partir de contraintes formellement semblables à celle du restaurant ? Le contenu conversationnel est-il susceptible de jouer un rôle dans ce type de choix d'ancrage ?*

*Voici quelques éléments de réponse et d'autres d'interrogation.*

### 2.2.3.1 Partitions urbaines générales et localisation de la conversation

Nous suivons une femme qui téléphone tout en marchant dans une rue menant à la voie piétonne principale de Rouen (en l'occurrence, la rue du Gros Horloge). Le début de la vidéo présente un intérêt très relatif car le cadrage donne essentiellement accès au dos de la téléphoniste et ses tours de parole nous échappent complètement compte tenu de nos orientations respectives. Le dispositif d'enregistrement est inscrit dans la même « file-flux »<sup>102</sup> que la téléphoniste et en dehors des opérations d'évitement qu'elle réalise avec les unités venant en sens inverse, cette « unité véhiculaire » est ordinairement engagée dans des interactions de trafic. Evidemment, une modification importante du comportement territorial de cette utilisatrice va être rendu observable et on peut proposer un schéma retraçant l'ensemble de sa déambulation.

**Séquence 14 : Converser dehors.**

**Vidéo n°10.9**

**04-2002**

**Rues piétonnes, Rouen**

**17h00**

Durée : 3mn47s

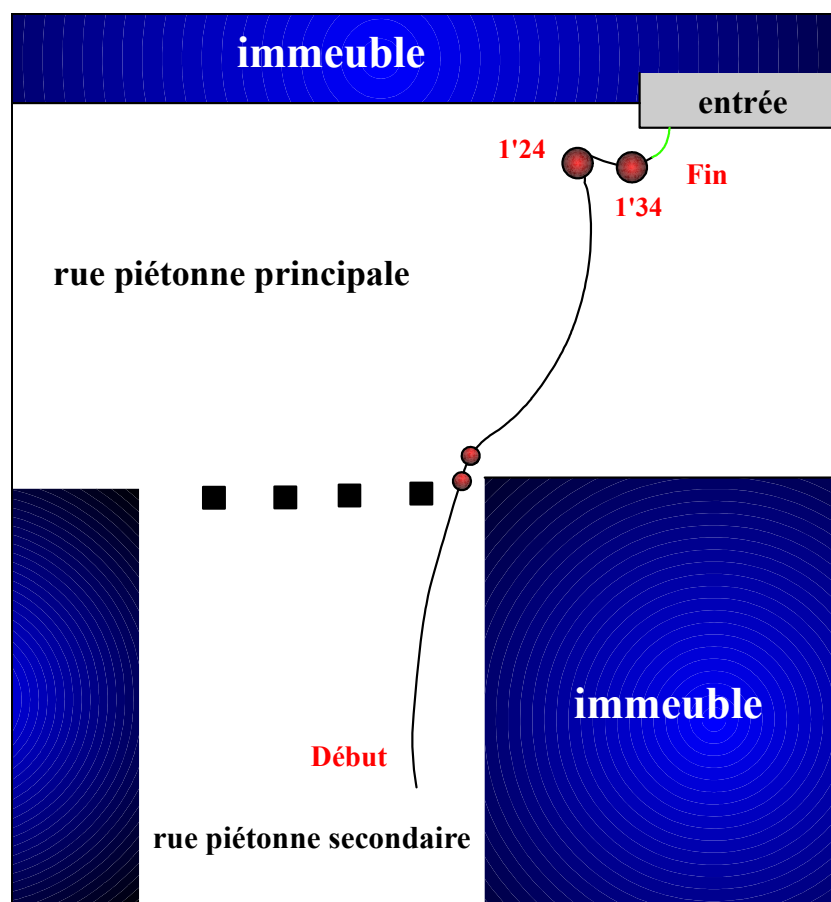


Figure 14 : Localisation de la conversation sur des voies piétonnes.

<sup>102</sup> J. Lee, R. Watson, *op. cit.*

Lorsque la prise de vue commence (Début) la téléphoniste est déjà en conversation. Elle se dirige d'un pas standard vers la rue piétonne la plus grande de la ville. En longeant le mur d'un immeuble et en ligne droite, il est intéressant de noter qu'elle limite les opérations de croisement avec les unités venant de gauche uniquement. Arrivée à l'intersection des deux rues piétonnes on relève deux arrêts d'une durée inférieure à dix secondes. Ces stationnements très brefs visent manifestement à évaluer les flux latéraux de piétons à toute fin de traverser la rue. Deux coups d'œil sont jetés sur sa gauche et dès qu'une opportunité de passage est offerte, elle se dirige vers l'entrée d'un grand magasin se trouvant en face.



**Extrait 89 : Vérification des possibilités de passage.**

C'est à partir de ce moment que la téléphoniste va pratiquement séparer son activité conversationnelle de son engagement dans la grande surface. Elle reste en effet près de trois minutes à proximité de la porte au moyen de deux stationnements de durée équivalente. Son orientation n'est pas tout à fait équivoque car en regardant dans le prolongement de la rue, son « segment transactionnel » chevauche partiellement mais systématiquement la porte d'entrée qu'elle va emprunter par la suite. Son ancrage spatial lui aussi n'est pas neutre car il inclut une double procédure de retrait : par rapport aux « file-flux » caractérisant la rue et aux mouvements d'entrées et de sorties du magasin.



**Extrait 90 : En dehors des relations de trafic et près du dedans.**

Ceci dit, à mesure que la conversation se développe, on constate un léger rapprochement de l'utilisatrice vers la porte. Dès qu'elle va ôter le mobile de son oreille et commencer à le ranger

dans son sac à main, elle est en mesure de pousser rapidement la porte et de s'engager dans l'établissement.



**Extrait 91 : L'entrée.**

Voici une séquence d'usage montrant un travail de séparation entre l'engagement dans une conversation et une autre forme d'engagement dans un grand magasin. Les implications interactionnelles liées à l'entrée dans ce type de lieu public (ou semi-public si on veut) sont habituellement réduites. Et pourtant, la localisation de l'activité téléphonique épouse une partition urbaine lieu public « à l'air libre »/clos. Les rues et les places constituent probablement des milieux propices pour la conversation distante, et le fait de limiter celle-ci au seuil d'un grand magasin est un peu plus énigmatique en l'absence de freins communicationnels liés à l'entrée dans ce type d'établissement. L'interprétation classique renvoie à des expositions différentes selon ces contextes et de façon implicite, elles intègrent les risques très goffmaniens des « relations en public » : l'accessibilité des conversations (en face-à-face comme distantes) est probablement plus importante dans un magasin que dans la rue. Le modèle de la « vulnérabilité » des personnes et de leurs activités est-il vraiment adapté ? On peut émettre quelques réserves. La conversation à « l'air libre » repose peut-être simplement sur le maintien d'une partition très générale de l'espace public urbain, sans référence à des enjeux sociaux ou problèmes pratiques particuliers.

### 2.2.3.2 Un usage flexible et silencieux, mais dehors !

Pour discuter de ce caractère relativement énigmatique du maintien d'une partition urbaine très générale, il est intéressant de faire une brève incursion dans les usages non vocaux. L'écriture d'un SMS se caractérise par l'absence de productions verbales et le mode asynchrone place l'utilisateur dans un format d'activité peu contraignant même lors d'envois et de réceptions répétés de messages. Et pourtant, ce type de limitation de l'activité d'écriture à l'espace public à « l'air libre » est aussi réalisé. Plus précisément, le cadre d'écriture du SMS mérite d'être élargi à des contextes d'utilisation, puisque cette activité se développe selon des ancrages spatiaux précis. Le mode écrit nous éloignant quelque peu de notre thème de recherche, on s'autorisera une analyse moins détaillée de la vidéo<sup>103</sup>. Par contre, le maintien des frontières traditionnelles entre la rue et un lieu de sociabilité alors que le mode d'usage autorise une certaine latitude d'action (locale) questionne un peu plus la reformulation pratique d'une partition urbaine générale.

**Séquence 15 : Ecrire dehors.**

**Vidéo, base de données « usages non-vocaux »**

**11-2004**

**12h30**

Durée : 4mn02s



**Extrait 92 : Le contrôle visuel d'unités venant de face.**

Voici une première vue subjective de l'utilisateur avant toute manipulation du mobile. Suivant des exigences propres à la circulation piétonnière, il tend à regarder droit devant lui, un nombre assez élevé d'unités arrivant en sens inverse. La personne qui se filme grâce aux lunettes-caméra sort de son travail et elle se rend pour déjeuner dans une brasserie se trouvant approximativement à un kilomètre. Dans un entretien réalisé ensuite, il indiquera que ce trajet constitue un moment propice pour l'envoi de SMS ou pour la passation d'un appel. Il est pour l'instant « seul » et il doit rejoindre des amis pour déjeuner. Le temps de déplacement est un moment propice pour la réalisation de ce type d'activité.

---

<sup>103</sup> Celle-ci a été réalisée au moyen de lunettes-caméra prêtées à des individus dans le cadre d'une étude sur les usages non-vocaux.



**Extrait 93 : Début de la séquence d'usage.**

Dès qu'il navigue sur les menus pour écrire le SMS, une modification importante de la conduite visuelle est logiquement observable. Même si le dispositif d'enregistrement n'est pas vraiment approprié pour suivre l'orientation du regard, différents mouvements de tête révèlent le maintien d'une attention intermittente par rapport aux autres « unités véhiculaires ». L'arrivée de piéton est contrôlée par des redressements sensibles et très brefs de la tête tandis que les franchissements de chaussée impliquent manifestement des mouvements beaucoup plus marqués.



**Extrait 94 : Coup d'œil de vérification sur la gauche.**

Le phénomène qui nous intéresse au premier plan reste l'approche de la brasserie dans laquelle l'utilisateur va pénétrer. La vidéo permet de suivre pas à pas comment les différentes étapes propres à l'envoi du SMS (finalisation de l'écriture, envoi et verrouillage du clavier) reposent conjointement sur différents ancrages spatiaux précis de l'utilisateur dans son environnement.



**Extrait 95 : Fin de l'écriture.**

Arrivé presque à hauteur de la porte d'entrée (à gauche), le téléphoniste s'arrête apparemment au milieu du trottoir. Il va légèrement se décaler par la suite mais la présence d'écriteaux<sup>104</sup> en amont et en aval du point d'accès suffit à dévier de façon constante les passants vers l'extérieur du trottoir. En somme, placé dans le prolongement d'obstacles fixes, le téléphoniste n'affecte pas l'écoulement des piétons ni les flux de type entrant/sortant. Il va rester à cette place pendant près de trente secondes, jusqu'à ce qu'il presse le bouton d'envoi du message.



**Extrait 96 : L'envoi.**

La barre de progression de l'envoi apparaît en même temps que la reprise de la marche. Du moins, l'utilisateur commence à se pencher comme si il allait se remettre en mouvement. Il suspend toutefois son pas tant que le message n'est pas complètement transféré.

---

<sup>104</sup> Dont on peut voir le pied en haut de l'extrait.





**Extrait 97 : Verrouillage et arrivée au point d'accès.**

Lorsque la barre disparaît par contre et qu'en deux pressions rapides il est revenu à la page d'accueil<sup>105</sup>, il entre dans la brasserie. Quand il pousse la porte, le mobile disparaît du champ de la caméra et l'utilisateur rejoint ses camarades.

La séquence permet d'étudier un nouveau cas de localisation stricte de l'activité réalisée sur mobile à la rue. L'usage se développe initialement dans le cadre d'un trajet fournissant une plage temporelle favorable pour l'écriture. L'entrée dans le lieu de sociabilité est ensuite différée, moyennant un stationnement puis des modifications plus subtiles des modalités d'ancrage de l'usager. Ce dernier fait en effet correspondre de façon très fine les étapes de finalisation du message, d'envoi et de verrouillage du mobile suivant un mouvement d'entrée. La pratique du SMS est réputée pour sa discrétion et sa souplesse contextuelle d'usage<sup>106</sup> et pourtant, la frontière entre des cadres institués de la vie sociale est réaffirmée au travers des accomplissements situés du téléphoniste. Nous comptons un grand nombre de vidéos (et d'observations par prise de notes) témoignant du même phénomène. Dans certains cas, et pour la conversation téléphonique notamment, ce type d'opération repose plus clairement sur des enjeux liés au passage d'un lieu public à un autre. L'entrée dans une boulangerie par exemple (*a fortiori* vide de clients) implique généralement un certain état de disponibilité peu compatible avec une conversation téléphonique. Les locuteurs ne pouvant compter que sur leurs contributions audibles, le développement d'une interaction de service conduirait à suspendre temporairement la conversation distante : autant alors la finir dehors sans affecter le développement thématique en cours<sup>107</sup> et satisfaire ensuite les attentes normatives propres à l'entrée dans ce type d'établissement. Nous avons choisi de présenter un cas d'usage non vocal dans la mesure où ce mode n'intègre pas les mêmes contraintes interactionnelles et temporelles que la conversation téléphonique. Et pourtant, dans les deux cas, les frontières institutionnelles demeurent.

<sup>105</sup> Nous simplifions mais l'extrait montre en fait la pression du bouton « menu » qui sera rapidement complétée par « \* » : verrouillage clavier sur un Nokia.

<sup>106</sup> On peut se reporter à C.-A. Rivière, « La pratique du mini-message. Une double stratégie d'extériorisation et de retrait de l'intimité dans les interactions quotidiennes », *Réseaux*, n°112-113, 2002, p. 139-168.

<sup>107</sup> Ceci n'est qu'un exemple, car l'introduction (maîtrisée ou non) d'éléments du contexte d'usage peut précipiter la clôture de la conversation. Le contexte public n'expose pas seulement l'usager à différentes sortes de contraintes ou d'enjeux d'ordre social, il peut très bien fournir des ressources activement exploitées par l'un des locuteurs (ou les deux) et ce, à n'importe quel niveau structurel de la conversation.

Un entretien réalisé avec l'utilisateur peu de temps après la réalisation du film fournit des ressources additionnelles pour cerner le phénomène.

Q : *Dans la séquence où tu écris un SMS avant de rentrer dans...*

R : Dans un café ?

Q : *Oui dans le café. Est-ce que tu te souviens si tu voulais absolument finir ton SMS avant de rentrer ou si c'est comme ça... un peu par hasard ?*

R : ...Comment ça par hasard ?... Est-ce que c'est par hasard si je termine juste avant de rentrer ?

Q : *Non non non, enfin oui oui, enfin tu sors du boulot, d'accord t'écris ton SMS parce que voilà tu profites d'un trajet pour l'écrire, par exemple...*

R : oui, c'est exactement ça et avant d'entrer je termine mon SMS...

Q : *Oui voilà et tu vas stationner une quinzaine de secondes devant la porte d'entrée...*

R : Oui.

Q : *Parce que tu veux finir d'écrire ton SMS.*

R : Bah oui avant de rentrer, c'est logique !

Q : *Pourquoi ?*

R : Pourquoi ??? (rires) bah j'en sais rien moi... parce que je sais très bien qu'une fois que je vais être dedans je vais retrouver deux polios qui vont me dire « ah na na », qui vont me bassiner et puis je préfère terminer tranquillement, ce sera p't'être plus rapide.

A la suite d'un aiguillage sur le thème de la séparation entre l'écriture du SMS et l'entrée dans le café-brasserie, l'usager fait rapidement part du caractère évident et banal d'une telle procédure. Selon lui, finir le SMS « avant de rentrer, c'est logique ! ». Lorsqu'on aborde la question du *pourquoi* par contre, la réponse ne va pas immédiatement de soi. Dans un premier temps, tout en riant d'une telle question, l'usager concède ne pas savoir<sup>108</sup>. Dans un second temps, il satisfait la requête en fournissant différentes explications. Il renvoie d'abord à la présence des deux amis dans la brasserie, et à cette possibilité pour qu'ils développent une interaction verbale – ceci étant effectivement assez typique d'une rencontre. Ensuite il envisage le développement d'un certain contenu conversationnel (« ah na na », « me bassiner ») pouvant affecter la finalisation du message. L'anticipation d'une gêne consécutive à la rencontre aurait conduit l'usager à circonscrire l'activité réalisée sur mobile dans la rue. La fin de l'entretien ne fait que renforcer cette idée par l'évocation des notions de « tranquillité » et de « rapidité ». Les explications fournies dans le cadre de l'entretien complètent de façon intéressante l'analyse de la séquence vidéo dans la mesure où des enjeux d'ordre social sont avancés pour justifier le travail pratique de séparation entre l'usage et un lieu public singulier. D'ailleurs, ce n'est pas directement cette référence catégorielle qui est pointée<sup>109</sup> mais un type particulier de co-présents et le développement possible de certains thèmes de conversation. Ceci dit, si on suit le « fil conversationnel »<sup>110</sup> de l'entretien, on peut être surpris par le passage du « c'est logique » au « j'en sais rien », suivi de différentes justifications. D'une part, on bute vraisemblablement sur le caractère « non-intéressé »<sup>111</sup> des individus pour l'étude de leurs investigations pratiques. D'autre part, il est fort probable que les enjeux identifiés dans le cadre de l'entretien<sup>112</sup> constituent en situation des éléments beaucoup plus diffus (*seen but unnoticed* dit

---

<sup>108</sup> Cf. nos « entretiens sur la pratique » de la première section portant plutôt sur le *comment*. A ce stade de l'entretien, les réponses sont tout à fait comparables.

<sup>109</sup> Bien que ce type de lieu favorise certains rassemblements.

<sup>110</sup> P. Pharo, *op. cit.*

<sup>111</sup> H. Garfinkel, *Studies...*

<sup>112</sup> Et qui satisfont très bien les attentes de l'enquêteur.

Garfinkel), compris dans un ensemble beaucoup plus général de ressources et de contraintes - c'est du moins ce que suggèrent l'organisation des propos et les scénarios envisagés.

Les deux séquences montrent en tout cas comment l'usage du mobile (et indépendamment des modes) tend à être limité à des lieux publics « à l'air libre » en cas d'émission. Tantôt, le phénomène repose sur des enjeux sociaux identifiables liés aux modalités d'accès et/ou à des publics<sup>113</sup>. Tantôt il semble simplement souligner des partitions urbaines très générales. Selon nous, des connaissances de sens commun des cadres institués de la vie sociale, de frontières, d'expositions... constituent des ressources d'arrière-plan importantes pour l'organisation de l'action pratique, et on conviendra qu'il est parfois malaisé de les déterminer, quel que soit le protocole d'enquête. Quoiqu'il en soit, les investigations pratiques des individus soulignent l'existence de lieux singuliers et localement, ils établissent des formes distinctes de vies publiques. Nous comptons bien entendu d'autres séquences vidéo où la séparation entre l'usage du mobile et un intérieur est établie à partir de certains types d'action sociale plus aisément reconnaissables. Plus précisément, le développement d'un contenu conversationnel étroitement issu de la technologie mobile, est susceptible d'être relayé dans la conduite non verbale des téléphonistes comme dans le mode d'occupation territoriale. Il ne s'agit pas ici de souscrire à quelque déterminisme technologique, mais de montrer comment un épisode typique de coordination réalisé dans « l'inter-espace » conversationnel peut être médiatisé dans la conduite située de l'un des conversants. L'engagement conversationnel distant peut directement façonner la conduite située des téléphonistes, ceux-ci ne négligeant pas par ailleurs de participer, à leur façon, à la mise en forme et en ordre plus générale de la co-présence publique.

---

<sup>113</sup> Nous verrons dans la section suivante que ces enjeux sont beaucoup plus facilement accessibles dans la conversation.

### 2.2.3.3 La forme de la conversation du dehors au dedans

On peut débiter l'analyse par deux schémas récapitulant l'ensemble du déplacement du téléphoniste durant la conversation (et un peu après). Compte tenu de la complexité du mode d'occupation territoriale et de la multiplicité des enjeux d'ordre social<sup>114</sup> révélés au travers de sa conduite, il n'est pas possible de faire figurer l'orientation du regard par exemple, le passage ou le stationnement d'autres « unités véhiculaires » à proximité de l'utilisateur... Ces éléments sont certes cruciaux pour comprendre l'articulation entre le développement de l'usage conversationnel et l'organisation plus générale de la co-présence publique, mais on peut temporairement les sous-spécifier pour s'interroger sur la forme globale du déplacement. Malgré un nombre d'informations limité, il reste en effet possible de déduire<sup>115</sup> le développement thématique probable des conversants.

Séquence 16 : La forme de la conversation.

Vidéo n°1.1

04-2002

Place Saint Marc, Rouen

19h00

Durée : 5mn07s

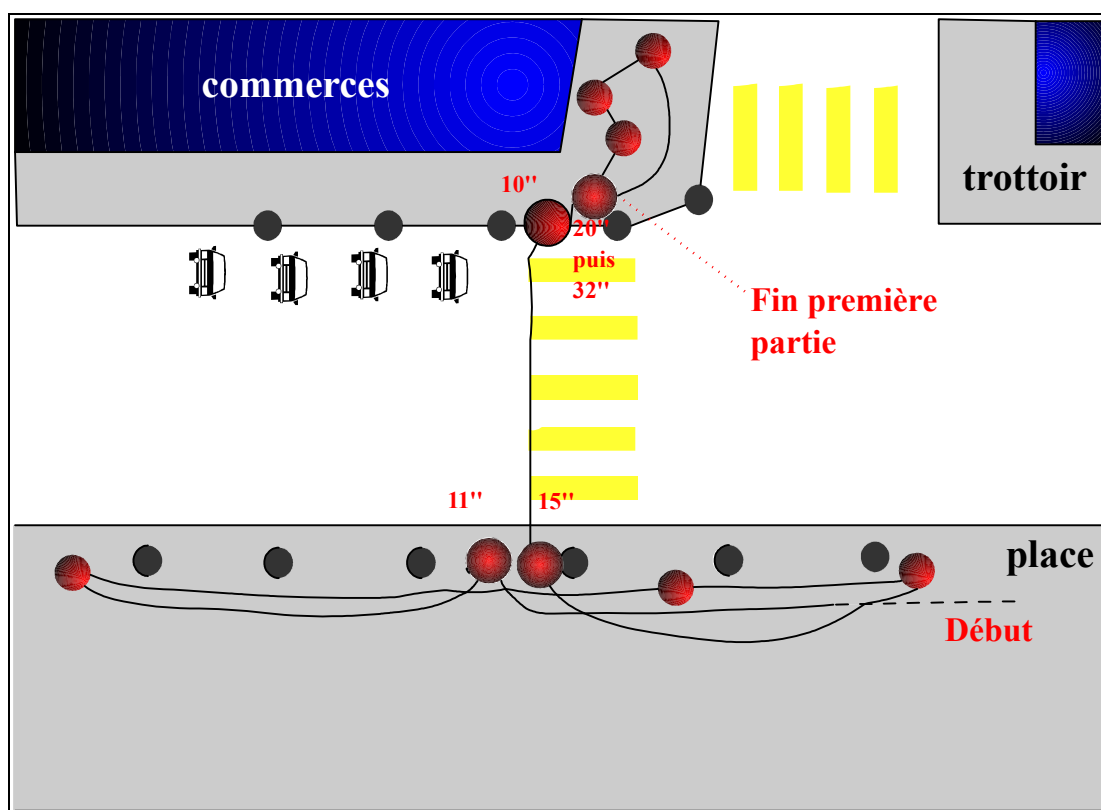


Figure 15 : La forme de la conversation (1/2).

<sup>114</sup> Qui renvoient tour à tour ou conjointement au contenu conversationnel et à différents enjeux du contexte public d'usage.

<sup>115</sup> La réponse se trouve plutôt sur le second schéma, en haut à droite...

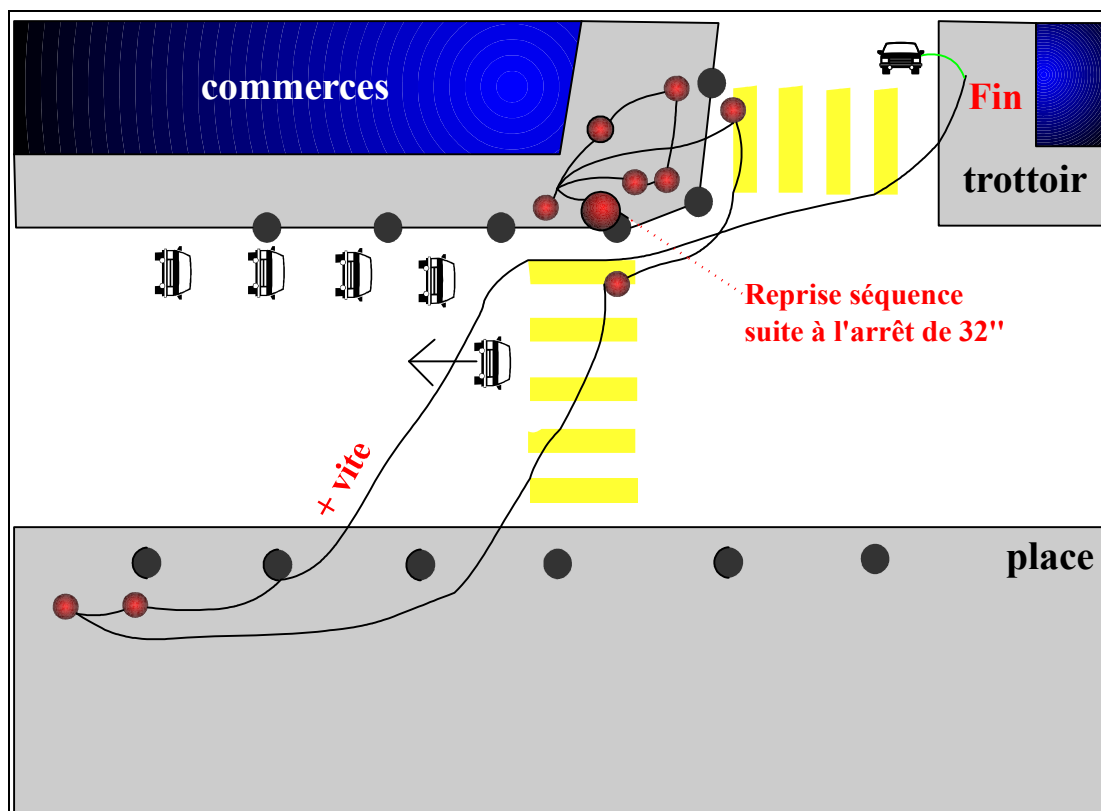


Figure 16 : La forme de la conversation (2/2).

Les téléphonistes n'ont certes pas le monopole du piétinement ou du stationnement prolongé dans des surfaces réduites de l'espace public urbain, mais voici une forme d'occupation territoriale bien singulière. A un niveau général, on constate que l'usager occupe principalement un trottoir relativement étroit et une place publique offrant davantage de liberté de mouvement. Dans les deux espaces, les déplacements restent assez limités : pour le trottoir, errance sur quelques mètres carré ; pour la place, va-et-vient le long de la chaussée. On relève par ailleurs un nombre élevé d'arrêts<sup>116</sup> dont la moitié seulement est l'occasion d'un changement important de la direction. Les autres constituent des micro-pauses dans le cours d'un cheminement, complexe. Toujours à propos des arrêts, ils durent beaucoup plus longtemps sur le premier schéma que sur le second. C'est un hasard dû à la retranscription, mais alors qu'on en dénombre cinq de plus de dix secondes sur la première représentation graphique, il n'y en a pas de durée équivalente sur la deuxième. Ce relevé pourrait paraître futile, il témoigne pourtant d'une modification progressive du mode d'occupation territoriale : à mesure que la conversation se termine, le pas se fait pressant. Un dernier élément de cadrage important porte sur l'alternance entre les ancrages sur le trottoir et la place : comment en effet expliquer la triple traversée de la même chaussée, dont l'une d'elle est d'ailleurs effectuée en courant<sup>117</sup> (sur le schéma, signalé par « + vite ») ?

<sup>116</sup> Dix-neuf au total.

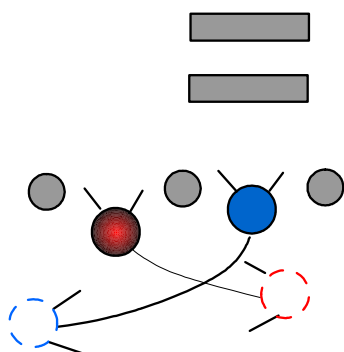
<sup>117</sup> Cet empressement va presque occasionner un accident entre le téléphoniste et une voiture.

L'étude de différents éléments de la conduite du téléphoniste va progressivement lever le voile sur la relation entre déplacement et contenu conversationnel.



**Extrait 98 : Deux téléphonistes.**

Le téléphoniste se trouve sur la droite. Lorsque débute la séquence vidéo, une autre utilisatrice se trouve à proximité. Les deux unités gravitent près d'un passage piéton, sans toutefois manifester d'empressement pour la traversée de la chaussée : l'homme est par exemple arrêté de profil tandis que la femme marche d'un pas lent tout en balançant assez haut ses jambes en l'air.



**Extrait 99 : Passer ?**

La suite ne dément pas ce mode d'ancrage relativement inhabituel car les unités vont se croiser pour se positionner face au passage piéton<sup>118</sup>. Alors qu'il est possible de traverser pendant quelques secondes, les téléphonistes restent stationnaires. Tandis que l'homme jette quelques coups d'œil sur sa droite, la femme poursuit ses mouvements de pied. Elle va finir par traverser une dizaine de secondes ensuite et l'homme va faire volte-face pour longer la chaussée.

<sup>118</sup> L'évitement du croisement est une procédure plus commune.

Le début de cette séquence vidéo montre des modes d'occupation territoriale particuliers développés par les téléphonistes. Lenteur, mouvements originaux, croisements « superflus »... caractérisent leurs engagements dans la conversation téléphonique. Le fait de ne pas passer alors qu'une opportunité de passage est offerte témoigne plus clairement encore de cette modification des modes ordinaires de déplacement des piétons. Cela dit, leurs déambulations ne sont pas complètement erratiques : la femme va se réinscrire dans une logique de parcours, et l'homme faire des va-et-vient sur la place comme s'il exploitait cette surface disponible pour y inscrire sa conversation. Compte tenu de ce qui a été annoncé précédemment, ce n'est pas cette possibilité qui va être retenue par la suite. En effet, l'homme va commencer à multiplier des balayages visuels insistants dans différentes directions. C'est d'ailleurs cette amorce d'une activité de recherche qui a présidé au choix du cadrage sur le téléphoniste, et non la femme.



**Extrait 100 : Regard sur la gauche.**

Voici l'un des premiers « regards » traduisant une recherche d'un élément dans le contexte d'usage. Evidemment, le cadrage ne permet pas à proprement parler de le constater, seuls l'inclinaison de la partie haute du corps et le pivotement de la tête sur la gauche en témoignent.



**Extrait 101 : Sens inverse.**

De temps en temps toutefois, on retrouve des formes d'occupation territoriale particulières de l'engagement conversationnel. C'est le cas de ce stationnement de dix secondes, dos au passage clouté : les arrêts à proximité de ce type de voie de passage sont usuellement conçus pour régler les exigences propres aux traversées de la chaussée, et elles supposent naturellement une orientation inverse.

Le téléphoniste se distingue alors du piéton ordinaire en stationnant dans différentes zones de l'espace urbain usuellement dévolues à la circulation. L'activité distante paraît suspendre la logique générale du parcours et selon le contenu conversationnel présumé, on relève en situation deux types d'activités parallèles.



**Extrait 102 : L'attente.**

L'une d'elles est l'attente et on retrouve l'exploitation d'une borne en béton pour le dépôt d'un objet personnel. Par rapport aux unités en mouvement, cette place constitue toujours un refuge adapté libérant d'une gestion directe des croisements.



**Extrait 103 : Prospection visuelle.**

L'autre activité porte toujours sur la recherche visuelle d'un élément dans l'environnement de l'utilisateur. Lors du piétinement sur le trottoir<sup>119</sup>, il rend évident la poursuite de cette activité périphérique en regardant dans le prolongement de la chaussée par exemple<sup>120</sup>. Cette orientation du champ visuel est importante pour déduire le contenu présumé de la conversation...

L'utilisateur va toutefois retourner sur la place, et faire un va-et-vient le long de la chaussée. Le pas est beaucoup plus soutenu et les balayages visuels s'intensifient. Alors qu'il se dirige maintenant vers le passage piéton, il va se mettre à courir et retraverser la chaussée. Le moment choisi pour cette opération ne paraît pas tout à fait favorable car l'unité va éviter de peu un véhicule venant sur sa droite.

<sup>119</sup> Reprise de la séquence sur le second schéma.

<sup>120</sup> Auparavant, cette prospection visuelle s'effectuait dans le prolongement du trottoir ou à partir de balayages visuels plus subtils, et conséquemment plus difficiles à illustrer ici.





**Extrait 104 : Heureux évitement.**

Une accélération de la course et un léger saut vont régler cette interaction risquée de croisement<sup>121</sup>.

Comme le montre le schéma, l'usager va aussi s'affranchir des voies conventionnelles de passage (*i.e.* piéton) pour se rendre sur un nouveau trottoir ; toujours en courant, il traverse deux chaussées en empruntant la trajectoire la plus directe pour s'y rendre.



**Extrait 105 : Téléphoner en courant.**

Après avoir couru quelques mètres encore sur le trottoir se trouvant à droite de l'extrait, l'usager va alors ôter le mobile de son oreille tout en ralentissant. Quand il range le téléphone dans la poche de sa veste, il réalise une dernière « rupture de direction »<sup>122</sup> pour...

<sup>121</sup> La voiture semble ne pas avoir ralenti...

<sup>122</sup> A. Moles, *op. cit.*



Extrait 106 : Fin de la conversation et passage du dehors au dedans.

...s'engouffrer dans une voiture dont une portière vient juste de s'ouvrir « comme par enchantement ». En pratique, cette expression n'est pas vraiment appropriée car tout porte à croire que les locuteurs se sont suffisamment bien coordonnés pour régler précisément les modalités de la rencontre. On dispose à présent de *presque*<sup>123</sup> tous les éléments permettant de résoudre l'énigme initiale.

On peut certes toujours émettre l'hypothèse que le locuteur distant ne se trouvait pas dans la voiture mais selon nous, un nombre suffisant d'éléments suggère le contraire. L'activité de recherche élaborée à partir de différents ancrages spatiaux, l'alternance des regards prospectifs, la clôture de la conversation avant l'entrée dans la voiture et l'ouverture « automatique » de la portière, fournissent un faisceau d'indices laissant supposer que les conversants traitaient bien de l'organisation d'une rencontre dans un environnement commun. L'épisode de coordination auquel se livrent les locuteurs est relayé dans la conduite située de l'un des participants et une nouvelle fois, l'activité conversationnelle distante s'en trouve pratiquement limitée à l'espace public à « l'air libre ». Notre base de donnée audio compte de nombreuses conversations dont le thème principal porte sur ce type de coordination fine (*i.e.* dans un environnement - plus ou moins - partagé). La possibilité de régler finement et en temps réel les conditions d'une rencontre est étroitement issue de la technologie mobile et on peut déjà avancer que ces besoins de coordinations tendent à modifier les formats standards de début et de fin des conversations. D'une part, l'empressement dont font généralement preuve les locuteurs dans ce type de situation réduit le nombre de séquences composant ordinairement les ouvertures. D'autre part, l'identification visuelle du locuteur dans le contexte d'usage autorise des « clôtures minimales ». Par exemple, « ah:::: j'te vois/[raccroche] ». Pour le moment, on constate que le contenu d'une conversation peut être médiatisé dans la conduite située de l'un des d'au moins un des conversants. Déplacements, regards, orientations... reposent manifestement sur certains développements thématiques et ces éléments de conduite contribuent continûment à une certaine mise en forme et en ordre de la vie publique. Sur ce thème de l'organisation plus générale de la co-présence, il est intéressant de noter que l'utilisateur tend à prolonger sa présence publique en raison d'une situation d'attente, alors que la plupart des autres piétons ne font que passer.

<sup>123</sup> L'étude de communications entières font pour l'instant défaut.

Les trois séquences révèlent un travail pratique de localisation stricte de l'activité réalisée sur mobile dans des lieux publics à « l'air libre ». Parfois, le maintien de frontières institutionnelles ne paraît pas guidé par des enjeux d'ordre social particuliers. Par exemple, même lorsque le mode (écrit) offre *a priori* une certaine souplesse contextuelle, on retrouve des opérations de marquages identiques à ceux réalisés pour les conversations par mobile, et réaffirmant les distinctions traditionnelles entre les lieux publics. L'entretien réalisé avec l'utilisateur de SMS suggère que ce « grand partage » n'obéit pas en situation à des enjeux clairement identifiés. L'anticipation vague et générale d'une gêne consécutive à l'entrée dans une brasserie où se trouvent des amis est une ressource d'arrière-plan certainement importante. Elle reste difficilement accessible quel que soit le protocole méthodologique d'enquête. L'intuition reste que la rue constitue un milieu privilégié pour les usages. Pas uniquement en raison de l'absence de contraintes fortes susceptibles d'affecter ce type d'activité, mais plus généralement pour assurer un certain état de disponibilité. Finir sa conversation ou un SMS avant d'entrer dans un grand magasin, dans un restaurant... (et où se trouvent ou non des connaissances), c'est préserver l'autonomie de l'activité en cours, et garantir une disponibilité prospective. Il peut simplement s'agir de faire du shopping ou encore de pouvoir pleinement satisfaire les rituels de la rencontre sociale et ce qui s'ensuit. Si la dernière séquence partage avec les autres le thème de la localisation de l'usage à « l'air libre », on a aussi vu qu'elle révélait un certain contenu conversationnel. Au travers de la conduite située du téléphoniste et la façon dont il met fin à son interaction distante notamment, tout porte à croire que les locuteurs étaient en train de se coordonner dans un environnement partagé. Ainsi, certains contenus peuvent clairement être médiatisés dans la conduite non verbale des utilisateurs et finalement, dans ce type de lieu public, elle constitue la dimension la plus explicite pour qui veut accéder aux conversations.

Rien n'a été dit jusqu'à présent, mais c'est un fait que la plupart des séquences vidéo réalisées dans les rues et places n'autorisent pas la retranscription des contributions verbales des téléphonistes. Le fond sonore urbain, la mobilité des unités, le maintien de distances interpersonnelles<sup>124</sup> propres à ces lieux sont quelques dimensions limitant les possibilités d'écoute. Ces possibilités n'étaient déjà pas si évidentes pour les lieux dits de sociabilité, et ici - c'est sûr - elles s'amenuisent encore. Il n'y a pas lieu de regretter une telle absence, et cette inaccessibilité révèle au contraire une autre texture publique d'actions et de relations relativement singulière. Il conviendra ensuite de rapporter cette propriété aux lieux de sociabilité. Pour l'instant, il s'agit de poursuivre nos analyses dans des lieux ou des espaces eux-mêmes dédiés à la mobilité.

---

<sup>124</sup> Dont l'analyste n'est pas exempté.

### 2.3. Dans les transports en commun ou pas très loin

*Comme cela a été indiqué lors de la présentation de nos méthodes d'enquête, nous avons souhaité examiner les modalités d'usage conversationnel du mobile dont les gares et les wagons de train notamment, malgré l'impossibilité d'y réaliser des films. Ceci est assez ennuyeux compte tenu du type d'analyse proposé jusqu'ici, et il a fallu développer des procédures d'observation alternatives (enregistrement de « moitiés » de conversations avec un magnétophone et reconstitution de scènes par exemple) pour parvenir malgré tout à nos fins. Cette forme d'entêtement s'explique par certains enseignements fournis par les ethnographies du mobile, et en particulier à propos de la co-présence peut-être très spécifique du wagon de train<sup>125</sup>. C'est ce dernier lieu qui nous a poussés à aborder l'usage du mobile dans les trains ou pas très loin (halls de gare, quais...) et il nous a paru opportun d'élargir le champ aux modes d'occupation territoriale des téléphonistes à proximité de bouches de métro dans la mesure où cet autre point d'accès à un service de transport en commun présente plusieurs caractéristiques singulières. Tout d'abord, il est important de noter que seules les bouches donnant accès au métro souterrain et non couvert par le réseau seront étudiées. Les téléphonistes connaissent cette couverture et ils tendent alors à s'ancrer spécialement dans l'environnement afin de pouvoir passer et recevoir des appels. Des formats assez particuliers d'occupation territoriale sont alors identifiables en périphérie de places ou sur des trottoirs plus ou moins larges (là où sont généralement situées les bouches de métro), qui ne vont pas sans rappeler des situations d'attentes collectives observables dans les halls de gare notamment (alors que les conditions d'utilisation de ces transports sont assez différentes). On constate une nouvelle fois que les usagers tendent à investir plus longuement des espaces habituellement marqués par de nombreux déplacements et, ici comme ailleurs, cela ne se fait pas n'importe comment - bien qu'on puisse toujours relever quelques stationnements et déambulations assez spéciaux.*

*Dans la mesure où il ne sera pas toujours possible de proposer des analyses très détaillées des activités réalisées par les usagers dans les halls de gare puis dans les trains, nous serons amenés à présenter un nombre de séquences vidéo (ou d'observations ethnographiques complémentaires) sensiblement moindre que précédemment. Par contre, on se rattrapera d'une certaine façon avec l'étude d'une première conversation « entière » collectée grâce au protocole du « prêt de mobile » et reçue dans un train. Cette communication est assez exceptionnelle car si nous sommes « sûrs » de la localisation de l'appelée, cette dernière stipule à son interlocuteur se trouver dans « un autre contexte ». Il se peut que cette forme de « mensonge » soit liée au fait d'être enregistré ou à la co-présence du train (ce dernier point étant évoqué), et on ne pourra privilégier un facteur explicatif sur un autre. L'important est de noter que « l'invention » d'un autre contexte peut constituer une ressource pour aboutir à une clôture rapide de la conversation, qui suppose toutefois la ratification du le partenaire d'interaction. Enfin, il nous a semblé opportun de présenter cette communication à la fin de cette partie car elle permet d'amorcer la plupart des thèmes développés dans la section dédiée aux analyses de conversations. En attendant, les opérations réalisées par les téléphonistes dans les transports en commun ou non loin révèlent des enjeux locaux plus ou moins distincts de ceux mis en évidence pour les deux autres catégories de lieux traitées supra, mais qui reposent toujours sur la gestion et l'organisation concertées de la co-présence publique. Peu à peu, on peut observer que c'est probablement là l'essentiel, indépendamment de certaines caractéristiques plus ou moins singulières des lieux publics, ou de leur réputation d'urbanité par exemple.*

---

<sup>125</sup> En particulier l'étude de G. Murtagh, *op. cit.*

### 2.3.1. Zones de transit

#### 2.3.1.1 Autour de la bouche de métro

Pour mieux cerner les différents types d'occupation territoriale des téléphonistes à proximité des bouches de métro et par rapport à l'organisation plus générale des flux de piétons, il nous paraît utile de concentrer nos analyses sur une station (« Mairie d'Issy-les-Moulineaux »<sup>126</sup>). Elle se situe à la frontière d'un trottoir assez étroit et d'une place de taille moyenne offrant différentes possibilités pour ceux qui ne souhaitent pas rapidement s'engager dans la station de métro. Celle-ci n'est pas couverte par le réseau ou du moins, jusqu'à un certain point du hall d'entrée se trouvant sous terre (indiqué sur le premier schéma proposé *infra*) que connaissent manifestement les téléphonistes. Qu'ils soient engagés dans des conversations ou dans l'écriture de SMS notamment, il s'agit une nouvelle fois de limiter l'activité distante à l'espace public à « l'air libre ». Cette contrainte les invite à se rapprocher de façon très progressive de la bouche de métro et/ou à multiplier des stationnements plus ou moins longs selon la durée de la conversation. Il s'ensuit que la progression de la conversation couplée à la limite connue du réseau conduisent à des déplacements très progressifs vers la station de métro dont nous pouvons fournir quelques illustrations.

Séquence 17 : Ne pas téléphoner dans le métro.

Vidéo n°10.3

05-2001

Station de métro « Mairie d'Issy-les-Moulineaux »

16h00

Durée : 40 secondes

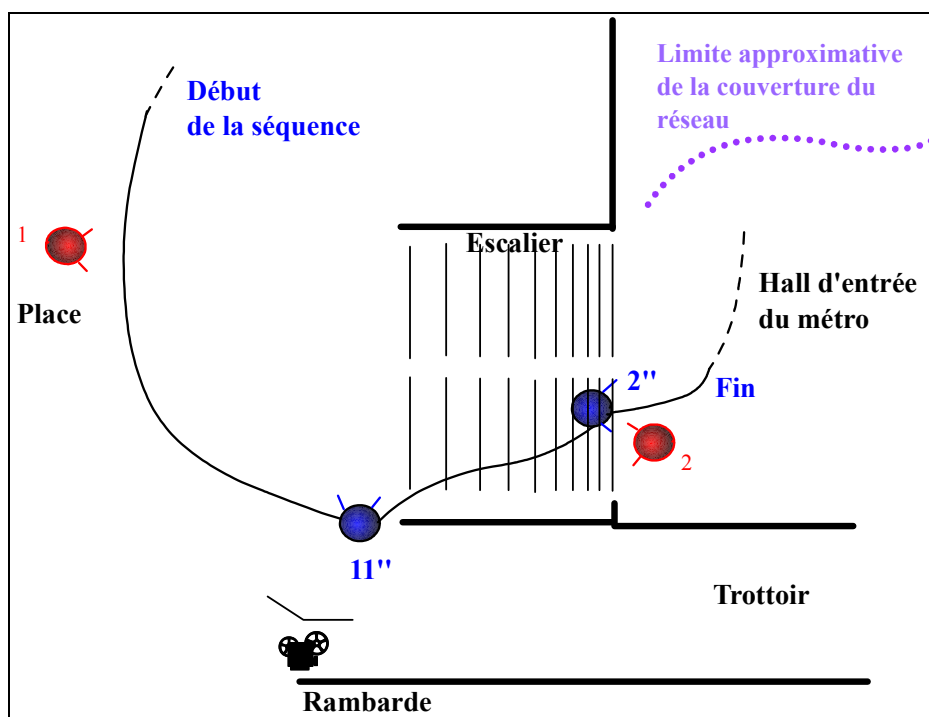


Figure 17 : Une entrée progressive d'un téléphoniste en conversation dans le métro.

<sup>126</sup> La plus proche de notre lieu de travail et où nous avons fait le plus grand nombre de prises de vue pour ce type de lieu.

Ce schéma permet de suivre le cheminement assez spécial d'un usager du téléphone et du métro, au niveau de la forme globale de son déplacement et d'un stationnement (celui de onze secondes) en haut à droite de l'escalier (dans le sens de la descente).

Pendant que le téléphoniste se trouve encore sur la place, on relève un déplacement en demi-cercle qui ne suit pas le mode « habituel » (figuré par la ligne en bleu ciel) d'entrée dans une bouche de métro.



Figure 18 : Trajectoire empruntée par rapport à l'entrée « directe ».

En l'absence d'autres « unités véhiculaires » entrant ou sortant de la bouche de métro, il était complètement possible d'emprunter une trajectoire droite pour s'y engager, comme le font généralement (et dans des circonstances similaires) les personnes non engagées dans une conversation distante. On peut d'ailleurs observer qu'au stade figuré par l'extrait vidéo<sup>127</sup>, tout porte à croire que le téléphoniste va traverser la place et se rendre dans une rue voisine par exemple, plutôt que dans la station de métro. L'ensemble de son corps n'est pas dirigé vers l'escalier donnant accès au métro, et l'usager va d'ailleurs contourner et laisser passer une unité « entrante »<sup>128</sup> en se décalant légèrement sur sa droite. Ceci dit, le téléphoniste est en conversation, et il n'est pas vraiment fondé de comparer son déplacement à celui de personnes non engagées dans une interaction distante et pouvant s'engager par le chemin le plus court dans la station. L'essentiel est de noter un déplacement tendant à différer l'entrée dans la bouche de métro, et ce phénomène est encore plus clairement visible ensuite lorsque le téléphoniste stationne un peu plus de dix secondes sur la droite de l'escalier d'accès.

<sup>127</sup> Cette séquence a été réalisée avec les lunettes-caméra, et on peut constater que la qualité de l'image est bien moindre qu'avec un caméscope standard.

<sup>128</sup> Qui se rend quant à elle « tout droit » dans la bouche de métro.



**Extraits 107-108 : Un stationnement, deux orientations.**

Le cheminement en demi-cercle mène finalement le téléphoniste à proximité de la bouche de métro et non loin d'un poteau d'éclairage. Bien que le nombre de piétons soit relativement faible, cet ancrage en haut à droite de l'escalier et à proximité du poteau permet de ne pas affecter les flux entrants/sortants. Dans un premier temps, l'usager conserve une orientation conservant le « sens de la marche » précédant l'arrêt et dans un second temps, il s'oriente plutôt vers l'escalier, laissant cette fois-ci supposer une entrée possible et prochaine dans la station.

Après onze secondes de stationnement, il se rend effectivement dans l'escalier d'un pas assez lent, tout en étant toujours en conversation. Cette « lenteur » suggère que son déplacement est indexé sur la connaissance de la couverture du réseau ainsi que sur la progression interne de la conversation. Nous pourrions vérifier cela par la suite, et à ce stade on peut constater que cette « unité véhiculaire » se rend dans le métro à un rythme très différent de ceux ne téléphonant pas.



**Extrait 109 : A l'approche de la porte d'entrée.**

L'engagement dans l'escalier d'entrée et de sortie du métro l'expose maintenant à des opérations de croisement, préalablement limitées avec l'ancrage à proximité du poteau. Alors

que le téléphoniste se dirige vers l'une des portes d'accès, on peut distinguer la silhouette d'une personne se trouvant justement derrière. Le fait que les portes soient partiellement vitrées est particulièrement utile pour négocier les croisements, et dans le cas présent, c'est le téléphoniste qui paraît offrir le premier un moyen de régler ce type de problème pratique en ouvrant son pied sur sa gauche (entouré sur l'extrait proposé *supra*) ; c'est à partir de ce genre de détail qu'il est possible d'inférer des changements de trajectoire, et c'est un fait que les deux unités entrantes/sortantes vont parvenir à organiser « tout naturellement » le croisement.



**Extrait 110 : Coopération pour le passage.**

Il n'est pas vraiment utile de détailler l'ordre par lequel est réalisée cette opération, bien que cet extrait permette de voir comment les deux unités coopèrent pour se frayer mutuellement le passage : l'une pousse la porte tandis que l'autre l'attrape et la maintient le temps de « laisser passer », et la voie est ainsi libre pour chacune d'entre elles (le tout se déroule en un peu plus de deux secondes).



**Extrait 111 : L'entrée dans le hall et la clôture conjointe de la conversation.**

L'utilisateur fait encore quelques pas dans le hall du métro, et c'est alors qu'il ôte le mobile de son oreille, appuie sur quelques boutons, puis le range dans sa poche.



Cette séquence montre ainsi un nouveau cas de limitation de l'engagement téléphonique presque exclusivement à l'espace public à « l'air libre ». Cette fois-ci, c'est selon toute vraisemblance une contrainte exercée par la couverture du réseau qui explique ce type de bornage, quoique les conditions acoustiques du métro (en général) ne se prêtent pas toujours à l'engagement dans des conversations téléphoniques. Quoiqu'il en soit, l'essentiel est de noter un mouvement très progressif d'entrée du téléphoniste dans la station, par une relative lenteur par rapport aux autres « unités véhiculaires », un déplacement en arc de cercle (rentrant probablement dans le cadre d'un parcours planifié<sup>129</sup>), puis un stationnement d'une dizaine de secondes en haut de l'escalier. Le tout permet de distribuer l'activité distante dans un cadre public couvert par le réseau et si l'utilisateur ne suit pas vraiment le mode usuel (qu'il s'agisse d'allure, de trajectoire, etc.) d'entrée dans le métro, il reste néanmoins attentif à cette organisation en stationnant par exemple à proximité d'un poteau. Cet ancrage limite voire annule les opérations de croisement tout en n'obstruant pas le passage dominant. Le croisement effectué au niveau de la porte d'accès est encore plus explicite, et même avec une seule main, le téléphoniste collabore avec la personne sortante et ils parviennent à se faciliter mutuellement le passage. En somme, si on peut toujours mettre en avant quelques particularités quant aux formes d'occupation spatiale des téléphonistes, un examen attentif de leurs opérations montre un travail continu d'ajustement selon les flux, les ressources et/ou les contraintes posées par l'organisation de l'espace, etc.

On peut examiner une seconde séquence vidéo réalisée dans le même lieu (et dix minutes environ après la précédente), dont l'intérêt est de montrer une autre déambulation assez spéciale d'une téléphoniste relativement à la préférence générale pour la trajectoire la plus courte (des personnes s'engageant dans le métro), et d'autres stationnements dont les localisations soulignent de façon encore plus nette la séparation entre la place, la station... et la couverture du réseau.

---

<sup>129</sup> Cette lecture est possible si on en juge par la fréquence de ce type d'ancrage des téléphonistes à proximité des bouches de métro, mais il n'est pas exclu que cet usager se rende dans la station en fonction des développements des locuteurs. Il est impossible de le déterminer ici dans la mesure où nous n'avons pas accès aux contributions des conversants. Nous serons en mesure d'établir ce type de connexion dans la section suivante, et on peut aussi rappeler que nous avons déjà évoqué ce type de relation entre déplacement, orientations, etc., et contenu conversationnel dans la partie intitulée « La forme de la conversation du dehors au dedans » en l'absence d'un accès aux tours de parole des locuteurs

Séquence 18 : La frontière place/métro comme lieu de clôture de la conversation.

Vidéo n°10.8

05-2001

Station de métro « Mairie d'Issy-les-Moulineaux »

16h10

Durée : 25 secondes

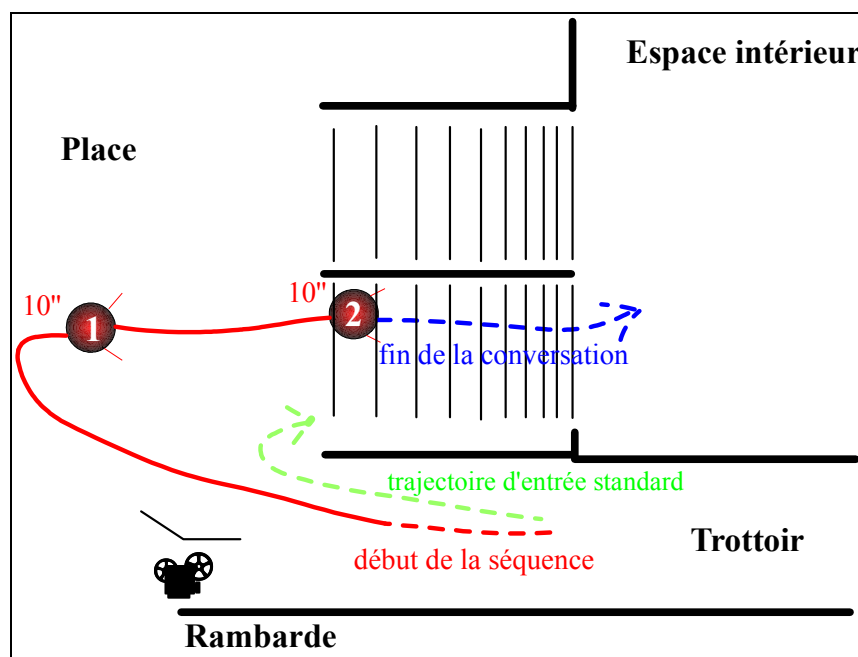


Figure 19 : Une entrée en U.

Un schéma est une nouvelle fois utile pour identifier rapidement les principales caractéristiques du déplacement d'une téléphoniste évoluant à proximité de la station de métro. Pendant qu'elle est en conversation, son déplacement est représenté par la ligne rouge qui forme un U beaucoup plus grand que celui généralement créé par les piétons empruntant (dans le même sens de circulation) le même trottoir, et qui entendent s'engager dans la station. Evidemment, ce mode d'entrée standard (figuré par le trait vert) n'est pas systématique et il suffit de se remémorer le stationnement (de onze secondes) du téléphoniste de la séquence vidéo précédente pour envisager des modifications plus ou moins importantes de la trajectoire « idéale » (*i.e.*, la plus courte). Ceci dépend des façons concrètes et évolutives dont les piétons occupent le trottoir, la place, voire l'escalier d'accès ; dans le cas de la séquence vidéo, aucun « obstacle humain » n'invite l'utilisatrice à s'écarter à ce point du virage standard. Selon toute vraisemblance, c'est l'engagement dans une conversation distante qui explique un tel écart, et lorsque l'utilisatrice est passée au plus près de la caméra (indiquée sur le schéma *supra*), on peut une nouvelle fois observer que rien ne permettait de présupposer une entrée prochaine dans la station de métro.



**Extrait 112 : Une téléphoniste se dirigeant vers...**

Ceci est assez bien illustré par cet extrait vidéo, où l'utilisatrice tend, tout en se déplaçant, à tourner le dos à la bouche de métro et à laisser présumer une traversée de la place par exemple. Ce jour là, ayant choisi de nous intéresser uniquement aux téléphonistes s'engageant dans le métro, nous avons failli cesser de la filmer en considérant que cette téléphoniste allait sortir de ce « cadre » d'enquête<sup>130</sup>.



**Extraits 113-114 : Les stationnements et des entrées standards.**

A ce moment précis de réflexion et contre toute attente, elle s'arrête tout en pivotant sur elle-même, puis elle reste dix secondes face à la bouche de métro (extrait de gauche). En laissant de trois à quatre mètres entre elle et l'escalier, l'utilisatrice ne gêne pas particulièrement les flux de piétons. Sur les deux extraits vidéo, nous avons tracé les trajectoires de trois personnes s'engageant (par le chemin le plus court) dans l'escalier, et l'espace laissé (et l'absence d'autres unités) par la téléphoniste permet par exemple à une dyade de passer en ligne. La localisation du premier stationnement de la téléphoniste contribue à garantir la fluidité du trafic. A la suite du premier stationnement, elle se rapproche toutefois de l'escalier et elle s'arrête sur la première marche<sup>131</sup>, de nouveau dix secondes. Même si elle est toujours en conversation, ces éléments laissent clairement entendre son entrée prochaine dans la station.

<sup>130</sup> Par ailleurs, filmer le dos des usagers n'offre pas de grandes perspectives analytiques.

<sup>131</sup> Marquée d'un rond rouge pour mieux la distinguer.



**Extrait 115 : Engagement dans l'escalier et fin conjointe de la conversation.**

C'est au moment précis où elle se remet en marche pour descendre l'escalier, qu'elle ôte le mobile (entouré sur l'extrait) de son oreille et temps consacré au rangement du téléphone dans un sac à main équivaut à celui qu'elle met pour arriver à l'une des portes du hall d'accès au métro.

Cette séquence montre un nouveau cas de limitation (stricte cette fois-ci) de la conversation téléphonique à l'espace public à « l'air libre ». Le fait que cette station de métro ne soit pas couverte par le réseau explique probablement en bonne partie ce type de phénomène dont nous retenons surtout des modes d'occupation territoriale assez spécifiques. Les stationnements prennent souvent le « pas » sur les déplacements et l'organisation des flux généralement observables à ce type de point d'accès. Lorsqu'on relève la localisation précise de ces arrêts plus ou moins prolongés selon la durée de la conversation, on constate qu'ils suivent une double logique d'articulation (et finalement de contribution) avec les modalités concrètes et actuelles d'organisation de la co-présence publique : d'une part, il s'agit de ne pas affecter la fluidité des flux effectivement dominants dans ce type de contexte et d'autre part, de profiter de différentes prises offertes par l'environnement. Dans tous les cas, on peut complètement souscrire à la notion goffmanienne de la conduite simultanée de deux fronts d'interaction, qui peuvent être compris dans une relation réflexive où les développements conversationnels sont susceptibles d'informer la conduite située, et *vice versa*. Les matériaux étudiés jusqu'ici ne permettent pas toujours de vérifier ce type de relation, et si elle est d'un point de vue local très probable, en enjeu important consistera à l'évaluer à partir des communications enregistrées grâce au serveur d'écoute.

Au préalable, on peut proposer un regard plus global sur les localisations des téléphonistes à proximité de la station de métro.

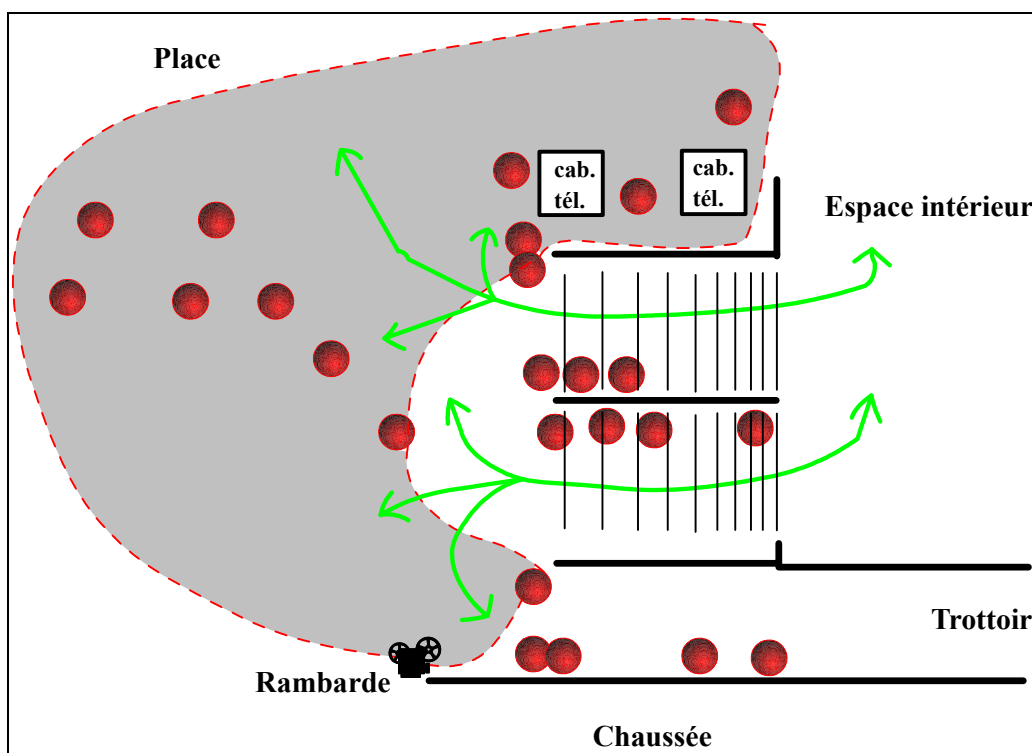


Figure 20 : Distribution des arrêts sur une durée de trente minutes.

Ce schéma, où sont notés tous les stationnements (de plus de deux secondes) de téléphonistes<sup>132</sup> sur une durée de trente minutes environ, donne une bonne idée de ce travail d'accommodation des téléphonistes selon l'organisation générale des flux environnants. Seuls les flux entrants ou sortants principaux de la station de métro sont représentés par les lignes vertes, mais ils suffisent pour comprendre comment les stationnements des téléphonistes se distribuent en fonction de ceux-ci. La surface grisée constitue une sorte de zone privilégiée pour les arrêts (et l'errance<sup>133</sup>), proche et éloignée à la fois de l'escalier d'accès au métro. Les quelques mètres généralement « laissés » par les téléphonistes au niveau du haut de l'escalier ont pour principale vertu de ne pas affecter l'écoulement des unités entrantes ou sortantes. C'est souvent dans cette zone que les stationnements sont les plus longs et à mesure que les téléphonistes paraissent en mesure d'anticiper sur la fin de l'interaction distante, ils tendent à se rapprocher de la bouche de métro ; si quelques arrêts sont parfois nécessaires pour éviter de s'exposer à une coupure du réseau, ils sont généralement beaucoup plus brefs et c'est dans ce type de cas qu'on constate aisément que les déplacements des usagers sont indexés sur la couverture du réseau et l'évolution de la structure de la conversation. Les vidéos étudiées *supra* ne permettent pas d'accéder aux contributions verbales des usagers, mais on peut raisonnablement faire l'hypothèse que l'entrée dans la section de clôture s'accompagne localement de rapprochements vers la station. Dans la surface grisée ou non, on constate aussi que les stationnements sont souvent réalisés à proximité de différentes infrastructures, et en

<sup>132</sup> Certains d'entre eux n'ont probablement pas été relevés.

<sup>133</sup> Nous avons essayé de faire figurer les déplacements de l'ensemble des usagers sur la période temporelle indiquée, mais le schéma devient incompréhensible.

particulier des rambardes (celles de l'escalier et celle établissant une séparation entre le trottoir de la chaussée) et des cabines téléphoniques<sup>134</sup>. Comme nous l'avons noté dans les parties précédentes (à propos des bornes notamment), ces infrastructures sont souvent utilisées pour déposer des objets personnels (sac à main, mallette...) ou pour limiter la pénibilité de stations debout prolongées par exemple. Ce n'est pas tout car le fait de stationner à proximité de rambardes ou de cabines téléphoniques permet généralement de s'affranchir d'une gestion des croisements tout en préservant la fluidité du trafic piétonnier. L'endroit généralement choisi (indiqué sur le schéma précédent) pour filmer les téléphonistes évoluant à proximité de cette station de métro suit complètement ces principes.



Extraits 116-117 : Une conversation téléphonique à proximité d'une infrastructure verticale.

A titre illustratif, on peut proposer ces extraits vidéo qui montrent deux ancrages d'un téléphoniste à proximité d'une autre bouche de métro<sup>135</sup> et dans laquelle il se rendra après avoir terminé sa conversation. Dans un premier temps (extrait de gauche), l'usager piétine devant un panneau publicitaire que tendent « naturellement » à éviter les autres passants ; ceux-ci s'organisent par ailleurs en « files-flux » rectilignes dans la mesure où la bouche de métro se trouvant à l'arrière-plan fait précisément face à l'une des entrées de la gare Saint-Lazare. Selon le principe du « prenons le chemin le plus court » et de l'évitement des obstacles matériels comme humains, on peut raisonnablement tracer (en pointillés) un flux principal et bi-directionnel selon que les piétons comptent s'engager dans la gare, la station de métro (ou la rue d'Amsterdam qui jouxte la place). La place retenue par le téléphoniste n'oblige pas spécialement les autres « unités véhiculaires » à dévier leurs trajectoires, généralement droites. Dans un second temps (extrait de droite), l'usager stationne dans le prolongement du panneau publicitaire, ce qui tend à libérer complètement l'espace de circulation. A partir d'un examen détaillé<sup>136</sup> de la vidéo, il ne semble pas que l'usager se dégage davantage du couloir de circulation en raison par exemple d'une augmentation du nombre de passants. Ceci n'empêche pas que sa nouvelle localisation permette le passage en ligne d'un collectif de trois personnes qui, sans cela, aurait probablement dû opter pour un autre type de formation

Les types d'occupation territoriale des téléphonistes identifiés *supra* présentent plusieurs caractéristiques assez singulières si on les rapporte aux façons dont les piétons « ordinaires » rentrent ou sortent du métro<sup>137</sup>, tout en n'étant pas étrangers à l'organisation plus générale de

<sup>134</sup> Ce dernier type d'ancrage, quelque peu paradoxal, a été souligné par F. Carmagnat dès 2001, *op. cit.*

<sup>135</sup> A proximité de la gare Saint-Lazare.

<sup>136</sup> Basé notamment sur les différentes orientations du regard du téléphoniste.

<sup>137</sup> Il s'agit d'une appréciation très générale, et il n'est absolument pas rare de voir des personnes non

la co-présence publique au niveau des choix de stationnement notamment. Ce « tableau » s'explique probablement par la connaissance de la couverture du réseau et lorsqu'on s'intéresse aux sorties de station de métro des téléphonistes, leurs déplacements sont effectivement tout autre. Il n'est pas utile d'examiner ces sorties de métro dans la mesure où les usagers s'engagent généralement dans les rues, les places... avoisinantes, qui ont été l'objet des analyses réalisées dans la partie précédente. On peut par contre s'intéresser à présent aux modalités d'occupation territoriale des téléphonistes dans les halls de gare qui présentent là encore quelques caractéristiques singulières, tout en montrant des formes d'occupation territoriale organisée.

### 2.3.1.2 Passages et arrêts en gare

Par ce titre emprunté à S. Dubuisson, A. Hennion et V. Rabeharisoa<sup>138</sup>, nous entendons mettre en évidence certains déplacements et stationnements de téléphonistes évoluant dans des gares, bien que nous soyons dans l'impossibilité de fournir d'analyses basées sur des données vidéo. Pour conserver malgré tout ce type de milieu dans le champ de l'enquête, nous avons dû recourir à la technique de prise de notes en la complétant par l'enregistrement des contributions verbales des usagers grâce à un magnétophone. Ces méthodes alternatives seront identiques (et pour des raisons légales) à celles déployées pour l'étude de l'usage du mobile dans les wagons de train dont fera l'objet la partie suivante. On peut ajouter que si l'enregistrement des « moitiés » de conversation a généralement donné des résultats satisfaisants pour ce dernier type de contexte, il n'en va pas de même en ce qui concerne les halls des (grandes) gares étudiées<sup>139</sup>. Le fond sonore y est en effet généralement composé de multiples bruits et parfois imposants<sup>140</sup> qui limitent les possibilités d'enregistrements ; à un autre niveau, il est aussi assez difficile (sous peine de sortir des « apparences normales ») de conserver une distance interpersonnelle suffisamment réduite pour accéder distinctement et continûment aux propos tenus<sup>141</sup>. Dans le train par contre, cette promiscuité est parfois imposée et tout à fait normale. Indépendamment de ces quelques limitations analytiques, on peut proposer une description ethnographique d'un parcours assez complexe d'un téléphoniste (en conversation) évoluant dans la gare de Rouen, et dont l'intérêt est d'offrir une grande diversité de modes d'occupation territoriale, alors que les autres usagers limitent généralement leurs déplacements (ou stationnements) dans des zones facilement identifiables du hall.

---

téléphonistes, seules ou avec, stationnant plus ou moins longuement (et selon de modalités similaires à celles des usagers) non loin de la bouche de métro (on peut aussi ajouter que tous ne s'y engage pas).

<sup>138</sup> S. Dubuisson, A. Hennion et V. Rabeharisoa, « Passages et arrêts en gare : border son temps, flotter, se réengager », in I. Joseph (ed.), *Villes en gares*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'aube, 1999, p. 212-240.

<sup>139</sup> Surtout celles de Rouen et de Paris (Saint-Lazare et Montparnasse).

<sup>140</sup> Dans la section suivante nous pourrions assez précisément les mesurer du point de vue de l'organisation des conversations « entières ». Se reporter en particulier à 3.2.3 Interférences sonores.

<sup>141</sup> Nous ne l'avons pas indiqué à chaque fois, mais cela vaut aussi pour les séquences vidéo réalisées dans les rues, les places et près des stations de métro.

**Observation 4 : Des logiques multiples d'un parcours de téléphoniste.**

**04-2002**

**Gare de Rouen**

**Fréquentation moyenne de la gare**

**14h30**

Lorsque l'utilisateur est rentré dans la gare par l'une des portes principales, il était déjà en conversation. Parmi les autres téléphonistes observables à ce moment là, il a rapidement retenu notre attention en raison du caractère assez lent de son pas, et d'une trajectoire dès ce stade assez errante. Habituellement, les autres « unités véhiculaires » (ainsi que certains téléphonistes), tendent à maintenir une trajectoire droite pour se rendre aux différents panneaux fournissant les heures de départ ou d'arrivée des trains, aux guichets ou directement au hall d'accès aux quais. La configuration des halls de la gare de Rouen est assez simple dans la mesure où les différents services et accès sont répartis successivement sur la longueur d'un seul et même bâtiment. Cette caractéristique n'est pas d'une utilité fondamentale pour notre propos, quoique cette organisation favorise des flux généralement rectilignes, qui ne correspondent pas vraiment au mode de déplacement de notre téléphoniste. Il s'agit là encore d'une appréciation très générale<sup>142</sup> qui est surtout vraie pour les individus entrant ou sortant de la gare, et dans une moindre mesure pour les passagers en attente d'un train par exemple. Il n'empêche que la façon dont l'utilisateur entre dans la gare rompt avec les flux généralement observables dans le hall principal, puis avec les formes standards d'attente et de déplacement observables dans les différents halls.

---

<sup>142</sup> Elle est surtout vraie en effet pour les individus entrant ou sortant de la gare, et pas vraiment pour les passagers en attente d'un train par exemple





métro. Cet arrêt a toutefois été relativement bref (de l'ordre d'une dizaine de secondes) et c'est alors que le téléphoniste s'est rendue dans une zone généralement très prisée par les personnes stationnant en gare. Le trait bleu horizontal représente le panneau principal d'affichage des horaires de départ des trains, et les stationnements numérotés 3 et 4 se situent dans une zone où la densité de personnes consultant les horaires est importante (ils se placent généralement en grappe, surface figurée par le pointillé vert). Nous avons invité certains de nos étudiants<sup>144</sup> à réaliser des observations concernant les types d'attente dans cette zone, et ils en ont retiré l'idée selon laquelle une surface (de taille variable selon le nombre d'unités présentes) était bien la zone privilégiée par les voyageurs en attente, et surtout que ces derniers consultaient de façon relativement continue ou par intermittence le panneau d'affichage. Selon eux, cette propension au rassemblement s'explique par la nécessité de consulter les horaires, d'avoir à patienter et peut-être surtout, par l'attente de l'affichage du numéro du quai où ils devront se rendre pour prendre le train. A Rouen, les mouvements de départ collectif ne sont pas les plus spectaculaires lorsque le numéro de quai s'affiche dans la mesure où le nombre de passagers en attente est rarement important, mais le phénomène est quotidiennement observable (surtout en semaine) dans les grandes gares parisiennes et les aéroports. L'important pour nous est de constater des formes d'attente collective, des orientations corporelles et visuelles également partagées face au panneau, que ne suit pas vraiment le téléphoniste en dehors du fait qu'il évolue pendant quelques dizaines de seconde dans cette zone de co-présence spécifique. Si l'usager a bien regardé en direction du panneau il semble que ce dernier n'ait pas fait l'objet d'une attention spéciale, du moins si on la compare à la durée et à l'orientation des regards généralement observables dans cette zone. Après le quatrième stationnement, le téléphoniste quitte d'ailleurs la surface d'attente en grappe pour se diriger vers le hall secondaire et les différents escaliers donnant accès aux quais. Dans ce second hall, un autre panneau d'affichage conduit également à un rassemblement en grappe de personnes auquel ne se joint pas cette fois-ci l'usager. Après un cinquième et bref stationnement<sup>145</sup>, il s'engage en effet dans le hall des consignes (en haut à gauche du schéma) dont la caractéristique principale du moment est d'être inoccupée par quelque voyageur ou personnel de service<sup>146</sup>. C'est là que le téléphoniste va stationner et errer le plus longuement (environ une minute trente), dans une « zone d'ombre » de la gare. Bien que ce hall soit assez calme au niveau acoustique, l'enregistrement par le magnétophone n'a pas permis d'accéder à ses contributions verbales. Nous avons par contre noté que dans cette zone, l'usager tendait à multiplier les gestes et les mouvements « exagérés » de pied, ce qui n'était pas le cas lorsqu'il se trouvait dans le champ de perception visuelle des personnes se trouvant dans les autres halls. En somme, il semble que le désengagement de certaines « arènes de visibilité »<sup>147</sup> publiques autorise une forme de relâchement des modalités d'occupation territoriale (l'errance) et la multiplication de mouvements singuliers de certaines parties du corps<sup>148</sup>.

<sup>144</sup> De première année de licence à l'université de Rouen et pour un TD de méthodes d'enquête.

<sup>145</sup> Environ cinq secondes.

<sup>146</sup> Nous sommes restés au niveau du cinquième arrêt du téléphoniste.

<sup>147</sup> Formule empruntée à N. Dodier, *op. cit.*

<sup>148</sup> Nous avons fourni plusieurs illustrations de mouvements de pied assez spéciaux grâce aux films réalisés dans les rues et les places notamment.

Toutefois, et toujours en conversation, l'utilisateur finit par quitter l'espace des consignes pour revenir d'un pas très lent dans le hall principal où il s'arrête très brièvement (rond numéro 12). Il convient à ce stade de changer d'échelle car l'endroit où il s'arrête correspond à l'entrée dans une file d'attente pré-configurée par différents poteaux reliés par des élastiques.

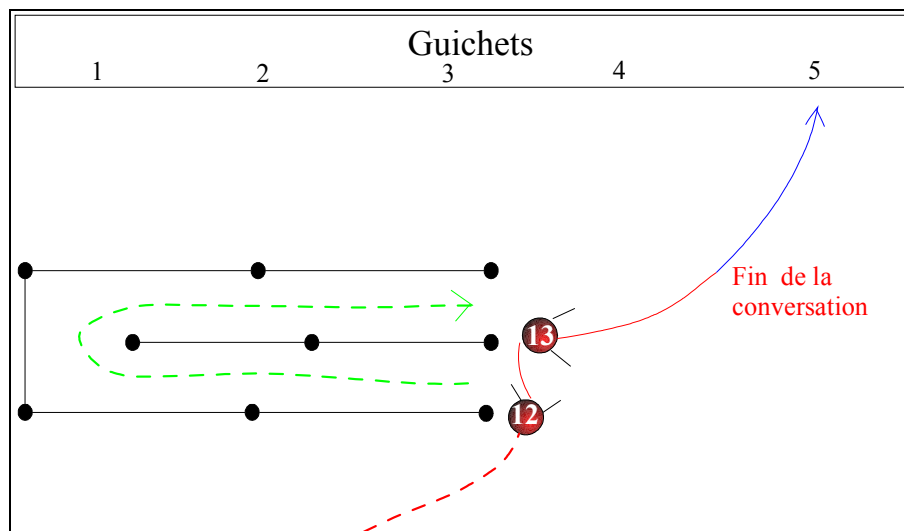


Figure 22 : Une prise particulière de tour.

Au moment où l'utilisateur arrive au niveau de l'entrée devant normalement réguler l'accès aux guichets, aucune personne n'est engagée dans le couloir d'attente et le téléphoniste peut assez légitimement aller se placer à proximité de la sortie du corridor (rond numéroté 13). Nous avons pu noter de façon assez précise cet ancrage et évalué son stationnement à une trentaine de secondes, laps de temps pendant lequel des « unités véhiculaires » vont justement co-constituer une file d'attente dans l'infrastructure pourvue à cet effet. A ce stade, rien ne permettait de savoir si le téléphoniste souhaitait ou non accéder à l'un des guichets compte tenu de l'orientation de son segment transactionnel vers la sortie de la gare (sans oublier le fait qu'il se trouve toujours en conversation<sup>149</sup>). En attendant, il se trouve très près de la personne se trouvant en tête de file, tout en étant légèrement décalé sur la droite. Ce placement n'affecte pas les possibilités de passage des personnes se rendant tour à tour aux guichets, tout en constituant une forme d'option pour un engagement ultérieur dans la file, voire un déplacement « direct » vers le guichet. Le schéma permet de constater que c'est cette seconde possibilité qui a été mise en pratique, le temps du déplacement nécessaire entre l'endroit du treizième stationnement et l'arrivée au guichet étant mis à profit pour clôturer définitivement la conversation. Si nous avons pu noter l'endroit précis où le téléphoniste ôte le mobile de son oreille, comme lui, nous avons oublié de regarder si des personnes étaient dans la file d'attente... Il n'est plus possible de le savoir, et nous retirons surtout des observations précédentes une capacité à articuler la progression interne de la conversation avec certains usages institués du lieu et en particulier, un certain type d'unité normative et collectivement régulée qu'est la file d'attente. Le type de description proposé ne permet pas de décrire finement les éléments à partir desquels les co-présents organisent l'accès aux guichets et comment le téléphoniste parvient à poser une sorte d'option pour se rendre très rapidement au service de billetterie dès la fin de la communication. La reproduction des déplacements, des

<sup>149</sup> Ce qui, comme nous l'avons vu *supra*, peut limiter les capacités à s'engager pleinement dans des interactions de service.

stationnements et de certaines de ses orientations permettent cependant d'avancer ce genre de relation, et il sera très profitable de pouvoir l'évaluer autrement depuis l'organisation de conversations « entières » où il s'agit justement de rendre compte de ce type de déplacements. En attendant, l'ensemble du comportement territorial de ce téléphoniste offre un éventail assez large de procédures quotidiennement observables dont une « urbanité assez alternative »<sup>150</sup> quant aux pratiques de déplacement (errance, arrêts, mouvements du corps, etc.) n'excluant pas des ancrages dans certaines zones d'ombres de la gare ou à proximité de différentes surfaces verticales ; dans les deux cas, ces retraits tendent à préserver l'écoulement normal des principaux flux. Enfin, la forme globale du déplacement est probablement indexée sur la progression de la conversation : il n'est pas exclu que certains développements méritent d'être réalisés à l'écart des autres et selon une perspective inverse (et souvent négligée), qu'il soit préférable de clore l'interaction distante avant l'engagement dans une interaction locale, ici de service. A notre connaissance, ce type de phénomène n'a pas été abordé par les ethnographies du mobile, qui ont par contre fourni de nombreuses observations du même type et permettant de cerner la plupart des modalités d'ancrage spatial des téléphonistes dans les halls de gare. Les analyses proposées *supra* complètent assez bien les différents thèmes développés par les ethnographies du mobile, et on peut cependant regretter que la technique de la prise de notes ne permette pas de restituer pleinement le déroulement des séquences d'activité et finalement, les caractéristiques du contexte apparaissant pertinentes du point de vue de leur organisation. On a assez rapidement tendance à proposer des « schémas naturels » qui suggèrent toutefois un travail continu d'organisation et de mise en forme de la co-présence publique.

Plutôt que de multiplier les analyses du comportement des usagers dans les halls de gare, il nous semble intéressant de se rapprocher progressivement des wagons de trains en proposant quelques observations concernant l'usage du mobile sur les quais. Nous n'avons pas vraiment trouvé d'enquêtes privilégiant ce type de contexte, alors que bien des opérations de marquage de régimes de co-présence notamment y sont observables. A nouveau, il faudra se contenter d'observations assez générales, qui suggèrent cependant des organisations spécifiques des formes d'occupation territoriale des voyageurs en partance ou en attente d'un train, selon qu'ils sont engagés ou non dans une conversation distante. L'observation la plus éclairante sur des formes d'attente collective distinctes selon les engagements a été faite dans la gare de Rouen, en 2002, vers neuf heures<sup>151</sup>. Le train devant arriver dans quelques minutes, de nombreux voyageurs sont massés sur une partie d'un quai donnant accès à deux voies. Des escaliers et différentes structures verticales (murs, parois de verre, panneaux, etc.) assurent un scindement des deux voies et si de nombreux passagers attendent sur l'une d'entre elles, on ne compte que sept personnes sur l'autre, qui sont toutes des téléphonistes en conversation. De là où nous sommes (rond bleu sur le schéma proposé *infra*), le contraste est saisissant et malgré de nombreuses observations réalisées depuis le même endroit (et à la même heure), nous n'avons jamais retrouvé une telle partition.

---

<sup>150</sup> Thème développé par J.-P. Thibaut, *op. cit.*, à propos des utilisateurs de walkman.

<sup>151</sup> Le mois et le jour n'ont pas été relevés.

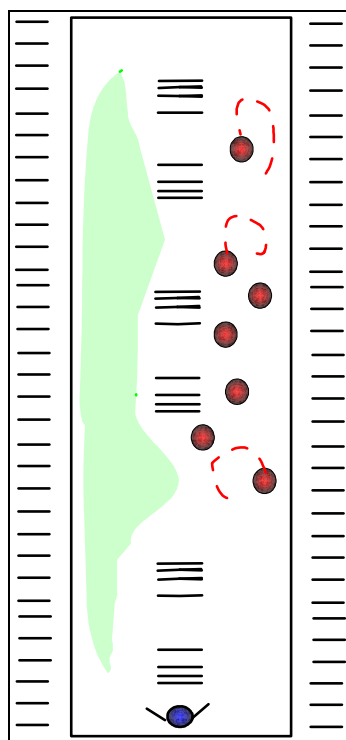


Figure 23 : Forme d'attente collective et ancrages de téléphonistes.

S'il est plus que probable que d'autres usagers soient restés dans la zone d'attente collective (représentée en vert), il n'en reste pas moins que le retrait spatial de ces téléphonistes est assez spectaculaire. Compte tenu de la méthode d'observation, il n'a pas été possible d'examiner les déplacements ou les orientations par exemple des téléphonistes, et on peut simplement indiquer que quatre d'entre eux sont généralement restés stationnaires tandis que les trois autres tendaient à faire des allers-retours (suggérés par les traits rouges). L'important est de constater que l'engagement dans une interaction distante peut localement conduire à s'écarter de formes institutionnelles d'attentes, sans qu'on puisse avancer quelque facteur explicatif : se pourrait-il par exemple que tous ces usagers se soient écartés des autres voyageurs (et pourquoi pas de connaissances) en raison de communications (trop) personnelles ? Les bruits produits par les personnes massées le long du quai ne seraient-ils pas susceptibles d'affecter l'environnement acoustique des conversants ? Il est difficile de privilégier une piste sur une autre, et l'essentiel pour notre propos est de noter une propension des téléphonistes à investir des zones inoccupées le temps de la conversation, et à modifier quelque peu certains modes usuels d'organisation de la co-présence publique.

L'étude des sorties de wagons de train offre une autre opportunité de relever des ancrages spécifiques des téléphonistes si on les rapporte aux flux de voyageurs se dirigeant vers la gare. Là encore, il n'y a rien de systématique et bien des personnes téléphonent dans les wagons, mais nous avons pu observer que la sortie de train était souvent l'occasion de rallumer son mobile et de passer des appels. Ces éléments suggèrent que le passage d'un lieu clos (où les possibilités de déplacement sont assez limitées et où la densité de personnes est parfois importante), à un espace plus ou moins « ouvert » et au volume important, constitue un moment favorable pour s'engager dans la conversation ou simplement pour redevenir joignable. Bien des éléments suggèrent que les personnes présentes dans les trains se trouvent particulièrement exposées les unes aux autres, et en particulier en ce qui concerne leurs

productions sonores : dans la mesure où la configuration des banquettes limite généralement assez considérablement le champ visuel des passagers, il se pourrait que l'ouïe soit finalement le mode sensoriel le plus sensible de ce type de contexte et invitant certains usagers à différer les appels lors de l'arrivée en gare. Les coupures du réseau liées à la circulation des trains sont aussi susceptibles d'expliquer le phénomène et avant de proposer certaines observations par prise de notes et des analyses de conversation suggérant plutôt l'importance d'un régime « spécial » de co-présence, on peut proposer cette photographie (reconstituée) d'un téléphoniste pianotant sur son mobile juste après être sorti d'un train.



**Extrait 118 : Une sortie de train pour un stationnement.**

La photographie a été réalisée avec l'aide d'un tiers et prise de telle sorte que les conditions originales d'observation soient conservées : mieux valait rester derrière l'utilisateur pour ne pas attirer son attention et le gêner, et afin d'accéder éventuellement aux opérations réalisées sur le téléphone. Cette seconde entreprise a été vaine, mais dans la mesure où l'utilisateur s'est engagé dans une conversation après avoir appuyé sur quelques touches, tout porte à croire qu'il composait un numéro. Quoiqu'il en soit, sa communication a duré un peu plus de deux minutes, laps de temps durant lequel le téléphoniste est resté à la même place. S'il a relevé la tête pendant le développement de la conversation (inaudible pour nous en raison d'un environnement sonore bruyant), nous n'avons pas noté d'autres modifications particulières de sa conduite et c'est finalement l'ancrage spatial de l'utilisateur relativement aux flux environnants et le moment de la communication distante qui méritent d'être soulignés. On peut rappeler que la manipulation du mobile puis la passation de l'appel font immédiatement suite à la sortie du train : le passage d'un lieu à un autre correspond au développement d'un usage, qui se déroule ensuite en un point particulier du quai. Sur le cliché, on peut observer deux personnes venant de quitter le train et empruntant des couloirs de circulation distincts pour se rendre dans le hall de la gare Saint-Lazare. Les piliers et les bordures du quai prédéterminent ces couloirs de circulation, et c'est en fonction de cet agencement de l'espace et de son exploitation actuelle par les anciens passagers du train que l'ancrage du téléphoniste présente certaines caractéristiques notables : d'une part, son stationnement et son orientation ne suivent pas les mouvements collectifs observables sur le quai et d'autre part, l'utilisateur s'est précisément « logé » entre les piliers. Placée ainsi, l'unité fixe ne réduit pas la quantité d'espace disponible des deux couloirs de circulation empruntés par les unités mobiles, et la fin de la conversation

va de nouveau coïncider avec un déplacement standard de sortie de train - à cette différence près qu'il n'y aura (presque) plus personne sur le quai.

Les quelques observations proposées *supra* suggèrent toutes des modes d'occupation territoriale assez originaux des téléphonistes en conversation, dont on voit toutefois qu'ils ne sont pas étrangers aux façons concrètes et changeantes dont s'organise la co-présence publique. Le type d'observation proposé ici ne permet pas de restituer de façon très fine cet accomplissement continu et manifestement ordonné des personnes se trouvant (de près comme de loin) dans un champ de perception mutuelle ; ceci dit, en se focalisant sur le comportement situé des téléphonistes, on peut relever des options de passages (pour l'accès à un service), des retraits collectifs (par rapport aux formes d'attentes usuelles) ou des stationnements au « milieu » (et conjointement à l'écart) des flux, qui suggèrent finalement tous une capacité de l'ensemble des participants à s'organiser les « uns pour les autres », quel que soient leurs activités et engagements du moment. Le phénomène de la passation d'appel (ou de réactivation du mobile) immédiatement *après* la sortie de train invite à présent à s'intéresser aux façons dont les individus procèdent pour téléphoner depuis les wagons.

#### 2.3.1.3 Une co-présence particulière du wagon de train ?

Mieux vaut avancer l'idée d'une possible spécificité de la co-présence publique des wagons de train sous la forme d'une interrogation car nous nous sommes abstenus de porter toute forme d'appréciation générale sur d'hypothétiques caractéristiques intrinsèques des lieux étudiées jusqu'ici. Si les wagons de train ou les restaurants par exemple « ne sont pas », à bien des égards, « des halls de gare » pour reprendre une expression courante, il n'en reste pas moins que nos analyses concernant les opérations réalisées en situation par les téléphonistes démontre le plus souvent un travail de mise en ordre de la co-présence publique où sont impliquées différentes unités de participation. Si on peut toujours s'efforcer de distinguer certaines caractéristiques paraissant appartenir en propre à tel ou tel lieu, c'est ce travail continu et socialement organisé qui constitue selon nous le phénomène essentiel, les dimensions sensibles des lieux publics et les attentes normatives entretenues par les co-présents ne faisant jamais que varier. Il n'empêche que c'est plutôt dans les wagons de train que nous avons cru pouvoir identifier les actions et les procédures les plus « explicites » démontrant un travail relativement délicat d'articulation entre l'engagement dans la conversation téléphonique et le maintien d'une co-présence publique normale ; par « explicite », il faut comprendre une série d'actions ou d'interactions locales et/ou distantes aisément accessibles et reconnaissables en tant que productions visant pour l'essentiel à limiter le caractère public des conversations téléphoniques. Dès ce stade, on peut indiquer que le « problème » est assez similaire en ce qui concerne la co-présence du café ou du restaurant par exemple, à cette différence près qu'il est tout à fait possible, et commun comme nous l'avons vu, d'en sortir (ou de différer l'entrée) le temps de la communication : ceci est sensiblement plus difficile lorsque les usagers se trouvent dans un train en circulation. Dans le même ordre d'idée, on peut ajouter que l'ambiance sonore des cafés ou des restaurants est loin de correspondre à l'idéal de « silence courtois » souvent évoqué dans les entretiens notamment. Il en va parfois tout à fait de même en ce qui concerne les trains (selon les horaires, le nombre de passagers, leurs occupations, etc.), quoique les wagons empruntés tôt le matin par des personnes se rendant au travail se caractérisent souvent par un silence assez notable<sup>152</sup> : il y en

---

<sup>152</sup> Nous nous basons ici sur plusieurs années d'utilisation de la ligne Paris-Rouen, avec des départs à 7h10, 7h30 ou 7h53 et des horaires de retour à 18h40, 19h30 ou 20h10. Nous nous référons aussi à la thèse remarquable de J. Meissonnier qui s'est justement intéressé aux travailleurs pendulaires de la ligne Paris-Rouen. À partir d'observations et d'entretiens notamment, il a surtout montré comment les « provinciaux » parvenaient à

a bien sûr toujours pour discuter (en face-à-face ou non et de façon plus ou moins discrète), mais il y en a surtout beaucoup qui travaillent, regardent des films sur PC, prennent leur petit-déjeuner, lisent, se maquillent... et finissent leur nuit. En somme, il arrive assez fréquemment que l'ambiance des trains soit assez calme et dans le cas où on compte de nombreux passagers nécessairement placés assez près les uns des autres, les productions sonores peuvent facilement et visiblement dépasser le niveau de tolérance. Toutes les productions sonores sont concernées, et il nous semble que ce ne sont pas les conversations en face-à-face ou téléphoniques qui sont les plus exposées à des sanctions directes ou « diffuses » pour reprendre une notion développée par R. Ogien<sup>153</sup>, mais les bruits électroniques. Sont par exemple particulièrement visés les sons produits par les consoles de jeux, les walkman et les multiples bips et sonneries que certains téléphonistes font retentir lors de « visites » ou de tests des fonctionnalités de leur mobile. Ce bref inventaire est simplement basé sur une impression générale, mais on peut en retirer l'idée que certaines productions sonores sont *évitables* et dès lors plus facilement sanctionnables, ce qui est sensiblement moins le cas lorsque des personnes sont engagées dans une activité coopérative et en particulier la conversation en face-à-face ou distante. Quoiqu'il en soit, c'est plutôt dans les trains que nous avons pu observer le plus de sanctions (le plus souvent « diffuses ») visant l'usage conversationnel du mobile, qui ne doivent cependant pas occulter les procédures récurrentes mises en œuvre par les téléphonistes pour minimiser le caractère public de leurs conversations.

Si les possibilités de déplacement sont sensiblement réduites dans les wagons de train, elles ne sont pas complètement nulles : les sas ou les plates-formes d'accès par exemple sont fréquemment utilisés pour passer ou recevoir des appels et une fois notamment, nous avons pu noter qu'une personne s'était enfermée pendant près de trente minutes dans les toilettes pour converser. Ces parades ne sont toutefois pas toujours efficaces, et on peut relater un cas de retrait spatial d'un téléphoniste sur la plate-forme d'un train à étage, ayant malgré tout occasionné quelques regards entendus et sourires des passagers.

---

« remplir » de façon extrêmement riche et diverse (lecture, jeux, fêtes, travail, sieste, etc.) des temps de transport parfois considérés comme « morts », en soulignant notamment comment ces « voyageurs du quotidiens » étaient prompts à tisser différents réseaux de relation ou au contraire, comment ils cherchaient par différents procédés à rester solitaire (laisser le maximum d'affaires personnelles sur la place « libre » se trouvant à côté de soi ou dormir en occupant les deux places mais seulement lorsque d'autres voyageurs cherchent leur place lors d'une correspondance). Les stratégies d'isolement peuvent être sophistiquées et elles ne sont pas si évidentes à mettre en œuvre dans la mesure où les personnes faisant quotidiennement les allers-retours en viennent inmanquablement à se connaître, au moins visuellement. On se surprend presque à se dire bonjour par la répétition des contacts visuels ou c'est un événement particulier (un retard par exemple) finit par faire parler les voyageurs qui s'étaient déjà vus auparavant. Toujours progressivement on finit par savoir que certaines personnes appartiennent à des collectifs, qu'ils vont se retrouver dans la voiture 10, qu'ils vont jouer aux cartes, et qu'ils ont toutes les chances de discuter bruyamment (plutôt le soir cependant) ; si on souhaite travailler, il est recommandé d'éviter cette voiture et surtout le vendredi soir, car les mêmes prennent souvent l'apéritif et s'ils ne jouent pas aux cartes ils sont encore plus bruyants. Nos observations rejoignent complètement celles faites par J. Meissonnier et s'il s'est concentré sur les « provinciaux », il n'a pas oublié de noter les régimes très variables de co-présence. J. Meissonnier, *Provinciaux : les voyageurs du quotidien, entre capitale et province*, L'Harmattan, Logiques Sociales, 2001.

<sup>153</sup> *Op. cit.*



**Observation 5 : Se retirer pour converser... plus fort.**

**Non daté**

**Non enregistré**

**Dans le train Rouen-Paris**

**Wagon comptant peu de voyageurs**

**Environ 8h00**

Un homme d'une cinquantaine d'années reçoit un appel et d'une voix assez puissante il commence à satisfaire les différentes tâches propres à l'ouverture de la conversation tout en se dirigeant vers l'une des plates-formes du train. Au début, ce procédé est efficace car on ne distingue presque plus ses contributions verbales, *a fortiori* pour ceux qui sont occupés et pas spécialement « intéressés » par l'usage conversationnel du mobile. Peu à peu toutefois, l'usager se met à parler vraiment fort, pensant sans doute que ses propos (développements d'ordre professionnel) ne peuvent être perçus par les autres. Finalement, ses contributions sont encore plus audibles que lorsqu'il se trouvait dans le wagon et qu'il parlait avec sa voix « normale ». Les co-présents du wagon n'ont pas eu de « réaction viscérales négatives » pour reprendre une expression de R. Ling ; ils ont par contre relevé la tête et ont cherché (avec succès) à entrer en contact visuel pour mieux savourer la scène. La « sanction diffuse » a pris ici la forme d'un sourire collectif jusqu'à ce que l'usager revienne à sa place. Aucun commentaire n'a été fait, et l'amusement collectif s'est ainsi fondé sur le paradoxe d'un retrait spatial et social se traduisant finalement par une aggravation de l'accessibilité publique de la moitié de conversation.

Cette observation est un peu spéciale et dans l'immense majorité des cas, de tels retraits spatiaux permettent de limiter presque complètement le caractère public des contributions verbales des téléphonistes. Par contre, et bien que des autocollants invitent à téléphoner depuis les sas, ceux-ci sont bien moins insonorisés et c'est peut-être pourquoi de nombreux usagers restent à leur place et s'efforçant d'une part de « parler bas » et en adoptant d'autre part des orientations corporelles et visuelles tendant aussi à limiter la visibilité publique de l'usage du mobile. Le type de description proposé dans cette partie n'est pas idéal pour rendre compte des différentes modalités de limitation de l'accessibilité publique des conversants par mobile, et il faudra se contenter de deux photographies et d'une transcription partielle des contributions d'une téléphoniste.



**Extrait 119 : Juste derrière la banquette (1/2).**

Nous nous sommes autorisés à prendre cette photographie (avec notre mobile) dans la mesure où on ne voit qu'une très faible partie d'une personne en train de téléphoner et placée de la sorte (et seule), nous n'avons pu « déranger la tranquillité des voyageurs » selon une exigence posée par la SNCF. Ce cliché a été pris alors que l'utilisatrice fournissait la première ou la seconde partie de paire d'un échange terminal (« à d't'a l'heure ») et quoiqu'il en soit, la conversation s'est terminée une à deux secondes après ce tour de parole, et la téléphoniste s'est ensuite assise « normalement » sur son siège. En dehors de sa contribution permettant d'aboutir à la clôture définitive de la conversation, nous n'avons pu percevoir les autres tours de parole. Il est possible que l'échange terminal ait été délivré à un volume sonore sensiblement plus élevé, à moins que l'orientation corporelle de cette femme ait permis de limiter presque complètement le caractère audible de ses contributions, du moins pour les co-présents. Il faut dire que le cliché proposé *supra* fige l'instant où l'utilisatrice commence à reprendre une position standard sur le siège. Avant d'en arriver à la section de clôture, elle était encore moins visible (et audible) dans la mesure où elle était encore plus inclinée vers le siège se trouvant devant elle, et probablement aussi vers la fenêtre.



Extrait 120 : Juste derrière la banquette (2/2).

De l'endroit où a été prise la photographie, on ne distingue que l'une des épaules de la téléphoniste et une partie de son écharpe uniquement. Ceci est naturellement dû à l'angle de prise de vue qui n'empêche pas de constater une inclinaison assez importante de la partie haute du corps de l'utilisatrice. Cette position limite certainement la portée de la voix et s'il n'est pas exclu qu'elle ait parlé relativement bas, c'est un fait que même en se trouvant « non loin », on ne peut percevoir distinctement ses contributions verbales. Cette caractéristique ne permet pas d'associer ce type de positionnement spécial à des développements intimes par exemple, et mieux vaut se contenter de noter que cette téléphoniste met presque « tout » en œuvre pour échapper à la perception des autres co-présents, que ce soit au niveau visuel ou auditif. Par rapport aux observations faites par G. Murtagh à propos du regard « neutre » des usagers, on peut ajouter que cette modalité perceptive n'est pas vraiment séparable de l'orientation plus générale du corps. L'auteur n'a pas oublié de mentionner les différentes inclinaisons possibles de la tête (selon les placements et orientations des co-présents), mais on « voit » ici que le buste peut rentrer en ligne de compte ; quant au regard de cette utilisatrice, il n'est plus vraiment « neutre » pour être tout simplement « inaccessible ». A un niveau plus général, il nous semble enfin important d'insister sur le couplage de différentes modalités perceptives : si on peut étudier de « plein droit » la conduite non verbale on constate que celle-

ci n'est pas sans conséquences sur le caractère plus ou moins public et audible des communications. Dans une autre perspective, nous verrons aussi par la suite que les efforts visibles déployés pour limiter l'accessibilité publique des tours de parole ne sont pas toujours sans conséquences du point de vue de l'organisation des conversations.

Avant de proposer ce type d'analyse complémentaire, on peut réaliser une dernière observation témoignant de procédures de limitation de l'accessibilité publique des conversations, complétée cette fois-ci par l'enregistrement (avec un magnétophone) d'une partie des tours de parole d'une autre utilisatrice, et dont l'intérêt est de montrer plus explicitement le caractère moyennement approprié du wagon de train pour la communication téléphonique.

**Observation 6 : Parler bas puis renvoyer la conversation à plus tard.**

**05-2002**

**Dans le train Paris-Rouen**

**Wagon comptant de nombreux voyageurs**

**Environ 8h00**

Si l'enregistrement est « partiel », c'est surtout parce que l'utilisatrice tend à parler très bas et, élément contingent, que trois trains vont successivement croisé le notre à grande vitesse : ils ont généré des bruits importants couvrant complètement (et assez longtemps) ses tours de parole. En somme, dans le cours du ou des développements thématiques, l'enregistrement ne permet de saisir que quelques items ou segments de tours de parole, le plus long et le plus complet étant celui-ci : « bah:: tu sais (.) ils sont p't'être mariés [inc] ». Cela reste insuffisant pour proposer des développements particuliers, et il est de nouveau préférable de relever simplement un environnement sonore très variable et une orientation de la partie haute du corps de l'utilisatrice généralement vers l'extérieur du wagon : ces deux éléments concourent à limiter les possibilités d'écoute.

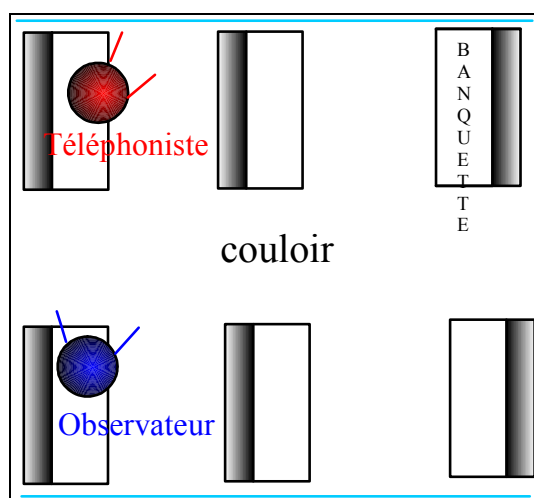


**Figure 24 : Configuration de l'observation et orientation principale de l'utilisatrice.**

En fait, l'utilisatrice a alterné entre une orientation vers la vitre (trait bleu) se trouvant à sa gauche et face à la banquette située devant elle. Dans les deux cas, la portée de sa voix s'en trouve probablement limitée et élément notable, c'est juste après un coup d'œil jeté dans notre direction que ses tours de parole deviennent audibles et que certains tendent à projeter la clôture de la conversation. La correspondance de l'ensemble de ces éléments est troublante, et si l'analyse de « moitiés »<sup>154</sup> de conversation est insuffisante pour considérer qu'une UCT

<sup>154</sup> C'est en fait bien plus que cela.

particulière peut constituer le premier élément de l'engagement dans la section de clôture, la seconde ligne de la transcription - qui est donc aussi le premier tour de parole complètement audible de A<sup>155</sup> - est tout à fait susceptible de remplir ce type de tâche. Cette hypothèse nous paraît possible en fonction du coup d'œil jeté dans notre direction (vérification de la co-présence ?), puis T10 notamment, et enfin, la clôture effective et définitive de la conversation intervenant peu de temps (et de tours) ensuite, c'est-à-dire en T28 (dernière contribution de A) ou en T29 (possible contribution de B).

**Transcript. 16 : Une correspondance singulière entre l'accessibilité de la conversation et sa clôture.**

[...]  
1 ? :  
2 A : bon bah::: écoute (.) hum::: :  
3 B : (1.9)  
4 A : ouais::  
5 B : (1.5)  
6 A : >ouais ouais<  
7 B : (4.4)  
8 A : oui.  
9 B : (3.7)  
10 A : j'te °rappellerai::: :°  
11 ? : (0.5)  
12 A : °en sortant du train::: :°  
13 B : (0.7)  
14 A : °j'te rappellerai en (.) sortant (.) du (.) train::: :°  
15 ? : (0.3)  
16 A : d'accord ?  
17 B : (0.9)  
18 A : allez::: j't'em°brasse° (.) à tout à l'heure  
19 ? : (0.5)  
20 A : °au revoir°  
21 B : (3.2)  
22 A : ah::: bah tu m'rappelles heu::: :  
23 B : (4.7)  
24 A : d'accord. (.) okay.  
25 ? : (0.5)  
26 A : allez::: à tout à l'heure::: :  
27 ? : (0.4)  
28 A : °au revoi::: :r°  
29 B : ?

La première UCT de T2 est susceptible d'amorcer l'engagement dans la section de clôture dans la mesure où elle tend à marquer une fin des développements précédents. Une seconde UCT succède, mais celle-ci est simplement composée de l'item « hum » allongé. Il est possible que A ait repris la parole par auto-sélection à proximité de la micro-pause présente dans T2 ou pendant la délivrance de l'item « hum », ce qui limite les possibilités d'interprétation de la

---

<sup>155</sup> En dehors de l'item « allô » délivré par l'appelée (A) lors de l'ouverture de la conversation ; B est son interlocuteur et dans le cas où nous n'avons pas trouvé raisonnable de lui attribuer un silence local, nous avons mis un point d'interrogation (pouvant aussi correspondre à un silence inter ou intra-tour).

première UCT de T2. En T3, T5 et T7, B s'engage dans différents tours plus ou moins étendus si on en juge par leur durée, et on note que A se « contente » d'agréer de façon assez minimale (variations de « oui »). Là encore la prudence s'impose, mais lorsqu'elle s'engage dans un tour sensiblement plus étendu, c'est pour proposer un rappel (T10). Cette fois-ci, il n'y a plus de doute possible quant à l'orientation que souhaite faire prendre A à l'interaction en cours, et suite à un silence d'une demie seconde non attribuable (T11), elle précise « °en sortant du train::° » (T12). Le renvoi à plus tard de la conversation et dans un « autre contexte » suggèrent que son environnement actuel d'usage n'est pas vraiment approprié : développements intimes (et le coup d'œil) ? Coupures du réseau ? Difficultés pour B de percevoir les tours de A délivrés à un volume sonore très bas ? Nous avons une préférence pour la première possibilité, mais on constate aussi que A est conduite à répéter sa proposition de rappel ainsi que sa localisation « préférentielle » pour poursuivre la conversation : « °j'te rappellerai en (.) sortant (.) du (.) train::° » (T14). Cette répétition fait suite à un tour de B dont la durée n'est que de sept dixième de seconde (le temps d'une interjection par exemple) et de façon assez singulière on constate que la répétition n'est pas délivrée à un volume sonore plus élevé : seules des micro-pauses séparant certains items permettent de distinguer plus clairement le tour. En T16, A formule une requête pour obtenir l'accord de son interlocuteur et T18 comme T20 sont composés d'une à plusieurs UCT qui composent classiquement les échanges terminaux (« j't'em°brasse° », « à tout à l'heure », « °au revoir° »). Seulement, et comme l'ont noté Schegloff et Sacks notamment<sup>156</sup>, même lorsque les locuteurs ont accompli différentes tâches permettant d'arriver à un point où ils vont pouvoir mettre un terme à la conversation, de « nouveaux départs » sont toujours possibles et c'est un peu le cas ici : T20 (« °au revoir° ») est succédé d'un tour de parole de B dont la durée est relativement longue (3.2 secondes) et A fournit au tour suivant une interprétation publique de ce tour manquant pour nous, en acceptant vraisemblablement un rappel de B à la place du sien (T22). B a lui aussi certaines préférences quant à son contexte prochain d'appel et après l'accord de A (T24), les locuteurs parviennent à mettre un terme à la conversation. En fait, ce changement des modalités de rappel s'inscrit complètement dans une orientation commune vers la clôture (temporaire) de la conversation, en différant simplement l'arrivée à la fin de l'alternance des locuteurs.

Ce type d'analyse reste discutable tout en n'étant pas complètement infondé en vertu de l'adjacence des tours de parole et du principe de dépendance conditionnelle. Les descriptions par prises de notes, même complétées par l'utilisation de la photographie, peinent aussi à restituer le déroulement temporel des séquences d'activité dans la mesure où on ne peut pointer qu'une partie des procédures contribuant à leur organisation et surtout, qu'on se trouve assez désarmé pour retrouver leurs logiques constitutives. C'est pourquoi nous avons limité le nombre de données étudiées tout en les ayant choisies de telle sorte qu'on puisse cerner le régime assez particulier de co-présence du wagon de train (un silence parfois notable), et une série de procédures (finalement pas toujours adaptées<sup>157</sup>) visant à limiter le caractère public des contributions verbales des téléphonistes. Le silence caractérisant assez souvent ce type de milieu suggère que les personnes engagées dans des conversations en face-à-face s'efforcent elles aussi de ne pas devenir des sujets particuliers d'attention - mais il est vrai que nous n'avons porté d'attention suffisante à leurs agissements. On peut toutefois noter que les passagers ne se rendent généralement pas dans les sas ou les plates-formes pour y discuter, ce qui est par contre le cas des téléphonistes. Leurs « motivations » (pour autant qu'il

<sup>156</sup> *Opening up closings...*

<sup>157</sup> Paradoxe du retrait spatial qui aboutit à une augmentation de l'accessibilité publique de la conversation, et à des « sanctions diffuses ».

y en ait) nous échappent la plupart du temps, et mieux vaut se fier uniquement au caractère intelligible du déroulement situé et temporel des séquences d'activité. Même lorsque les possibilités de déplacement sont réduites, et plutôt au début des conversations, les téléphonistes continuent de chercher (et de trouver) des places à l'écart du « foyer d'attention mutuelle »<sup>158</sup> qu'est le wagon de train ; s'ils restent à leur « place » (assise cette fois-ci), il apparaît que l'orientation de la partie haute du corps constituait une ressource importante permettant de limiter la portée de la voix, ce type de procédé pouvant très bien être secondé par le « parler bas ». Par rapport aux observations réalisées par G. Murtagh sur le « regard neutre » des téléphonistes des trains<sup>159</sup>, il nous semble important d'insister sur ce couplage de différentes parties du corps, et malgré des efforts peu ordinaires (relativement aux membres « non-intéressés » de Garfinkel) pour capter voire enregistrer ce qui se dit, nous sommes parfois (comme au restaurant, au café, dans les rues, etc.) bien incapables de restituer leurs contributions verbales. Nous reviendrons naturellement sur ce point important dans la partie conclusive, et à partir de maintenant il convient de s'engager résolument dans l'étude de conversations « entières » qui livrent une perspective complémentaire par rapport aux principaux thèmes développés jusqu'ici, et un « autre regard » dans la mesure où les séquences traitant de certaines variables des contextes publics concernent en premier lieu l'organisation interne des conversations.

---

<sup>158</sup> E. Goffman, *op. cit.* Foyer qui repose selon nous davantage sur la perception auditive que visuelle, mais il n'y a pas vraiment lieu de les séparer.

<sup>159</sup> Mais nous l'avons relevé pour ainsi dire « partout ».

### 2.3.2. Transports amoureux plus ou moins fidèlement localisés

*Jusqu'à présent, nous avons exclusivement proposé des analyses du comportement des téléphonistes et des co-présents à partir de données vidéo, en ayant parfois accès à des bribes de conversations locales ou distantes. Il convient de débiter l'analyse de conversations « entières » tout en conservant un regard sur les activités situées des usagers. Cette possibilité est issue d'un protocole méthodologique spécifique présenté dans la partie Méthodologies. Ce protocole a cependant été abandonné en raison du caractère délicat de sa mise en place. Nous disposons toutefois de quarante deux communications enregistrées grâce à la méthode du « prêt de mobile » dont une présente un intérêt suffisant pour que cette partie lui soit réservée. L'avantage majeur de cette méthode, est de partager le contexte d'usage de l'un des interlocuteurs. Toutefois, en ayant initialement révélé notre statut d'enquêteur en prêtant le mobile-enregistreur, toute activité d'observation supplémentaire (notes, vidéo...) modifierait certainement le comportement des usagers et le plus souvent, il a été choisi de « regarder ailleurs ».*

*Ceci dit, le simple fait de prêter le mobile dans un wagon un quart d'heure avant d'arriver en gare, peut devenir une information capitale pour comprendre comment les téléphonistes peuvent introduire des localisations et des activités plus ou moins fictives pour clore la conversation. Sans le protocole du « prêt mobile », et en étant sur un pied d'égalité avec les interlocuteurs (i.e. comme le permettent les enregistrements via le serveur d'enregistrement), rien (ou presque) n'aurait permis de détecter une forme de mensonge subtilement « localisé ». Celui-ci est basé sur l'exploitation progressive de contraintes ordinaires liées à d'autres contextes d'utilisation que le train, alors que la personne ayant bien voulu s'enregistrer n'en est pas sorti. On se demandera à raison si ce n'est pas notre protocole d'enquête qui est responsable de ce type de phénomène. Sans doute, et d'autant plus que l'interlocuteur de la téléphoniste du train est son petit ami. Celui-ci souhaite apparemment développer une conversation portant sur leur relation intime et à mesure qu'il s'efforce d'aborder ce type de contenu, sa compagne multiplie les signes de gêne ou tente de renvoyer à plus tard la conversation. Requête inhabituelle d'un passager-enquêteur, enregistrement de conversation et contenu tendanciellement intime se conjuguent certainement pour que l'utilisatrice tente de mettre fin le plus rapidement possible à la communication.*

*Quelle que soit l'importance de ces biais, cette conversation démontre comment un téléphoniste est susceptible de mobiliser différentes caractéristiques du contexte – évolutif plutôt que figé – pour mettre fin à l'alternance des locuteurs. Par ailleurs, cet accomplissement – lorsqu'il se fonde sur des éléments plus ou moins fictifs – démontre une connaissance de contraintes ordinaires liées à l'usage du mobile dans certains lieux publics. Ces « contraintes » peuvent être subtilement reproduites et constituer des composantes importantes l'organisation même du « parler-en-interaction ». Enfin, si on peut reconnaître différentes fonctions des séquences traitant d'une façon ou d'une autre d'éléments des contextes d'usage sur l'organisation générale de la conversation, des événements « externes » (bruits urbains par exemple) peuvent aussi en modifier le déroulement. Ces éléments ne sont pas seulement des « sources de contamination » selon la formule de Goffman. Ils peuvent servir de point d'appui pour réorienter l'activité conversationnelle en cours. L'ensemble de ces éléments démontre comment une conversation passée d'un mobile vers un mobile peut constitutivement être « context-sensitive »<sup>160</sup>.*

---

<sup>160</sup> Cf. l'introduction de H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson (SSJ), « A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation », *Language* 50, 1974, p. 696-735.



### 2.3.2.1 Localisations réciproques dans les ouvertures : simples recadrages spatiaux ?

Transcript. 17 : Entre train et voiture.

Avril 2001, 18h30

Base prêt-mobile, conversation 2

Couple [inc]

Mobile à mobile

Durée : 4 minutes 38 secondes

« A » est la jeune femme se trouvant dans le train

« B » est son petit ami ; il se trouve dans la rue et c'est lui qui a appelé

- 1 A : allô::: ?
- 2 B : allô (.) ma chérie: ?
- 3 A : oui: >ça va ?<
- 4 B : et ça va: et toi::: ?
- 5 A : °oui:::°
- 6 (0.6)
- 7 B : t'es où là ?
- 8 A : (0.3) j'suis °dans l'train.°
- 9 B : encore !
- 10 A : ouais (.) °j'suis arrêtée°.
- 11 (0.5)
- 12 B : quoi::: ?
- 13 A : j'suis arrêtée
- 14 B : ah bon ?=
- 15 A : =oui.=
- 16 B : =ah non (.) c't'encu [inc] aroule
- 17 [
- 18 A : c'est vrai ? [inc] tu m'entends là ?
- 19 [
- 20 B : pfffffffffffffffffffff
- 21 (0.8)
- 22 A : allô:::.
- 23 B : ouais: (.) tu sors du train là ou pas ?=
- 24 A : =ouais je sors bientôt °du train° ouais.
- 25 B : ouais mais bon là j'tendends plus fort=
- 26 A : =c'est vrai ? [inc] va être crevé
- 27 (0.4)
- 28 A : t'es où (.) >t'es chez toi ? t'es rentré ?<
- 29 B : non là j'suis euh: (.) j'suis: (.) j'rentre chez moi là. hhhh.[respiration de marcheur]
- 30 A : t'es sur le ch(e)min ?
- 31 B : (0.3) ouais::: [respiration de marcheur]
- 32 (0.4)

L'ouverture de cette conversation se caractérise par une reconnaissance rapide des interlocuteurs (T1-3), suivi d'une séquence de « commentçava ? » (*howareyou sequence*)<sup>161</sup> initiée dès T3. Cette séquence est composée d'une paire adjacente conventionnelle du type « ça va / oui et toi », clôturée par un troisième tour de parole de l'appelé en T5. Le « °oui:::° »

<sup>161</sup> E. Schegloff, « The routine as achievement », *Human Studies* 9, 1986, p. 111-151.

composant ce dernier tour étant délivré de façon « neutre »<sup>162</sup> par l'appelée, l'appelant dispose d'une opportunité pour introduire la raison de l'appel et/ou le premier thème de conversation<sup>163</sup>. Ce n'est pas tout à fait cette voie qui est privilégiée car l'appelant introduit une demande de localisation, dont il est difficile de définir une fonction unique sur la façon dont va se structurer le reste de la conversation. En effet, après avoir analysé l'entièreté de cette communication, on constate que cette requête est suivie d'une demande analogue de localisation (quoique formulée de façon assez précise : T28) et surtout, que les questions relatives aux ancrages spatiaux (et temporels) des interlocuteurs sont injectées par intermittence dans la conversation. Tout ceci est réalisé selon des procédés variés et des logiques spécifiques, jusqu'à la section de clôture. Il convient ainsi d'examiner pas à pas ces mobilisations ponctuelles d'éléments des contextes respectifs d'usage et de cerner leur(s) rôle(s) suivant l'organisation de la conversation.

Pour ce début de conversation, il n'est toutefois pas évident de définir une fonction unique à la première demande de localisation formulée par l'appelant : « t'es où là ? » (T7). A un premier niveau, on peut dire qu'une telle requête va permettre de définir un contexte précis de réception de l'appel, à ce stade, « (j'suis) °dans l'train.° » (T8). Conformément aux observations réalisées *supra* sur les limitations des productions sonores des téléphonistes dans ce type de lieu public, la voix de la jeune femme est singulièrement basse. Nombreuses de ses contributions « audibles » seront par la suite marquées par une réduction de l'intensité de la voix, jusqu'à devenir un objet de conversation (se reporter notamment à T93). A un second niveau toutefois, on constate qu'à la suite de la séquence de question/réponse, B rend évident différentes attentes entre cette localisation et l'heure de l'appel. Son commentaire « encore ! » (T9) suggère que le voyage en train tend à s'éterniser et potentiellement, que sa requête initiale concernant la localisation de sa compagne anticipait sur un autre contexte d'utilisation. Le commentaire de B prenant la forme d'une plainte conduit A à préciser sa situation, indiquant qu'elle est « arrêtée » à deux reprises (T10-13)<sup>164</sup>. A partir de ce moment en effet, une moins bonne couverture du réseau altère l'organisation de la conversation jusqu'à T22-23, cette paire adjacente reproduisant « plus ou moins » une séquence de sommation/réponse. Comme l'a noté Schegloff<sup>165</sup>, il n'est parfois pas évident de caractériser ainsi ce type de séquence, en prenant pour (bon) exemple l'apparition de problèmes acoustiques dans l'entre-deux conversationnel. Dans ce type de circonstance, l'un des locuteurs (voire les deux) peut être amené à vérifier la disponibilité mutuelle en insérant (par exemple) un « allô ». Cependant, ce « allô » peut servir à vérifier le « passage » de la voix ou bien, constituer une forme de sommation appelant une réponse. Dans le cas présent, le « allô » de A étant prolongé mais non terminé par un contour interrogatif suggère que ce tour vise plutôt à « sonder » l'état du réseau, quoique B « répond » positivement à cet énoncé en débutant T23 par l'item « ouais ». Dès que le contact est rétabli, il réoriente, par une requête appuyée, la conversation sur la localisation précise de son amie : « ouais: (.) tu sors du train là ou pas ? » (T23). Ainsi, à un troisième niveau, on constate que la demande initiale de localisation peut être complétée d'autres questions visant à l'affiner et conduisant le destinataire à intégrer progressivement des dimensions temporelles liées à sa situation de mobilité : « =ouais je sors *bientôt* °du train° ouais. » (T24). Rétrospectivement, on constate que la première demande de localisation

<sup>162</sup> *Id.*, p. 125.

<sup>163</sup> Sur l'ensemble de ces points, se reporter à E. Schegloff, *ibid.*, et E. Schegloff, « Sequencing in conversational openings », in J. Gumperz et al. (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnomethodology of Communication*, Holt Rinehart and Winston, 1972, p. 1075-1095.

<sup>164</sup> A ce moment en effet, le train stationne sur la voie, mais pas en gare.

<sup>165</sup> E. Schegloff, Sequencing in conversational openings..., p. 1085.

réalisée par l'appelant en T7 ne doit pas être isolée des séquences précédentes ni suivantes. D'une part, cette requête est interactionnellement rendue possible par des procédés classiques facilitant plus communément l'introduction de la raison de l'appel et/ou le premier thème de conversation. D'autre part, la demande de localisation débute une séquence conversationnelle portant sur bien plus d'éléments qu'un simple cadrage géographique de l'appelée. D'abord, la séquence de question/réponse « t'es où ?/dans le train » est poursuivie d'une exclamation (« encore ! ») démontrant que l'appelant entretient un certain nombre d'attentes quant à la localisation possible ou souhaitée de l'appelée. Ces attentes sont issues de leurs connaissances de membre d'un couple. Ensuite, l'appelée est conduite à préciser les conditions de son ancrage spatial en l'adossant sur différentes références temporelles, elles aussi importantes du point de vue des membres d'une relation sociale privilégiée : la référence au stationnement du train tend à suggérer à l'appelant que son amie arrive bientôt en gare, qu'elle se rapproche d'autres cadres, publics ou privés, peut-être plus communs. Quoiqu'il en soit, la reconnaissance (interactionnellement négociée et accomplie) des caractéristiques pertinentes du contexte de la téléphoniste en situation de mobilité fournit un premier niveau important de ressources et d'informations dès ce stade de la conversation : il est susceptible de façonner de façon importante « ce qui va suivre ». Cette possibilité n'est bien entendu pas systématique. Elle dépend du ou des thèmes développés ensuite et d'un certain nombre d'éléments (voire d'événements) liés à leurs contextes respectifs d'usage et ce, à n'importe quel moment de la conversation – tout en projetant une série d'occurrences possibles. Cette communication se prête idéalement à la mise en évidence d'un tel phénomène car jusqu'à la section de clôture, les conversants vont par intermittence revenir sur la question de l'ancrage spatial de la téléphoniste du train, ou ailleurs selon elle...

Au préalable, on constate qu'elle retourne la demande de localisation à l'appelant. Cette nouvelle demande ne suit pas immédiatement la première : elle est précédée de la paire adjacente T25-26, où les locuteurs font l'expérience de problèmes de réception. Dans un premier temps, B indique qu'il « entend plus fort » sans qu'on puisse déterminer avec certitude si la qualité d'écoute s'est améliorée ou détériorée<sup>166</sup>. Dans un second temps, A traite cette information en demandant « c'est vrai ? » puis elle s'engage selon toute vraisemblance dans un tour de parole pouvant initier un premier thème de conversation. Seulement, on ne dispose que de la fin de l'énoncé en raison de coupures. B ne complète d'ailleurs pas ce tour rendant possible un changement de locuteur, et suite à un silence inter-tour relativement bref, A insère sa demande de localisation, elle aussi délivrée à partir de connaissances de membre d'un couple : « t'es où (.)>t'es chez toi ? t'es rentré ?< » (T28). On identifie deux unités de construction de tour. La première est composée de la demande traditionnelle de localisation, tout en n'étant pas terminée par un contour interrogatif. La seconde, prononcée plus vite, est construite à partir de deux requêtes révélant les savoirs d'arrière-plan du membre du couple (« rentré (...) chez toi »). La façon dont B formule sa réponse est tout aussi intéressante. Celle-ci est en effet marquée par une respiration (et une élocution) de marcheur, au moment précis où il décrit, vaguement mais suffisamment du point de vue de son interlocutrice, son activité de déplacement et sa destination : « non là j'suis euh: (.) j'suis: (.) j'rentre chez moi là. hhhh. ». Il n'est pas facile de proposer une retranscription détaillée autorisant l'étude de la respiration par rapport aux différentes composantes de ce tour de parole. Et pourtant, le début et la fin du tour sont profondément marqués par l'activité de marche, avec des variations de l'intensité de la voix et des inspirations/expirations. Tout en reconnaissant le caractère imprécis de la retranscription, l'élément important est que le récit de l'activité en cours peut être agrémenté

<sup>166</sup> Le segment « mai bon » suggère que le signal est plutôt faible.

d'autres indices complexes rendant compte de cet accomplissement. Par rapport à la conversation dans son ensemble, seuls T29 et T31 sont marqués par une respiration de marcheur, et ils correspondent précisément au moment du récit de cette activité<sup>167</sup>.

A ce stade, les locuteurs ont (sur demande) précisé plus ou moins finement leurs ancrages spatiaux tout en les rapportant à différentes références temporelles et à d'autres lieux. L'un est dans le train, l'autre dans la rue, et ils sont tous deux inscrits dans des logiques de parcours vers leur domicile (ils vivent apparemment séparément). L'insertion d'éléments contextuels dans la conversation ne doit pas être considérée comme de simples redéfinitions de situations devenues incertaines avec la technologie mobile. Cette possibilité n'est pas à écarter, mais cela ne peut se décider qu'au regard des développements ultérieurs. En l'occurrence, les participants vont initier un premier développement thématique entretenant un lien étroit avec les éléments de localisation traités au préalable. Il est à noter cependant que l'importance des localisations n'est pas seulement d'ordre conversationnel. Les ancrages des participants dans leurs environnements les exposent à différents événements susceptibles d'entraîner des séquences spécifiques.

#### 2.3.2.2 Les localisations comme ressources thématiques et comme réalités sensibles

La relation possible entre le traitement de la localisation de l'un des conversants dans l'ouverture et l'initiation d'un premier développement thématique trouve une bonne illustration en T33.

- 31 B : (0.3) ouais::: [respiration de marcheur]  
 32 (0.4)  
 33 A : comment ça s'est fait qu'tu sors pas c'soir ?  
 34 B (0.6) parce que (.) j'ai pas envie d'sortir (.) ça m'saoule (.) j'te jure=  
 35 A : =c'est vrai ?=  
 36 B : =j'commence à en avoir ras le bol de Caen.  
 37 (0.3)  
 38 A : euh:: pourquoi ?  
 39 B : parce que je sors pas (.) ça m'énervé (.) >tu sais< j'ai plein d'travaux (.) j'en ai marre  
 et tout euh:::  
 40 [  
 41 A : wouah:::==  
 42 B : =tin ça me saoule grave  
 43 (0.3)  
 44 A : c'est rien:::  
 45 B : ah bah on verra (.) ça va aller p't'être mieux quand tu s(e)ras là.  
 46 A : ouais:: c'est clair.  
 47 (0.3)

Le traitement préalable de la localisation du téléphoniste facilite la formulation d'une requête projetant son retour effectif au domicile (T33 : « comment ça s'est fait qu'tu sors pas c'soir ? »), ceci réalisant une transition « souple » ou « naturelle »<sup>168</sup> vers un premier et possible développement thématique. Il est important de noter que ce n'est pas l'appelant qui « offre » une première partie de paire susceptible d'ouvrir sur une séquence plus longue, mais l'appelée :

<sup>167</sup> On notera d'ailleurs que T29 suffit pour que A puisse faire une inférence en T30 sur la localisation de B, en demandant s'il se trouve sur le chemin.

<sup>168</sup> Ce point est traité *infra*.

le traitement immédiatement précédent de la localisation du téléphoniste n'est sans doute pas étranger à cette organisation. B commence à répondre à la requête et rapidement (énoncés liés T34-35), A multiplie des tours de parole l'invitant effectivement à poursuivre (T35-38-41). Les explications fournies par B sont assez variées (lassitude générale comprenant notamment « sa » ville de résidence et des « travaux »), mais il ne tarde pas à réorienter la conversation. D'une part, la seconde UCT de T45 renvoie à une rencontre à venir des membres du couple susceptible de mettre fin à son état de lassitude : « ça va aller p't'être mieux quand tu s(e)ras là. ». Ce segment peut paraître assez anodin. Et pourtant, il constitue le premier élément d'un développement thématique relativement omniprésent par la suite : il s'agit de vérifier la solidité et d'entretenir le lien social de ces intimes. D'autre part, le début de T48 (*infra*) est marqué par l'utilisation d'une technique d'annonce supposant un changement assez brutal du thème en cours (« par contre » prononcé plus fort)<sup>169</sup>, bien que la suite de l'énoncé soit interrompue et renvoyée à plus tard.

- 48 B : par contre (.) tu vas faire quoi toi pendant euh (0.3) pendant que j'serai euh:::/ bon  
(.) >bon on verra plus tard< (.) bon. =
- 49 A : =ouais: =
- 50 B : =bon (.) ça va sinon ma doudou::::: ?
- 51 A : mouais (.) °ça va [inc] peu près.°
- 52 B : t'es sure de::: (.) de:: (0.2) ça va très bien ?
- 53 A : ouais ça °va°.
- 54 B : t'es sure hein ? =
- 55 A : °ouais.° (0.2) °ouais°.
- 56 (0.5)
- 57 B : trop marrant (.) y a une fille qu'est en train de faire un créneau et euh. y a ma voiture juste derrière (.) et je regarde que si elle fait pas une boulette.
- 58 A : elle a pas °vu° ?
- 59 B : (0.6)
- 60 A : ouais. et euh::: qu'est-ce que je voulais dire (.) je sais plus.
- 61 (0.3)
- 62 A : j'ai hâte de rentrer chez moi.
- 63 (0.4) [bruits de portière de voiture]
- 64 B : c'est vrai ?
- 65 A : ouais::.
- 66 B : mais t'es sur la route (0.2) t'es dans ta voiture là ?
- 67 A : ouais ouais (.) j'vais à ma °voiture là.°
- 68 B : hein::::: ?
- 69 A : je vais à ma voiture.
- 70 B : tu vas à ta voiture c'est bon (.) tu vas bientôt/ (.) tu manges pas chez moi c'soir ?

A se contente d'agréer (T49) et B s'enquière au tour suivant du bien-être de sa compagne. Il est intéressant de noter que c'est aussi à partir de ce stade que la téléphoniste du train parle de

<sup>169</sup> Ce type de procédé est intéressant car tout en projetant une orientation nouvelle, il tend à introduire une forme de continuité : Bublitz parle de « coherence jokers » dont la fonction est soit d'établir une cohérence thématique là où il n'y en a pas, soit d'indiquer que le locuteur est attentif à cette discontinuité (W. Bublitz, « Topical coherence in spoken discourse », in *Studia Anglica Posnaniensia*, vol. 22, p. 31-51). Quoiqu'il en soit, ces deux caractéristiques ont en commun le fait qu'un interactant opère une réorientation thématique de façon unilatérale plutôt que sur un accord et un accomplissement mutuel (se reporter à G. Button et N. Casey, « Generating topic : the use of topic initial elicitor », in M. Atkinson et al. (eds), *Structures of social action*, Cambridge University Press, 1984, p. 167-190.

nouveau très bas : l'initiation de séquences traitant plus intimement de leur relation, la conduit apparemment à limiter le caractère public de son activité<sup>170</sup>. Ce n'est manifestement pas le cas de son interlocuteur de la rue. Celui-ci réitère à plusieurs reprises ses requêtes et il est possible que les réponses susurrées de A ne motivent en fait ses demandes répétées<sup>171</sup>.

On observe ensuite un silence inter-tour (T56), rendant possible la prise de parole par auto-sélection<sup>172</sup>. C'est B qui profite de cette opportunité en introduisant dans la conversation le récit d'un « événement » se déroulant dans son contexte d'usage (T57). Ce récit est préfacé par le segment « trop marrant » signifiant explicitement que « quelque-chose » mérite d'être introduit ici et maintenant dans la conversation. Le récit qui s'ensuit porte sur le « risque » que représente une « fille » faisant un créneau devant la voiture du jeune homme. Il n'est pas utile de discuter ce type d'association entre la maîtrise relative de la conduite automobile et le genre. Toutefois, on constate qu'à partir de catégories de la pensée courante et d'une scène isolable dans le champ de perception du téléphoniste, « l'événement » est converti un objet de conversation<sup>173</sup>. Ce type d'insertion a trois propriétés importantes. En premier lieu, la localisation du téléphoniste *se fait* toujours un peu plus précise dans la mesure où son interlocutrice sait maintenant qu'il se trouve maintenant à proximité de sa voiture. En second lieu, cela démontre que l'inter-espace conversationnel – tel qu'il est géré et organisé par les interactants à partir de leurs contributions audibles – est sensible à un ensemble infini et contingent d'éléments dont on peut dire qu'ils sont périphériques, quoiqu'ils peuvent pratiquement « rentrer » dans la conversation<sup>174</sup>. En troisième et dernier lieu, la sensibilité à différentes composantes du contexte d'usage peut modifier le régime de participation de l'un des locuteurs et ouvrir sur des séquences spécifiques où il apparaît que l'interactant n'ayant pas directement accès à l'événement se charge d'entretenir le « fil conversationnel »<sup>175</sup>.

Cette dernière caractéristique mérite d'être développée. A la suite du récit en effet, on observe une forme d'altération de l'alternance normale des locuteurs. En T58, A pose une question en demandant si la « fille » réalisant son créneau représente vraiment un danger, celle-ci pouvant présenter certains traits d'une personne distraite : « elle a pas °vu° ? ». Cette requête sélectionnant B au tour suivant n'est pas satisfaite et on peut lui attribuer les six dixièmes de seconde de silence de T59. En l'absence de réponse, A s'engage alors dans un nouveau tour de parole, qui tout en alimentant l'espace conversationnel, démontre une forme de suspension et d'hésitation rétro-prospective de leur interaction : « ouais. et euh::: qu'est-ce que je voulais dire (.) je sais plus. » (T60). B ne s'auto-sélectionne pas pour rétablir une participation commune et B formule un troisième tour de parole suite à un silence inter-tour assez bref (0.3). Cette fois-ci, elle choisit de faire part de son désir de rentrer chez elle, offrant ainsi une nouvelle possibilité pour que les locuteurs reprennent un développement thématique. Cette troisième procédure fonctionne car B l'encourage à poursuivre (T64 : « c'est vrai ? »). Cependant, un

---

<sup>170</sup> Compte tenu du protocole d'enregistrement de cette conversation, ce public est certainement composé des voyageurs ordinaires et de l'analyste.

<sup>171</sup> Ce phénomène n'est pas ici explicitement traité par les locuteurs. Il le sera par contre à partir de T93.

<sup>172</sup> SSJ, *op. cit.*

<sup>173</sup> Sur ce point, M. Relieu parle de transformation « en un événement-dans-la-conversation », M. Relieu, « Ouvrir la boîte noire... », *op. cit.*, p. 38

<sup>174</sup> Il est à noter que cette « épaisseur contextuelle » est, de façon assez justifiée, le plus souvent prêtée aux conversations téléphoniques par mobile. A notre connaissance, on ne compte pas d'études s'intéressant à ce type de phénomène avec le téléphone fixe, filaire ou non. Et pourtant, on peut très bien imaginer des séquences similaires : depuis la fenêtre d'une maison, un téléphoniste peut très bien voir et raconter ce type de scène.

<sup>175</sup> Expression de P. Pharo, *op. cit.*

silence de quatre dixièmes de seconde précède, pendant lequel un bruit de portière de voiture est perceptible...

Ce bruit suffit pour que B réoriente une nouvelle fois le développement en cours. Il interprète vraisemblablement ce bruit comme une composante du contexte d'utilisation de sa compagne, et en infère, à partir de requêtes, qu'elle peut se trouver « sur la route » ou dans sa « voiture » (T66). Voici une nouvelle forme de demande de localisation beaucoup plus précise que le basique « t'es où ? ». Elle est indexée sur la perception d'éléments sonores eux aussi périphériques et contingents, et il peut de la sorte intervenir à n'importe quel moment de la conversation (et conduire à en modifier le déroulement). Il est à noter que l'interprétation du jeune homme n'est sans doute pas bonne car le bruit de portière ne peut *a priori* provenir que de son environnement local : son interlocutrice est toujours assise dans le train, et il est peu probable que ce bruit caractéristique soit issu de son environnement<sup>176</sup>. Quoiqu'il en soit, elle satisfait la requête en apportant une réponse relativement ambiguë. En T67 et T69<sup>177</sup>, elle indique en effet qu'elle se rend à sa voiture. Ceci n'est pas complètement faux, mais lorsqu'un train se trouve à l'arrêt en pleine voie, à un quart d'heure environ de l'arrivée théorique<sup>178</sup> en gare, ce type de description est relativement vague et pas complètement approprié<sup>179</sup>. Cependant, B se satisfait de cette information et il formule une nouvelle requête pour savoir si son amie va manger chez lui le soir (T70). Ce développement ne nous intéresse pas spécialement pour notre propos mais il est marqué par trois éléments démontrant comment l'inter-espace conversationnel est exposé et/ou composé en fonction d'un ancrage spatial essentiel de la téléphoniste du train (considérer notamment T79→82, T91→94 et T98→100).

- 70 B : tu vas à ta voiture c'est bon (.) tu vas bientôt/ (.) tu manges pas chez moi c'soir ?  
 71 A : (0.5) non non non.  
 72 (0.3)  
 73 B : pourquoi ?  
 74 A : parce que j'ai dit à ta mère que j'me prépare donc euh:: [inc]  
 75 B : ah bon (.) ah ouais d'accord.  
 76 A : donc [inc] j'suis pas sure d'être là à l'heure (.) donc j'ai préféré rester chez moi °quoi°.  
 77 (0.8)  
 78 B : t'es sure que ça va mon dudu (.) t'as pas l'air d'aller très bien:::  
 79 A : en plus c'est vrai qu'c'est [inc ]ionnant  
 80 [ duuuuuuuuuuu [signal sonore ; ) le train repart]  
 81  
 82 B : hein::::: ?  
 83 A : c'est pour ça qu'chez moi d't'à l'heure  
 84 (0.8)  
 85 B : pourquoi ?

<sup>176</sup> Il est possible d'ailleurs que la « fille » venant de se garer ait pu produire ce bruit, lors d'un relâchement ou d'un arrêt de l'activité d'observation du téléphoniste par rapport à la bonne conduite du créneau.

<sup>177</sup> Cette répétition s'explique selon toute vraisemblance par un parler trop bas lors de l'énonciation du segment « °voiture là° » finissant T67, immédiatement suivi d'un « hein::::: ? » de son interlocuteur et complété par une répétition de T67 en T69 avec un volume sonore plus élevé.

<sup>178</sup> Elle l'est d'autant plus lors de ce genre de stationnement.

<sup>179</sup> C'est d'ailleurs typiquement le genre de situation où les passagers routiniers téléphonent à leurs proches pour faire part d'un éventuel retard. Le stationnement en pleine voie n'est jamais bon signe pour la ponctualité, mais sous réserve d'une couverture du réseau, il garantit le plus souvent l'évitement des coupures consécutives par exemple au passage dans un tunnel.

- 86 A : bah ma mère °elle m'a [inc]°  
 87 B : ah bah ouais ! bah pourquoi t'es pas rentrée chez moi (.) t'es con !  
 88 A : bah ouais (.) mais bon. °j'sais pas.° [inc]  
 89 B : bah bébé::::  
 90 A : °c'est pas grave°.   
 91 (0.3)  
 92 B : bah (.) t'as l'air trop triste là::::  
 93 A : mais non (.) °c'est parce que je parle pas fort°.   
 94 B : ouais mais t'as l'air (.) super tristounette !=  
 95 A : =c'est vrai ?  
 96 B : ouais::: je sais si t'es super tristounette (.) humhumhumffi sinon moi j'vais être tristounet aussi.  
 97 A : °mouais° [rires]  
 98 B :allô bébé (.) s'te plait::::  
 99 A : si tu m'entends là (.) non. (.) >tu m'entends pas ?<=  
 100 B : =non j'entends (.) mais j'veux pas qu'tu sois tristounette !  
 101 A : °bah euh° (.) j'suis pas °tristounette°  
 102 B : euh bah si (.) t'es tristounette.  
 103 A : mais non:::: (.) °t'inquiètes pas.°/  
 104 [   
 105 B : aller::::/ c'est quoi l'endroit où [inc]  
 106 A : tu travailles ce soir ?

1) Les passagers d'un train sont exposés à différentes classes de bruits institutionnels (signaux sonores, annonces vocales etc.) qui, même lorsqu'ils ne téléphonent pas, peuvent constituer une gêne. Certaines annonces réalisées à des volumes élevés affectent manifestement les conversations en face-à-face ou la lecture par exemple. Pour les conversations distantes, ce type de production sonore est certainement encore plus gênant. D'une part, les locuteurs ne peuvent compter que sur leurs contributions audibles et toute « nuisance sonore »<sup>180</sup> peut affecter ou suspendre le déroulement de leur activité. D'autre part, et indépendamment des séquences précédentes dédiées à leurs localisations, il subsiste toujours une part « d'asymétrie »<sup>181</sup> des positions interactionnelles, et notamment lorsque survient un événement nouveau. C'est le cas à la ligne 81. Tandis que A est engagée dans un tour de parole (T79), un signal sonore annonçant le départ du train retentit. Ce signal, caractéristique pour le voyageur coutumier, ne va pas faire l'objet d'un traitement spécial de la part de B : seule une interjection appuyée (T82) démontre qu'il (et l'analyste) n'a pas entendu la partie de l'énoncé de A chevauchée par le « duuuuuuuuuuu »<sup>182</sup>. Des bruits dépendants de lieux publics particuliers peuvent de la sorte limiter les possibilités d'écoutes, sans nécessairement ouvrir sur des séquences spécifiques.

2) Le « parler bas » souvent utilisé par la téléphoniste du train peut devenir l'objet de séquences spécifiques, en fonction de certains développements thématiques, de leur

<sup>180</sup> E. Goffman, *op. cit.*

<sup>181</sup> Emprunté à E. Schegloff, *op. cit.* Pour cette communication, il faut ajouter que cette asymétrie est à ce stade plutôt soigneusement entretenue : « je vais à ma voiture » T69.

<sup>182</sup> Il est à noter d'ailleurs qu'elle ne va pas réparer ce problème d'écoute et poursuivre au tour suivant son explication. Pour l'anecdote, l'absence d'annonce vocale précédant ce type de signal est assez rare : lorsqu'un train s'est immobilisé sur la voie et qu'il repart, un agent indique dans l'immense majorité des cas : [reconstitué mais assez fidèle] « prenez garde à la >fermeture automatique< des portières (0.5) att:::ention::: au départ::: » (et éventuellement les causes du stationnement).



organisation et d'attentes nourries par (au moins) l'un des membres du couple. En effet, à partir de T86 les contributions de A deviennent pratiquement inaudibles. Dans un premier temps, elle relate apparemment un problème de relation avec sa mère, ce qui conduit rapidement B à la réconforter par des mots doux (par exemple, T89 : « bah bébé::: »). En T90, et toujours en parlant très bas, elle manifeste dans un second temps une forme de « résignation positive » (« °c'est pas grave° ») qui est interprétée au tour suivant par B comme un signe de tristesse. En T93, A réfute d'abord cette interprétation (segment « mais non » débutant le tour) avant d'introduire une forme de justification particulièrement intéressante « °c'est parce que je parle pas fort°. ». Si la téléphoniste suivait le parcours classique d'une personne venant de quitter le train pour se rendre à sa voiture (toujours T67 et 69...), peu d'éléments justifierait cette limitation du volume de la voix : parler (en face-à-face ou) au téléphone sur quai→couloir/hall de gare→place (de la gare)→trottoir (ou parking)→devant/dans voiture ne réclame pas spécialement de mesures de « dépublicisation »<sup>183</sup>. Quoiqu'il en soit, la justification de A est validée par B, mais cela ne l'empêche pas de s'attarder ensuite sur l'apparente tristesse de sa compagne (T94 et suivants). L'exposition d'un problème (de relation familiale) et le faible volume de la voix sont deux éléments usuellement complémentaires, qui sont ici effectivement associés et interprétés par B comme étant révélateurs d'une forme de mal-être de sa compagne.

3) Il n'est pas complètement surprenant que son petit ami tente alors de vérifier et d'entretenir la solidité du lien social en multipliant les mots doux (notamment « bébé », « tristounette ») et en posant comme principe de leur relation une sorte de « réciprocité des perspectives » : *si tu es triste, je le suis*. Il ne nous appartient pas de discuter ce type de principe. Par contre, la façon dont il va être organisé, dans et à partir de la succession des tours de parole, présente plusieurs caractéristiques intéressantes. En T97, A valide et rit du principe de vie de couple exposé *supra*. A ce stade et au cours des énoncés suivants, il n'y a apparemment aucun problème de couverture du réseau ou d'écoute. Pourtant, B débute T98 par le segment « allô bébé », poursuivi (après une micro-pause) d'un « s'te plaît » allongé. Ce « allô » n'est bien entendu pas le second élément d'une séquence de « sommation/réponse »<sup>184</sup> et dépourvu d'un contour interrogatif ou d'un allongement vocalique, il ne semble pas davantage questionner le bon fonctionnement du « canal conversationnel ». Pourtant, au tour suivant, A interprète immédiatement cet énoncé comme un problème d'écoute (« si tu m'entends là (.) non. (.) >tu m'entends pas ?<= ») et non moins rapidement (énoncé lié), B réfute clairement<sup>185</sup> cette opération de vérification. Rétrospectivement, on comprend que le « allô » débutant T98 est conçu pour impliquer davantage A dans le développement thématique en cours et non pour une quelconque altération du canal conversationnel. Ainsi, il semble que la connaissance d'arrière-plan sur la couverture variable du réseau (le train roule à ce moment...) prévaut sur le mode de délivrance et la place du « allô ». Ceci suggère que les téléphonistes mobiles sont très attentifs à cette caractéristique de la technologie mobile, et nous constaterons d'ailleurs *infra* que ce type d'arrière-plan est particulièrement important pour certains silences.

<sup>183</sup> Les sections précédentes le démontrent continuellement et les « ethnographies du mobile » le suggèrent le plus souvent. Evidemment, on peut aussi rapporter ce phénomène à l'enregistrement de la conversation.

<sup>184</sup> Cf. E. Schegloff, *op. cit.*

<sup>185</sup> Le « non » débutant le tour suivant est accentué et il remet en cause l'organisation séquentielle de la paire T98-99. Consulter E. Schegloff et H. Sacks, « opening up closings », *op. cit.*, p. 258, à propos des « indicateurs de mauvais placement » (*misplacement markers*).

### 2.3.2.3 L'invention du quotidien pour clôturer la conversation

A ce stade, on conviendra que cette communication intègre un nombre et une variété de références aux contextes d'usage assez impressionnants, contribuant - à des degrés divers - à en modifier le déroulement. Il sera bien utile ensuite de les synthétiser et de les replacer dans la structure générale de cette conversation. Au préalable, elle présente un dernier intérêt majeur, puisque la téléphoniste (du train) va mobiliser et insérer dans la conversation une situation ordinaire (mais fictive) pour mettre fin à l'alternance des locuteurs. Compte tenu du caractère assez exceptionnel de cette communication par rapport aux phénomènes qu'elle révèle sur l'usage du mobile dans les lieux publics (et *vice versa*), nous ne coupons pas les développements thématiques précédant l'entrée dans la section de clôture. En résumé, ceux-ci portent sur des activités possibles de B dans la soirée puis sur l'organisation de son emploi du temps du lendemain. On peut ainsi se reporter directement à T152 (en n'oubliant peut-être pas T151).

- 107 B : (0.5) non (.) j'vais regarder le foot.  
 108 (0.2)  
 109 A : ooooofff. (.) c'est nul.  
 110 B : [inc] soul (.) j'travaillerais demain::  
 111 A : tu devrais aller voir les trucs de sex intention là (.) je sais pas quoi.  
 112 B : ah non (.) ça me saoule=  
 113 A : =ah:: ça a l'air trop bien (.) j'te jure c'est des films ça a l'air trop bien.  
 114 B : bah ouais. (.) bah c'est pas grave de toute de toute façon j'en ai déjà vu euh :: j'ai déjà vu la [inc] en fait j'ai déjà vu euh sex intention (.) c'est pas grave [inc] ça me saoule en fait=  
 115 A : =ouais::: (0.2) ah bon.  
 116 (0.4)  
 117 B : demain j'travaillerais parce que demain je::: (.) demain j'me lève heu:: je me lève euh::: (.) tu sais j'ai pas cours  
 118 A : hum hum  
 119 B : tu sais j'ai un [inc] mais je vais pas y aller=  
 120 A : =non mais y vaut mieux/  
 121 [  
 122 B : comme ça je/  
 123 (0.5)  
 124 A : vaut mieux tu travailler.  
 125 [  
 126 B : voilà. (0.3) euh bah non (.) j'vais travailler demain (.) >vu comme ça demain matin j'me lève (.) j'travail< (.) après j'vais au hand (.) après j'retravaille  
 127 A : tu vas pas vouloir travailler  
 128 (0.3)  
 129 B : quand::: ? (.) demain matin ?  
 130 A : ouais::  
 131 B : pourquoi ?  
 132 A : je sais pas (0.4) si::?  
 133 B : et/ et pourquoi j'travaillerais pas madame ?  
 134 A : parce que tu te lèves tôt et [inc] tu travailles pas chez toi quand même.  
 135 (0.6)  
 136 A : tu travailles  
 137 [

- 138 B :           mais si/  
 139 A : mais tu vas pas te lever à huit heure pour euh pour euh (.) pour travailler  
 140 B : ah non (.) pas à huit heure (.) mais à dix heure !=  
 141 A : =ah ouais:  
 142 B : je sais pas quoi mais regarde (.) mais si j'travaille de dix heures (0.2) j'travaille cash (.)  
 hop (.) j'enchaîne j'enchaîne j'enchaîne jusqu'à midi (.) après j'mange pépère (.) après  
 euh:: j'me lave et j'vais au hand=  
 143 A : =ouais:::==  
 144 B : =j'me lave même pas parce que je vais au hand  
 145 A : hum hum=  
 146 B : =j'me laverai après=  
 147 A : =°ahah° ah ouais.  
 148 B : donc tu vois (.) j'vais au hand (.) j'fais mes matchs et tout ça (.) après j'rentre (.) après  
 faut qu'j'me lave (.) après j'travaille  
 149 (0.4)  
 150 A : huhum.  
 151 B : et puis voilà (.) ça m'fait ma journée tranquille=  
 152 A : =okay d'accord. >bon j'vais t'laisser< (.) parce que là::: °>j'rentre dans la voiture<°  
 (0.2) d'accord ?  
 153 B : oh::: (.) mon bé::bé:::euh. (0.4) bébé d'a:::mou:::r.  
 154 A : [rit]  
 155 B : gou:::gou:::.  
 156 A : oui:: (.) oh aller (.) j't'appelle demain.  
 157 B : ohé. bébé (.) >tu m'lairesses comme ça ?<  
 158 A : oui. (.) je t'laisse comme ça.  
 159 B : pourquoi::?  
 160 A : je sais pas (.) parce que là faut qu'j'conduise.  
 161 (0.5)

T151 peut être considéré comme un énoncé susceptible de constituer une fin de l'inventaire des activités que le locuteur (B) entend mener le lendemain. S'il n'est pas justifié de prêter à ce seul tour des propriétés clôturantes, A s'en charge de façon particulièrement manifeste. D'abord, elle s'auto-sélectionne rapidement (énoncés liés T151-152) et elle établit une frontière finale au thème qui les occupait précédemment : le segment « =okay d'accord. » valide de façon minimale l'emploi du temps proposé par B<sup>186</sup> et, sans permettre à ce dernier d'intervenir, elle poursuit son tour de parole. Le segment composant la seconde partie de cette UCT marque un profond changement quant à l'orientation même de la conversation et il est d'ailleurs délivré de façon spéciale.

« (...) >bon j'vais t'laisser< (.) parce que là::: °>j'rentre dans la voiture<° (0.2) d'accord ? »

Le rythme d'élocution est très rapide (signes >...<) et *ex abrupto*, elle propose une clôture de la conversation en la justifiant par l'entrée imminente « dans la voiture ». Suite à un bref silence (0.2), elle complète ce mouvement de clôture par une requête invitant largement B à agréer (« d'accord ? »). Ce tour inclut ainsi un nombre important d'éléments variés visant à mettre un terme à la conversation : caractère précipité de l'annonce du projet de clôture + justification reposant sur le passage de la rue (?) à la voiture + demande d'accord.

<sup>186</sup> Il est par ailleurs terminé par une intonation descendante.

Cette proposition n'est pas immédiatement couronnée de succès puisque B répond par une sorte de plainte amoureuse composée de mots doux particulièrement allongés (T153-155). A maintient son projet de clôture en utilisant une technique plus conventionnelle : l'indication d'un rappel ultérieur (T156 : à noter la référence au « demain. » par rapport à ce qui va suivre). Une nouvelle fois, B ne souscrit pas à cette proposition et après avoir souligné et questionné le « passage en force » dans la section de clôture (T157 « (...) tu m'laisses comme ça ? »), il demande une explication (T159 : « pourquoi::? »). La réponse fournie par A est assez révélatrice du caractère fictif de la localisation sur laquelle elle base son mouvement de clôture. En effet, elle indique d'abord (T160) « je sais pas » avant de « retrouver » une explication pertinente projetant une fin rapide à la conversation : « parce que là faut qu'j'conduise. »

- 162 B : >oh bah mon loulou< [inc]comme ça [inc] comme si j'existais pas.  
 163 A : °oh° bah non.  
 164 B : bah si/ (.) c'est pa::reil.  
 165 A : °non°/  
 166 (0.2)  
 167 A : >bon aller.<=  
 168 B : =allô::?=  
 169 A : =oui ?  
 170 B : oh ouah dis (.) comment tu me laisses en ra::de.  
 171 A : [rit] mais non (.) mais j't'appellerai même tout à l'heure (.) ou p't'etre ce soir. (0.2) j'te rappelle quand j'suis chez moi  
 172 [  
 173 B : humhum (.) bon bah d'accord. (0.3) bon allez bisous=  
 174 A : =okay ? >j'te rappelle quand< j'suis chez moi  
 175 [ bon/ [ bon on verra (.) comme tu veux=  
 176 B : bon/ bah °okay° (.) comme tu veux comme tu veux.  
 177 A : =bon okay. (.) °bon° (.) j'te rappelle quand j'suis chez moi.  
 178 B : bon/ bah °okay° (.) comme tu veux comme tu veux.  
 179 A : quand j'suis chez moi j'te rappelle.  
 180 B : comme tu veux::::::::::: bé:::bé.=  
 181 A : =je t'eu:::ldit  
 182 B : boh (.) te prends pas la tête.  
 183 A : okay/. ?  
 184 (0.2)  
 185 B : bouais::.  
 186 (0.2)  
 187 A : bon aller (.) gros bisous.  
 188 B : bisous.  
 189 A : tchao::.  
 190 (0.3)  
 191 B : °salut.°

Ce rappel d'une contrainte liée à la conduite automobile ne permet pas immédiatement d'obtenir la ratification de B. Celui-ci continue d'associer le caractère précipité de la proposition de clôture à une forme de délaissement (T162-164-170) sans doute peu conforme à leur relation. A réfute à plusieurs reprises cette interprétation et elle trouve enfin la bonne

parade pour amener progressivement un échange terminal : la promesse d'un rappel « tout à l'heure (.) ou p't'être ce soir. (0.2) j'te rappelle quand j'suis chez moi » (T177) est acceptée par B, et celui-ci offre d'ailleurs dans le même tour de parole la première partie de paire d'un possible échange terminal : « bon allez bisous= » (T173). Cet échange ne sera réalisé qu'à partir de T189 et la plupart des tours produits dans cette section démontre comment les locuteurs (plutôt B...) peuvent toujours reprendre un développement thématique<sup>187</sup>.

#### 2.3.2.4 Enseignements

L'analyse de cette seule communication donne accès à de multiples éléments issus des contextes publics d'utilisation, et rentrant diversement dans l'ordre de l'interaction conversationnelle. Il n'est pas encore opportun de dégager des caractéristiques plus générales sur la façon dont les conversations par mobile peuvent être « imprégnées » des ancrages des participants et comment cette indexicalité contribue – dans une relation réflexive – à façonner le déroulement et l'organisation de ce type d'interaction sociale. Par contre, compte tenu de la richesse de cette communication, il est utile de synthétiser les principaux éléments révélant son « épaisseur contextuelle », ceci permettant par ailleurs de poser quelques jalons importants pour la section suivante, dédiée plus exclusivement à l'analyse des conversations passées depuis un mobile.

On peut relever six caractéristiques générales au travers desquelles on constate que les ancrages (publics) des interlocuteurs ouvrent à une série de ressources ou de contraintes susceptibles d'être intégrées dans la conversation, et pouvant de façon plus ou moins importante en modifier l'organisation.

1) Les demandes de localisation dans<sup>188</sup> les ouvertures constituent une sorte de « préalable » dont l'une des fonctions est bien sûr de déterminer le positionnement « réel » des locuteurs. Toutefois, selon leur degré d'interconnaissance, ce type de requête peut s'adosser sur des savoirs ou des arrière-plans partagés limitant le caractère indéterminé des localisations : les séquences « t'es où là<sup>189</sup> ? » → « dans le train » → « encore ! » suggère que la personne formulant la requête initiale connaît vaguement le contexte de réception de l'appel, tout en le rapportant à une norme horaire propre aux membres de ce couple.

2) Les localisations peuvent être « mutuelles » et guider étroitement un premier développement thématique. Selon un ordre des demandes de localisation auquel il faudra prêter attention (appelant/appelé ; appelé/appelant), l'un ou l'autre des locuteurs peut se trouver en position d'initier un premier thème de conversation. Ici, c'est l'appelée qui bénéficie de cette position suite au traitement de la deuxième partie de la « localisation mutuelle ». La succession des tours « t'es où ? » → « j'rentre chez moi » → « pourquoi tu sors pas c'soir ? » rend évident l'établissement de transitions progressives entre la dernière localisation et le

<sup>187</sup> Cf. E. Schegloff, H. Sacks, « Opening up closings », *Semiotica* 8, 1973, p. 289-327.

<sup>188</sup> Ce « placement » est assez discutable et nous parlons à ce stade de localisations « dans les ouvertures » par commodité : les séquences traitant de la localisation des téléphonistes « au début » des conversations sont-elles *pleinement* comprises dans les séquences d'ouverture ou bien s'intercalent-elles entre une série de tâches propres à l'ouverture de ce type d'interaction et un premier développement thématique par exemple ? (C'est un peu la question que pose la conversation analysée *supra*). Meilleur exemple : qu'en est-il pour les conversations entièrement dédiées à la localisation d'un ou des locuteur(s) ? (guidages à l'échelle d'une région, coordinations de rendez-vous ou de rencontres en face-à-face, etc.) Il conviendra ensuite de multiplier les analyses pour obtenir un aperçu des différentes fonctions des localisations et leurs « places » dans la structure formelle de l'interaction téléphonique.

<sup>189</sup> Ce « là » constitue d'ailleurs peut-être un indicateur d'une connaissance du parcours global de la téléphoniste.

premier développement thématique. Cette transition est basée sur l'identification d'une situation en cours et future à la fois, à partir de laquelle se développe un thème incorporant l'une de ces localisations.

3) Dans les lieux publics, peut-être plus qu'ailleurs<sup>190</sup>, les locuteurs sont exposés à différentes sortes « d'évènements » susceptibles d'être convertis en « objet de conversation ». En pratique, l'identification (ici visuelle) d'une « scène » singulière, inhabituelle, risquée etc., peut justifier le développement d'un récit traduisant « l'événement » à la personne n'y ayant pas accès. Compte tenu du caractère contingent de ce type d'occurrence, c'est la conversation téléphonique dans son ensemble qui peut être concernée : pendant les ouvertures/clôtures des conversations ou lors de développements thématiques. Une autre propriété importante de ce type de séquences dédiées à la description de l'événement est que le régime de participation peut s'en trouver modifié : l'engagement conversationnel peut être légèrement suspendu au profit d'un engagement local.

4) Différents bruits issus des environnements respectifs d'usage peuvent littéralement « rentrer » dans la conversation et en modifier de façon plus ou moins importante l'organisation séquentielle. A partir de cette conversation, deux classes de bruits sont à distinguer. D'une part, il peut s'agir de simples « interférences sonores »<sup>191</sup> altérant momentanément l'activité conversationnelle (« tu vasBIIIIPsoir ? » → « hein !!!!! »). D'autre part, des bruits sont susceptibles de constituer des ressources pertinentes en fonction des développements passés ou en cours : « tu vas à ta voiture ? » → « oui » → [bruit de portière] → « t'es dans ta voiture là ? » → « oui oui » (...). Evidemment, un bruit reconnaissable et correspondant « fidèlement » à une séquence dédiée à la localisation de l'un des participants favorise leur prise en compte dans l'interaction conversationnelle. C'est une possibilité parmi d'autres : des bruits « nouveaux » relativement à des localisations ou certains développements thématiques peuvent tout aussi bien conduire à des séquences spécifiques. Le point commun : les environnements sonores sont des composantes possibles de la conversation téléphonique dont l'importance est révélée dans, par et pour l'interaction.

5) Il y a, semble-t-il, une assez grande sensibilité des interlocuteurs à la couverture du réseau. En vertu de la connaissance des ancrages des participants, de problèmes « réels » de couverture, de silences prolongés à des places précises et/ou de la réitération de « allô » à diverses fins interactionnelles, la possibilité de « perdre le contact » est une composante manifestement importante des communications par mobile.

6) Les localisations ne sont pas uniquement réalisées dans les ouvertures ou suivant certains thèmes de conversation, pas plus qu'elles sont seulement initiées à partir de requêtes plus ou moins ouvertes (le prototypique « t'es où ? »). Les localisations sont susceptibles d'évoluer et d'être actualisée dans le cours de la conversation. En l'occurrence, une auto-localisation, souvent agrémentée d'une description précise des activités en cours ou à venir (« j'veais à ma

---

<sup>190</sup> Evidemment, le domicile ou la rue par exemple sont deux milieux de la vie sociale dont on pense à raison qu'ils sont très différents. A partir de notre analyse des usages situés du mobile, on constate toutefois qu'il est tout à fait possible d'instaurer des « niches privées » (selon l'expression de L. Humphreys) dans les lieux les plus publics tandis que depuis chez soi, il n'est pas impossible d'accéder à des composantes de la vie dite « publique ». A partir des données analysées jusqu'ici, nous avons simplement évoqué un regard « porté sur la ville » depuis chez soi, et il serait certainement pertinent de prendre en compte d'autres moyens d'information et de communication (télévision et internet par exemple) pouvant d'ailleurs appeler une conception une conception un peu plus politique de l'espace public que la notre.

<sup>191</sup> E. Goffman, *op. cit.*

voiture... faut qu’j’conduise là »), constitue un point d’entrée dans une section de clôture. Plus précisément, l’introduction dans la conversation de contraintes liées à l’environnement d’usage vise à accélérer l’arrivée à un échange terminal. Ceci dit, cet accomplissement nécessite le plus souvent un accord mutuel et lorsque ce premier type de justification-pour-la-clôture ne suffit pas, des ressources additionnelles peuvent être mobilisées. Ici, la promesse d’un rappel ultérieur constitue finalement la technique la plus efficace.

## Synthèse

L'analyse de la communication précédente est à plus d'un titre utile car elle permet de cerner la plupart des thèmes qui seront développés dans la section suivante dédiée à l'étude de notre corpus de conversations collectées grâce au serveur d'enregistrement. Avant d'étudier ces communications, spécialement sélectionnées pour offrir une lecture complémentaire de certaines caractéristiques des lieux publics et des usages qui en sont faits dans les conversations, il convient de faire le point sur les principaux enseignements des analyses précédentes. Le plus important selon nous repose sur la capacité et l'habileté des téléphonistes à développer de façon manifestement organisée la conversation dans n'importe quel type de lieu public. Nous avons conservé les catégories générales de lieux publics dans l'organisation même de cette section, et si un tel partage nous paraît pertinent pour distinguer certaines caractéristiques susceptibles d'appartenir en propre à tel ou tel environnement public, il n'en reste pas moins que « partout » où on observe des téléphonistes en action, « partout » on peut identifier un ensemble de procédés et de procédures contribuant à l'évidence au maintien d'un certain « ordre public ». Nos données, et les façons dont elles ont été analysées, nous ont complètement éloigné d'un certain type de description sociologique tendant à inventorier l'ensemble des problèmes posés par l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics. Les vidéos n'ont pas été présentées et étudiées en vue de fournir des éléments de « preuve » amenant une perspective complètement inversée, et on peut simplement avancer qu'il s'agit de deux régimes de description très différents (et légitimes si on prend soin d'en préciser le champ d'application), conduisant à des résultats eux aussi très différents. Cette « distinction » est sensiblement moins vraie en ce qui concerne les ethnographies du mobile, et notamment au niveau de l'appréciation globale concernant la capacité des usagers à contribuer au déroulement normal de la vie publique. Par contre, il semble profitable de mettre en place des dispositifs méthodologiques autres que la technique de la prise de notes et la photographie, afin d'accéder à l'ensemble des opérations et des procédures par lesquelles téléphonistes et co-présents garantissent le caractère normal des situations dans lesquelles ils ont assez inévitablement à agir - et à l'évidence, de façon « non autistique ». En raison de problèmes d'accès à certains terrains (les gares et les trains), nous avons toutefois dû recourir aux méthodes<sup>192</sup> évoquées *supra*, et dans la continuité de la discussion proposée dans la section introductive, on constate qu'elles ne permettent pas vraiment de restituer de façon satisfaisante le déroulement des séquences d'activité. Le caractère moins détaillé des descriptions conduit à des « schémas naturels » et à certaines généralisations, qui ne sont pas vraiment contestables en l'absence (relative) de données (enregistrées) permettant de suivre pas à pas les opérations réalisées par les participants. Ceci est assez avantageux et ennuyeux à la fois, et si nous souscrivons complètement au constat fait par les ethnographies du mobile quant au maintien d'un certain ordre social de la vie publique, nous avons aussi pointé bien d'autres dimensions et caractéristiques des environnements publics apparaissant réflexivement pertinentes du point de vue de l'organisation située et temporelle des séquences d'activité. Il sera préférable de proposer une discussion plus générale en intégrant les enseignements tirés de l'analyse de notre corpus de conversations, et on peut toutefois à ce stade mettre en relief sept dimensions paraissant importantes du point de vue de l'organisation locale de l'usage conversationnel du mobile.

---

<sup>192</sup> Complétées toutefois par l'enregistrement (pas toujours possible) de « moitiés » de conversations.



*Déplacements.* Même lorsque les possibilités de déplacement sont assez réduites (comme dans les trains notamment), nous avons pu montrer comment les téléphonistes étaient prompts à chercher (et à trouver) différentes « places » pour y développer la conversation. Ces « places » (ainsi que les façons de s’y rendre) sont liées à différentes caractéristiques du contexte au premier rang desquelles figurent l’organisation « générale »<sup>193</sup> de la co-présence et certaines ressources/contraintes posées par l’environnement. Cette équation est constamment résolue dans le cours même du déroulement de l’action ; par exemple, pour certains membres de l’espace public, les « anodines » bornes de béton constituent des « objets à fonction régulatrice »<sup>194</sup> contribuant à l’organisation des flux, et pour d’autres, elles fournissent des « refuges » ou des « réserves » propices au stationnement. Il en va ainsi pour bien des structures ou infrastructures matérielles (murs, vitrines, bancs, rambardes...) qui offrent différentes prises pour l’organisation de la co-présence publique, selon les activités et les engagements du moment. Les ancrages dans les « niches conversationnelles » ou les « zones d’ombres » reposent manifestement sur l’analyse des (autres) usages qui sont faits du lieu, sa morphologie, et c’est un fait qu’il s’agit souvent - le temps de la conversation téléphonique - de se « re-trouver » à l’écart des autres co-présents, tantôt plutôt mobiles (rues, places, seuils d’accès...), tantôt plutôt fixes (cafés, trains...).

*Formes de la conversation.* Les possibilités de stationnement ou d’errance par exemple reposent selon toute vraisemblance sur cette double analyse, et si les données étudiées jusqu’ici ne permettent pas souvent d’accéder au contenu des communications, il ne fait guère de doute que certains développements (ou la structure de la conversation), peuvent conjointement « guider » localement les usagers. Les bouches des stations de métro (non couvertes par le réseau) figurent parmi les lieux où il est le plus facile de cerner la relation pouvant exister entre les formes d’occupations territoriales et la conversation : la connaissance de l’absence de couverture du réseau se traduit parfois des mouvements progressifs d’approche indexés sur la structuration de l’interaction distante (et l’anticipation de sa fin notamment). En raison de la contrainte imposée par le réseau, les bouches de métro constituent un milieu assez spécial, mais nous avons vu ailleurs (dans les rues et les places surtout) que ce type de relation pouvait être liée à des développements conversationnels particuliers, tels que les communications de « micro-coordination » ou de guidage en « contexte quasi partagé » : certains déplacements apparemment erratiques (ainsi que la conduite non verbale des usagers) peuvent en fait être étroitement liés à des développements particuliers.

*Frontières.* L’examen des modalités d’ancrage spatial des téléphonistes avant, pendant et après la conversation donne accès à une lecture praxéologique de différentes « frontières du quotidien », et en particulier celle reposant sur la partition lieux publics « à l’air libre » et « fermés ». Qu’ils soient engagés dans des parcours ou non, les usagers tendent à ancrer l’interaction distante à la frontière de différents lieux publics (entre des rues/places et des cafés, des restaurants, des magasins, des bâtiments de l’administration...) et de préférence, du côté extérieur. Les modifications possibles de la couverture du réseau (selon qu’on se trouve ou non dans un cadre bâti), les régimes distincts de co-présence (e.g. rue/restaurant), les fonds sonores ou l’anticipation d’interactions de services liées au passage d’un lieu à un autre par exemple, constituent différents éléments susceptibles d’expliquer de tels marquages de la forme urbaine. Selon le déroulement des séquences d’activité (et en dehors des bouches de métro, cas spécial), on peut parfois privilégier certaines caractéristiques du contexte sur d’autres, bien qu’il ne soit pas exclu que les localisations des usagers à la frontière de différents

<sup>193</sup> Mais comme elle se présente à eux ici et maintenant.

<sup>194</sup> O. Ratouis, *op. cit.*

lieux publics (et sans doute aussi *privés*) reposent sur une « connaissance » et une « reprise » beaucoup plus vague et générale de la partition urbaine. C'est surtout pour cela que nous avons présenté une vidéo concernant l'écriture puis l'envoi d'un SMS *avant* l'entrée dans une brasserie<sup>195</sup> : que ce soit à partir de l'analyse de ce type de matériau ou avec l'entretien réalisé quelques jours après avec l'utilisateur de la séquence, on peut considérer qu'il n'est pas forcément opportun de rechercher des « motifs » particuliers ; comme le recommande Garfinkel, mieux vaut peut-être « *regarder tout cadre social comme s'auto-organisant à partir de ses propres apparences* », sans qu'il soit fondamentalement utile d'aller chercher « *ailleurs* » ou « *au delà* »<sup>196</sup>.

*Co-présences.* Ceci ne nous a pas empêché de cerner différents régimes de co-présence appartenant plus ou moins en propre à des lieux singuliers, qui selon les façons dont ils s'organisent ici et maintenant offrent certaines opportunités et/ou contraintes pour le développement des conversations distantes. Quelle que soit la réputation des lieux, il faut se résoudre à admettre que les formes de co-présence publique (distances interpersonnelles, productions et fonds sonores...) varient énormément selon le nombre de personnes présentes, l'espace et les places dont elles disposent, les heures, les activités effectives du moment, etc. Il n'est possible d'avancer de modèles particuliers de co-présence publique susceptibles de s'appliquer à l'ensemble de la catégorie « lieux de sociabilité » par exemple ; par contre, en s'en remettant aux variables « simples » évoquées *supra* et en se concentrant (de façon « étroite » il est vrai) sur l'ensemble des activités réalisées en situation par les usagers, on peut suggérer que les procédures de dépublicisation de la conversation sont d'autant plus visibles que le lieu est « fermé », généralement occupé par des unités plutôt stationnaires, et dont le nombre est peu ou moyennement élevé<sup>197</sup>. Téléphoner au restaurant (et peut-être surtout dans le train) ne va effectivement pas de soi si on en juge par l'ensemble des procédés « astucieux » (orientations, déplacements, « parler bas », « main entonnoir »...) mis en œuvre pour limiter l'accessibilité publique des conversations, permettant de ne pas devenir un sujet particulier d'attention (voire de « sanctions » plus ou moins « diffuses »). Ce « tableau » est très général et il convient de ne pas oublier que pour bien comprendre l'usage conversationnel du mobile au restaurant, il n'est pas inutile d'examiner « ce qui se passe » dans les sas, les arrières-salles et « non loin » *dehors*.

*Participations.* Le « problème » est assez similaire en ce qui concerne les régimes de participation des téléphonistes mobiles. Tout d'abord, on peut rappeler que les usagers sont constamment engagés sur deux « fronts d'interaction », et si certains « écarts » relativement aux « relations de trafic » par exemple sont observables, ils présupposent nécessairement la reconnaissance de celles-ci. Ensuite, et toujours à partir des variables « simples » de la microsociologie de Goffman, nous avons pu constater que le fait d'être « seul » ou « avec » conduisait à différents types d'ajustements, allant du partage des communications à l'entretien d'une forme distance (multimodale : déplacements, regards, orientations...) vis-à-vis des « anonymes » comme de connaissances (auxquelles on pourrait par exemple ajouter les personnels de services). Au besoin, nous avons vu que l'engagement dans la conversation pouvait être défendu face à certaines sollicitations locales ou *a contrario*, qu'il pouvait être suspendu pour satisfaire différentes interactions plus ou moins « parallèles » (car susceptibles

<sup>195</sup> 2.2.3.2 Un usage flexible et silencieux, mais dehors !

<sup>196</sup> Se reporter à l'introduction des *Studies*...

<sup>197</sup> S'il n'y a personne (ou presque...) nul besoin de mettre en place différentes parades ; si le lieu est densément peuplé, le bruit ambiant suffit généralement à couvrir les propos de l'ensemble des conversants (non téléphonistes compris) ; nous avons vu aussi que le « brouhaha » pouvait constituer une gêne, pour les usagers comme pour les autres.

d'alimenter directement certains développements). L'équation inclusion/exclusion de tiers relativement au déroulement des conversations distantes dépend des façons concrètes dont les participants négocient et gèrent leurs engagements, et ceux-ci sont toujours révisables. En considérant l'ensemble des séquences étudiées, on peut toutefois estimer que les téléphonistes en conversation tendent à limiter les possibilités de participations « croisées ». Il semble que ce format d'interaction « supporte » mal l'intervention de tiers, alors que les données stockées sur mobile (les photographies notamment) sont volontiers partagées en situation de co-présence.

*Privé/public.* L'étude de la gestion des engagements, des participations, et des façons plus générales dont les usagers s'orientent, évoluent... dans des environnements publics, ne manquent pas de questionner le statut « privé » généralement associé aux communications par mobile. Selon nous une telle appréciation d'ensemble est infondée (ne serait-ce que parce qu'il faudrait préciser ce que sont des conversations publiques ou bien occulter complètement les communications diversement partagées), ce qui n'empêche pas, localement et à la lumière des opérations réalisées par les participants, de discuter du caractère plus ou moins privé des communications. Il ne fait guère de doutes que certaines (parties de) conversations relèvent du privé ou de l'intime par exemple ; seulement, et malgré des efforts (et des moyens techniques) « peu ordinaires »<sup>198</sup> déployés pour distinguer les contributions verbales des téléphonistes, nous sommes bien en peine de proposer des transcriptions suffisamment complètes pour « prétendre »<sup>199</sup> statuer sur le degré d'intimité des échanges. Selon nous, l'idée d'une accessibilité publique (éventuellement « systématique » pour certains) de communications « privées » relève de la fiction, et cette idée est presque paradoxale dans la mesure où les conversations les plus « intimes » ont toutes les « chances » d'être tenues « à l'écart » ou bien renvoyées « à plus tard » comme nous l'avons vu. Dans tous les cas, le public comme l'analyste n'aura pas accès à ces communications, peut-être bien privées ou intimes.

*Expositions.* L'accessibilité bien relative des communications distantes n'est pas uniquement liée à des choix d'ancrages, des orientations... rendant difficiles les possibilités « d'écoute clandestine » d'auditeurs « non ratifiés » pour le dire à la façon de Goffman, elle tient aussi à l'importance et aux variations des fonds sonores : conversations, bruits urbains... Une foule de sources de bruits « couvrent » fréquemment les contributions verbales des téléphonistes, et nous avons remarqué à plusieurs reprises que la vue était souvent le principal mode perceptif pour qui souhaite identifier les personnes engagées dans des interactions distantes. Ces observations peuvent paraître banales, mais elles suggèrent d'abandonner l'idée selon laquelle les « moitiés de conversations » se surexposeraient de façon assez systématique dans certains environnements publics, et en particulier les restaurants et les cafés. Dans la mesure où les unités occupant ce type de lieux sont généralement stationnaires, cette possibilité est certainement plus grande qu'ailleurs (rues, places...), et nous avons vu qu'il en allait sensiblement de même pour certains<sup>200</sup> wagons de train. La sociabilité du restaurant n'est probablement pas celle du train (bien que celui-ci n'en soit pas dépourvu<sup>201</sup>), et elle s'apprécie peut-être (et parfois) à la somme (et à l'intensité) des discussions<sup>202</sup> qui s'y déroulent. Il convient naturellement de limiter la portée de ce type de proposition, et à partir de nos données en tout cas, on constate non seulement que l'exposition (par « l'écoute publique »)

---

<sup>198</sup> Toujours par rapport aux « membres non-intéressés ».

<sup>199</sup> Cet exercice est en effet assez délicat si on ne se réfère pas à des étiquettes globales, et il serait par ailleurs assez nécessaire de proposer des comparaisons avec des conversations en face-à-face.

<sup>200</sup> Plutôt le matin, et dans des trains empruntés par des travailleurs pendulaires.

<sup>201</sup> Se reporter à J. Messonnier, *op. cit.*

<sup>202</sup> On pourrait aussi ajouter les bruits de couverts, de verres, de flippers...

des téléphonistes varie extrêmement au sein d'une même catégorie de lieux, mais que la hiérarchisation usuelle de ceux-ci (selon leur réputation d'urbanité) est bien insuffisante pour évoquer la somme des interférences susceptibles d'être produites par les usagers ou au contraire, la somme des habiletés déployées pour garantir le caractère ordinaire des « scènes » de la vie publique.

Selon nous (et à un autre niveau d'analyse, Garfinkel notamment), c'est plutôt cette capacité et cette habileté à accomplir et à organiser des contextes ordinaires de vie publique qui constituent un « phénomène impressionnant », qui gagne à présent à être complété par l'étude de conversations « entières ». Par rapport aux différents thèmes émergeant de l'analyse de l'usage du mobile dans des environnements publics, tout l'enjeu est maintenant de s'efforcer de les retrouver depuis l'organisation des conversations. Ces dernières ont été sélectionnées à cette fin, et si cette analyse sera en partie distincte dans la mesure où elle portera plutôt sur les façons dont les locuteurs sont susceptibles de « faire usage » des lieux publics ou de différentes caractéristiques du contexte *pour* l'organisation de la conversation, elle offre néanmoins une lecture complémentaire et toujours praxéologique de certaines composantes réflexivement importantes de la vie publique.

### Chapitre 3. Ancrages publics des conversations

*Se pourrait-il que les déplacements des usagers, les ancrages à proximité de certaines frontières de l'espace public urbain, les régimes de co-présence, les engagements locaux... puissent être des composantes constitutives des conversations par mobile (et lorsqu'au moins un des locuteurs se trouve dans un lieu public) ? Cette question, qui reprend certains thèmes nous paraissant importants du point de vue de l'analyse située de l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics, nous n'avons pas su – pendant assez longtemps – si elle pouvait être satisfaite. En dehors des demandes de localisation<sup>1</sup>, bien connues sous la forme de la requête « t'es où ? », on ne compte pas vraiment d'études s'intéressant (de très près) aux façons dont les conversants par mobile sont susceptibles de traiter de différentes caractéristiques des contextes de passation ou de réception des appels par mobile, et encore moins en limitant les investigations à des environnements publics. Ceci est assez avantageux et ennuyeux à la fois, et les remarques précédentes visent surtout à rappeler l'intuition centrale de cette thèse concernant la possibilité de proposer une double lecture praxéologique de la vie publique, entre espaces publics d'usage et entre-deux conversationnel. Le premier type d'analyse (celui auquel nous nous sommes livrés jusqu'à présent) permet assez immanquablement de satisfaire une partie de ce programme de recherche : grâce aux données vidéo, il est presque « facile » de restituer assez fidèlement le déroulement des séquences d'activité, et d'extraire certaines caractéristiques du contexte apparaissant importantes du point de vue de leur déroulement. Nous savons maintenant qu'il en va de même lorsqu'on se base exclusivement sur les opérations réalisées dans les conversations, mais ce n'est finalement peut-être pas un hasard si cette analyse a succédé à celle des données vidéo. Nous avons conservé cette organisation temporelle jusque dans le plan de cette recherche, et il est important de noter que les conversations étudiées infra ont été spécialement sélectionnées pour alimenter et compléter les principaux résultats avancés jusqu'ici.*

*En procédant de la sorte, nous avons considéré qu'il n'était pas inutile d'abandonner un découpage de la section en catégories de lieux, pour préférer une organisation thématique s'intéressant tout d'abord à l'étude des façons dont les lieux publics et leurs frontières (avec les lieux privés justement) sont « institués » dans les conversations : nous retrouverons alors bon nombre de lieux et d'enjeux du téléphoner en public étudiés précédemment, sauf que cette fois-ci nous aurons conjointement accès aux « usages » qu'en font les locuteurs. Nous vérifierons par exemple que certains contextes se prêtent effectivement à certains appels, et qu'ils s'inscrivent conjointement dans des cadres temporels partagés (et réajustés au besoin) dépendant de l'interconnaissance des locuteurs ; de la même façon, nous retrouverons certaines frontières pointées lors de l'analyse en situation des usages, tout en les voyant « reformulées » en fonction de différents savoirs maîtrisés par les conversants (et en particulier les appelants). Nous étudierons ensuite les façons dont les téléphonistes sont bien « exposés » à différents problèmes pratiques dès lors qu'ils sont engagés dans des environnements publics : ici peut-être plus qu'ailleurs, ils ont effectivement à composer avec d'autres « unités de participation » (interactions de service, rencontres...), des « expositions publiques » (dans le train notamment), des engagements (plutôt des personnes jointes) supportant plus ou moins bien la multiplication des « fronts d'interaction », et des environnements sonores très variables (pas toujours aisément maîtrisables). Le tout peut conduire à des mises en forme très spéciales des communications par mobile. Enfin, nous montrerons comment certaines « attaches contextuelles » des téléphonistes peuvent étroitement alimenter certains thèmes de conversation où il est justement question de décrire le lieu public de passation ou de réception de l'appel, ou comment ces environnements sont aussi le « théâtre » de rencontres imminentes (planifiées ou improvisées) finement négociées par des conversants se trouvant finalement « non loin » l'un de l'autre. Toutes les*

---

<sup>1</sup> On se reportera en particulier à l'étude précoce (en 2000) d'E. Laurier sur les séquences dédiées à la localisation des téléphonistes mobiles (mais plutôt des professionnels se trouvant dans leur voiture), E. Laurier, « Why people say where they are during mobile phone calls », Glasgow, 2000 et un peu plus tard (2002) à un article de M. Relieu, *Ouvrir la boîte noire...*

*conversations étudiées dans cette section se caractérisent ainsi par des formes diverses de « sensibilité au contexte » qui satisfont certaines exigences liées au développement et à l'organisation de ce type d'interaction, tout en offrant une « autre » lecture sensible de différentes caractéristiques des environnements publics. La mise en correspondance des opérations réalisées en situation et dans l'entre-deux conversationnel a naturellement quelques limites<sup>2</sup> et un avantage majeur, car dès l'annonce des thèmes composant cette section, on pressent qu'on accèdera conjointement aux usages (localisés dans les conversations) que font les locuteurs des lieux publics, de leurs frontières... pour satisfaire différents éléments de leur relation.*

---

<sup>2</sup> Sur lesquelles nous reviendrons en conclusion.

### 3.1. Les lieux et leurs frontières comme points de fixation des appels

*Dans la section précédente, nous avons amplement souligné l'importance des lieux publics pour la passation ou la réception d'appels sur mobile, en montrant comment les usagers opéraient une série de choix concernant leurs ancrages spatiaux et sociaux notamment. Par des stationnements, des déplacements ou des changements d'orientation par exemple, ils démontrent comment l'engagement dans la conversation est difficilement séparable d'une gestion conjointe (et le plus souvent ordonnée) de l'engagement public. Par contre, il n'a pas toujours été possible - en raison du format public des communications et de leur accessibilité bien relative - de mettre en évidence le fait que ces ancrages pouvaient conjointement constituer des composantes importantes voire constitutives des conversations. Il est temps de compléter ce « tableau » en montrant comment les lieux publics, privés et leurs frontières constituent des « points de fixation » pertinents d'appels par mobile. La prise en compte des lieux privés (domicile, lieu de travail etc.) ne nous écarte pas de notre champ d'enquête : les usagers, selon qu'ils appellent un fixe ou un mobile par exemple, sont prompts à exploiter la partition lieux publics/privés pour négocier des passages et projeter les conditions de la rencontre en face-à-face par exemple. A la façon de Garfinkel, on peut réaffirmer que les actions des participants sont des moments constitutifs des situations qu'ils analysent, et ils nous livrent effectivement une lecture sensible de cette partition massive public/privé, tel qu'ils la définissent au quotidien pour satisfaire différents aspects de leur relation.*

*Au préalable, il convient de faire une remarque sur la durée des conversations étudiées. Celles-ci sont toutes relativement brèves (moins d'une minute en général) et il est difficile de faire l'impasse sur cette caractéristique largement soulignée par les études portant le trafic téléphonique. Sommairement, elles notent la brièveté des communications passées depuis un mobile par rapport à celles du téléphone de maison : les premières durent en moyenne une minute et demie contre cinq minutes pour les secondes ; la moitié des appels par portable ne dépasse pas quarante-cinq secondes alors que cette proportion ne représente qu'un tiers des appels émis depuis un fixe<sup>3</sup>. Plusieurs explications sont généralement avancées dont les conditions tarifaires et d'accès au service : pour l'instant<sup>4</sup>, le coût des communications est plus élevé et de nombreux usagers disposent de forfaits horaires limités. Par ailleurs, ils présentent volontiers leurs appels comme étant ciblés, utilitaires ou relevant d'épisodes de coordination<sup>5</sup>. Nous comptons effectivement de nombreuses communications courtes visant à régler ce genre de problèmes pratiques. Cependant, il ne semble pas opportun de les réduire à des aspects économiques ou utilitaires, même si nous montrerons « à l'occasion » comment des contraintes forfaitaires peuvent conduire à des réductions parfois extrêmes des conversations. Deux composantes importantes de ce type d'appel sont à prendre en compte. D'une part, ce format de communication est le plus souvent adopté par des « intimes »<sup>6</sup> se voyant fréquemment. Notre base de données ne permet pas de couvrir l'ensemble des liens généralement associés à cette catégorie, mais nous mettons en évidence ce trait grâce à l'étude de conversations entre couples ou amis. Il n'est pas question de considérer ces appartenances catégorielles comme des déterminants de l'action pratique : elles*

<sup>3</sup> Données France Télécom pour les années 1999-2000.

<sup>4</sup> La convergence du fixe et du mobile est annoncée de longue date (cf. J.-C. Martin et *alii.*, « Convergence fixe-mobile », in P. Viginier (dir.) *Les mobiles*, Mémento technique, n°12, Actes du Forum France Télécom Recherche, 29 octobre 1998). les terminaux fixes intègrent en effet progressivement différentes fonctionnalités d'abord incrémentées dans le mobile, et l'offre de service tend à s'uniformiser.

<sup>5</sup> Sur ce point, on se reportera en particulier à C. Licoppe, « Sociabilité et technologies de communication : deux modalités d'entretien des liens interpersonnels dans le contexte du déploiement des dispositifs de communication mobiles », *Réseaux*, vol. 20, n° 112-113, 2002, p. 174-210 et du même auteur, « The cellular phone as a tool for managing risk and trust in social bond. Re-locating mobile phone users and re-synchronising unexpected contexts in cellular phone conversation », in Katz et *al.* (eds.), *Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, CUP. On peut aussi consulter R. Ling et B. Yttri, « Nobody sits at home and waits for the telephone to ring: micro and hyper-coordination through the use of the mobile telephone », *Telenor Forskning og Utvikling, FoU Rapport*, 30/99 ; et R. Ling, B. Yttri, « Hyper-coordination via mobile phones in Norway », in Katz et *al.* (eds.), *Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, CUP, p. 139-169.

<sup>6</sup> Il convient de modérer cette proposition en rappelant que nous avons écarté toutes les communications d'ordre professionnel par exemple.

*facilitent simplement l'entretien de différents savoirs susceptibles d'être convertis en ressources pragmatiques favorisant le raccourcissement des interactions. D'autre part, il se trouve que ces savoirs reposent conjointement sur différents types d'attentes et de configurations socio-techniques possibles<sup>7</sup> concernant la localisation des locuteurs. Si on considère parfois la technologie mobile comme un moyen de lier des personnes et non des lieux, leurs ancrages respectifs constituent en fait des « points de fixation » pertinents d'appels, à partir desquels peuvent se manifester et/ou s'organiser différents aspects du lien social.*

*Pour discuter de l'ensemble de ces points, nous étudierons dans un premier temps trois communications d'un couple, dont la durée n'excède pas trente secondes et passées depuis un même lieu public, le train. Les brefs contacts téléphoniques sont manifestement devenus une composante « rituelle » de la vie de couple bien que chacune des conversations permet d'identifier des repères ou des normes temporelles distincts, entretenus et médiatisés dans l'interaction. Dans un second temps, nous étudierons des conversations successives d'un autre couple, où les locuteurs établissent différentes « échelles de localisation ». S'informer de la localisation du conjoint témoigne sans doute d'une proximité relationnelle tout en pouvant faciliter l'organisation de la rencontre en face-à-face. Sur ce point, on considère le mobile comme un support de communication favorisant l'improvisation des rendez-vous par exemple. C'est absolument vrai, à ce détail près que cette capacité d'improvisation repose toujours sur l'identification précise et évolutive des localisations des locuteurs. Il conviendra dans un troisième temps de compléter cette section par l'identification de « seuils » ou de « frontières » comme points d'ancrage d'appels préfaçant la rencontre en face-à-face. Il s'agit de conversations finalement peu distantes où les locuteurs se re-placent de part et d'autre de différents cadres institués de la vie sociale, pour y négocier des « passages ». Ainsi, quel que soit leur durée, ces communications passées et parfois reçues sur mobile soulignent toutes la capacité des téléphonistes à exploiter des localisations infiniment variées pour entretenir ou gérer différents aspects des relations sociales.*

---

<sup>7</sup> Appeler depuis un lieu public ou non vers un fixe ou un mobile par exemple.



### 3.1.1. Routines horaires de couple : le cas du train

Avant d'examiner comment de brefs appels par mobile sont rentrés dans une sorte de « routine » de couple permettant d'entretenir différentes normes horaire dans un contexte de séparation physique, il est utile de détailler quelque peu l'identité de la personne s'étant enregistrée sur le serveur, et de préciser aussi ses façons déclarées d'utiliser son mobile. Il s'agit d'une jeune femme (son pseudonyme est « Ile ») venant d'entrer dans la vie active en tant que stagiaire dans une grande entreprise et disposant d'un revenu assez faible. Au début de la période d'enregistrement, elle habite encore chez ses parents (pas à la fin de la période d'enquête). Elle a un petit ami et ils projettent de s'installer prochainement dans un appartement. Compte tenu de ses ressources financières, elle dispose d'un forfait horaire réduit (une heure). Elle a indiqué se servir très peu de son mobile en raison du forfait et parce qu'elle préfère utiliser le fixe du foyer ou le téléphone professionnel pour des raisons économiques. Selon elle, ces deux types de postes téléphoniques sont généralement utilisés pour les conversations longues, tandis que le mobile sert pour des besoins ponctuels et généralement, en situation de mobilité. Elle s'est enregistrée pendant une durée assez longue (trois mois) car effectivement, elle n'appelle pas beaucoup depuis son mobile : sept appels sur la période<sup>8</sup>. Quatre de ces appels sont destinés à son petit ami (téléphone fixe), deux à des copines (mobile), et un à ses parents (fixe du domicile). La conversation la plus longue (avec une amie) dure un peu plus d'une minute. Même si le nombre de conversations enregistrées est assez faible, elles sont très typées : au niveau de l'organisation générale de la conversation et en fonction d'opportunités liées à la technologie mobile, mêlant localisation précise, besoin de coordination, séparation physique et entretien du lien social.

---

<sup>8</sup> Ce nombre très faible d'appels s'explique aussi le caractère non-automatisé du système d'enregistrement des conversations et elle a sur ce point concédé avoir « parfois » oublié de passer par le serveur.

### 3.1.1.1 Avertir de l'heure d'arrivée

Transcript. 18 : Correspondances... n°1.

20020207\_12H38

Mobile à fixe

Couple [ile]

Durée : 11 secondes

A est l'appelé, B l'appelante

- 0 dring  
 1 A : °oui::°=  
 2 B : =allô oui c'est moi=  
 3 A : =oui::  
 4 B : euh::: c'est pour te dire que je suis dans le train là: et::: euh >j'vais< arriver vers deux heures.  
 5 (0.2)  
 6 A : o:::kay. d'accord.  
 7 B : donc voilà.  
 8 A : d'accord (.) bon ben à tout à l'heure.  
 9 B : [ bon. j'aurais mangé hein;  
 10 A : o:kay.  
 11 B : [ bon/ (.) bon (.) salut  
 12 A : [ salut

Cette conversation est extrêmement brève, et cette caractéristique est méthodiquement rendue observable dès les premiers tours de parole constituant l'ouverture. Par rapport au format canonique mis en évidence par E. Schegloff<sup>9</sup>, on constate que l'ouverture est réalisée selon un format extrêmement compact, allant jusqu'à s'affranchir de séquences constituant ordinairement les ouvertures. Celle-ci n'est constituée que de trois tours de parole uniquement. On peut bien entendu repérer une séquence conventionnelle de sommation/réponse (dring/T1) ouvrant l'inter-espace conversationnel, immédiatement<sup>10</sup> suivi d'un tour de parole de l'appelante (T2) où sont remplies différentes tâches. B poursuit elle aussi l'ouverture de la conversation par le segment « allô oui » suivi d'une auto-identification (« c'est moi ») projetant une identification mutuelle des interlocuteurs. Echantillon de voix et pronom personnel réservé aux intimes projettent une identification rapide, et surtout réussie des interlocuteurs. C'est effectivement le cas puisque l'appelé valide cette reconnaissance rapidement (encore un énoncé lié « oui » avec T2) et en prolongeant légèrement cet item (:::). Ce tour rend compte de la reconnaissance de l'appelant, et il fournit un point de transition possible pour B par auto-sélection<sup>11</sup>. Elle saisit cette opportunité pour reprendre la parole et introduire précocement la raison de l'appel au quatrième tour. A ce stade, on peut dire que les locuteurs se sont affranchis des séquences de salutation et de « commentçava » voire d'un nombre beaucoup

<sup>9</sup> E. Schegloff, « Sequencing in conversational openings », in J. Gumperz et al. (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnomethodology of Communication*, Holt Rinehart and Winston, 1972, p. 346-380 : séquences de « sommation/réponse », « d'identification », « de salutation » et « de « commentçava » (« howareyou sequence »).

<sup>10</sup> Énoncés liés.

<sup>11</sup> Se reporter à H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson (SSJ), « A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation », *Language* 50, 1974, p. 696-735.

plus important de tours de parole traitant de l'une ou l'autre de ces séquences<sup>12</sup>, pour rendre possible l'introduction rapide de la raison de l'appel dès T4.

T4 : B : euh:::: c'est pour te dire que je suis dans le train là et:: >j'vais< arriver vers deux heures.

Celle-ci prend la forme d'une annonce grâce à deux procédés. D'abord, le « euh » légèrement allongé débutant le tour est un type d'amorce parmi d'autres<sup>13</sup> démontrant qu'un tour de parole est en préparation. Ensuite, le segment « c'est pour te dire que » témoigne d'une « orientation précédant l'appel » (*pre-calling orientation*<sup>14</sup>) mettant de plus en relief l'annonce que souhaite faire B. Ces deux caractéristiques d'introduction de la raison de l'appel établissent ce que Schegloff<sup>15</sup> appelle un « mouvement préemptif » (*preemptive move*), c'est-à-dire l'initiation d'un thème ou d'une séquence initiale, avant que l'ouverture ne soit complètement ou ordinairement terminée<sup>16</sup>. Les locuteurs ont interactionnellement comprimé la séquence d'ouverture à toute fin de rendre possible l'introduction rapide de la raison de l'appel. La suite du tour de parole de B est particulièrement intéressante car la téléphoniste mobile introduit une catégorie de lieu public, associée à différents éléments temporels et renvoyant à un autre contexte. Si les localisations sont parfois interprétées comme des éléments de recadrage d'un contexte d'usage indéfini par la technologie mobile, on constate ici que cette forme « d'auto-localisation »<sup>17</sup> vise effectivement à définir le lieu de l'appel mais à toute fin d'estimer rapidement un délai d'arrivée et un lieu de retour. Cet autre lieu n'est pas précisé. Il va de soi en fonction d'une « géographie commune »<sup>18</sup> des locuteurs : l'auto-localisation n'est pas vague et générale en dépit des apparences, elle fait appel à ce que Schegloff<sup>19</sup> appelle à des catégories de lieux ou des endroits supposant une « relation de membres » (*relation to members: Rm formulations*). Compte tenu de la relation privilégiée des locuteurs, il n'est pas utile de préciser le continent, le pays, le trajet de \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_, ou s'il s'agit d'un transport régulier, exceptionnel, professionnel... Ces éléments sont connus (ou supposés tel) à l'arrière-plan de l'auto-localisation du contexte d'appel « le train »<sup>20</sup>.

---

<sup>12</sup> Cf. E. Schegloff, *id.*

<sup>13</sup> Par exemple une inspiration.

<sup>14</sup> E. Schegloff, *ibid.*

<sup>15</sup> E. Schegloff, « Sequencing in conversational openings », ..., p. 133.

<sup>16</sup> *I.e.*, les quatre séquences composant ordinairement les ouvertures.

<sup>17</sup> *I.e.*, elle est initiée par la téléphoniste mobile sans qu'aucune requête n'ait été faite par son interlocuteur.

<sup>18</sup> E. Schegloff, « Notes on conversational practices: formulating place », in D. Sudnow (ed), *Studies in social interaction*, The Free Press, 1972, p. 75-121.

<sup>19</sup> *Id.*

<sup>20</sup> Ceci explique aussi pourquoi il est possible d'insérer une auto-localisation à ce stade de la conversation et que la localisation ne succède pas à une requête de type « t'es où ? » : en vertu de l'interconnaissance et de bases routinières de la vie de couple, l'un des membres rapidement et de son propre chef mobiliser une catégorie de lieu faisant référence à \_\_\_\_\_, et guidant tel ou tel développement thématique.

Ce premier niveau de cadrage, charriant donc différents éléments que le couple a en commun, autorise l'estimation de l'heure (et du lieu) d'arrivée. Cette fois-ci, ce lieu n'est pas nommé, mais le segment « j'vais arriver » suffit à renvoyer à un contexte précis, toujours à partir de savoirs partagés des membres du couple. A la suite de l'indication de l'heure d'arrivée (à \_\_\_\_), A valide l'annonce faite par B (T6). En T7, l'appelante reprend la parole (toujours par auto-sélection), et son énoncé rend évident la fin de l'annonce faite précédemment, tout en rendant possible le développement de ce thème de conversation ou l'engagement dans une « section de clôture ». En effet, son tour de parole n'ajoute rien de nouveau à l'annonce faite précédemment (« donc voilà. ») et l'intonation descendante finissant le tour de parole offre (au moins) ces deux possibilités à l'appelé. C'est la seconde voie qui est privilégiée car en T8 A valide dans un premier temps l'épuisement de ce thème de conversation (« d'accord ») et dans un second temps, il projette la rencontre physique tout en rendant possible l'engagement dans la section de clôture (« bon ben à tout à l'heure. » terminé par une intonation descendante). Si différentes procédures susceptibles d'amener à un échange terminal ont été mises en œuvre, on constate cependant que l'appelante (T9), insère (en chevauchant la parole de A) une nouvelle information relative au fait d'avoir déjà déjeuné. C'est typiquement le genre d'insertion qui justifie l'appellation « section de clôture »<sup>21</sup> car A pourrait très bien développer un initier un autre thème en demandant par exemple ce que B a mangé. Cette possibilité n'est pas exploitée car A valide cette nouvelle annonce par une contribution minimale (nouvel « okay ») et la terminaison de cet item par une intonation descendante poursuit le travail de clôture de la conversation. L'appelante fait à nouveau preuve d'un certain empressement puisqu'elle chevauche ce tour, par deux « bon » eux aussi aux vertus clôturantes, et lorsqu'elle produit la première partie de paire composant l'échange terminal, A est en mesure de fournir la seconde de façon identique et quasi synchrone.

Cette conversation montre comment une téléphoniste utilisant un transport en commun (c'est aussi le cas des transports privés), est susceptible de passer de brefs appels avec son conjoint. Par delà (ou en deçà de) l'aspect utilitaire de ce type de communication, on voit comment ce type d'épisode interactionnel est finement coordonné à partir de procédures conversationnelles conventionnelles et d'arrière-plans communs, articulés sur différents cadres de localisation. En effet, la mobilisation d'une catégorie de lieu (le train) dépasse le cadre étroit d'une localisation géographique par exemple. Le fait d'indiquer que l'on se trouve *ici*, ne sert pas simplement à redéfinir un contexte d'usage « technologiquement » indéfini. Il s'agit d'une ressource importante incluant différentes caractéristiques pertinentes pour les locuteurs, et elle est susceptible d'orienter la conversation sur des thèmes précis, intrinsèquement liés à la localisation du téléphoniste. De plus, si une (auto-)localisation précocement introduite dans la séquence d'ouverture peut façonner l'ensemble de la conversation, les localisations de type « Rm »<sup>22</sup> incluent d'autres lieux, plus ou moins spécifiés car allant de soi... et charrier d'autres éléments importants de la relation sociale : désigner un lieu d'appel peut aussi servir à évaluer un délai de séparation/rencontre, et à in-former à distance un cadre plus familial de la vie conjugale. Ce type d'exploitation d'un cadre public (et notamment de transport, ramenant le téléphoniste au domicile) d'utilisation a des répercussions importantes sur la structure générale de la conversation téléphonique. A un niveau général, on peut dire que la situation de mobilité et le degré d'inter-connaissance des locuteurs favorisent le raccourcissement de l'ouverture. Le contexte d'appel est une ressource décisive pour l'introduction rapide de la raison de l'appel qui consiste en l'établissement d'emplois « du temps » et « de l'espace » communs assez caractéristiques des personnes intimes. Les locuteurs peuvent limiter le nombre de thèmes

<sup>21</sup> Se reporter à E. Schegloff, H. Sacks, « Opening up closings », *Semiotica*, vol. 8, 1973, p. 304.

<sup>22</sup> E. Schegloff, *ibid.*

pour se concentrer sur ces éléments d'ordres spatial et temporel et s'engager rapidement dans la section de clôture. Contrairement à l'idée selon laquelle les conversations de courte durée relèveraient de l'utilitaire ou du fonctionnel, on perçoit ici des ressources d'arrière-plan et des des mobilisations concrètes de différentes références spatiales et temporelles à partir desquels des interlocuteurs intimes peuvent mettre en forme leur relation : dans la séparation physique, le portable facilite le partage d'une situation de mobilité évolutive, tout en la rapportant à d'autres cadres de la vie sociale. Ceux-ci peuvent être temporels, spatiaux ou sociaux, et fonctionner de façon rétrospective et/ou prospective selon l'organisation de l'interaction conversationnelle.

### 3.1.1.2 Resynchronisation de l'emploi du temps

Transcript. 19 : Correspondances... n°2.

20020524\_17H50

Mobile à fixe (voix diffuses en fond sonore)

Couple [ile]

Durée : 18 secondes

- 1 A : oui !?
- 2 B : (0.6) oui::: c'est moi:
- 3 A : [ ouitch:::
- 4 B : (0.3) c'est pour te dire >qu'finalement< j'prenais l'train euh.. plus tôt=
- 5 A : =ah bon.
- 6 (0.6)
- 7 B : ouais. (.) mais: euh::: >de toute façon il a été< mis à quai (.) assez tard (.) donc  
euh :: i(l) va/ (0.2) va arriver plus tôt que l'autre (.) mais euh::: quand même pas  
à: l'heure d'habitué(le) (.) °à l'heure habit°uelle
- 8 A : [ okay d'accord:.
- 9 (0.5)
- 10 B : donc voilà.
- 11 A : [ d'accord. (0.2) bah c'est bien.
- 12 B : [ bon.
- 13 (0.7)
- 14 A : donc à tout à l'heu:::re:
- 15 B : [ b°on°./
- 16 (0.4)
- 17 B : >à tout à l'heure<
- 18 A : [ °(s)alut.°
- 19 (0.3)
- 20 B : salut:.

L'ouverture est pratiquement identique à celle de la conversation précédente : la réponse « oui » (T1) à la sonnerie ouvre le canal conversationnel et il fournit un échantillon de voix à partir duquel l'appelante est en mesure de décliner son identité au moyen d'un pronom personnel réservé aux intimes. En T3, l'appelé valide la reconnaissance de son interlocuteur, et l'allongement de sa réponse affirmative (« ouitch::: ») offre une opportunité pour que l'appelante développe rapidement la raison de l'appel. C'est effectivement ce qu'elle fait en T4, en révélant une « orientation précédant l'appel »<sup>23</sup> (« c'est pour te dire qu'(...) ») immédiatement suivie de l'annonce, le tout réalisant un « mouvement préemptif »<sup>24</sup> sur l'orientation thématique de la conversation.

<sup>23</sup> E. Schegloff, *ibid.*

<sup>24</sup> E. Schegloff, *ibid.*

La suite de l'énoncé traite aussi de l'horaire d'un train, rapporté à une norme horaire propre au couple. En effet, le segment « qu'finally » du milieu du tour rend compte d'une décision récente vis-à-vis de la possibilité de prendre tel ou tel train, et ce segment est complété par une référence à une heure habituelle : « plus tôt ». A nouveau, le train en question, l'heure exacte... sont sous-spécifiés à partir de connaissances d'arrière-plan du couple : les informations fournies sont systématiquement basées sur des ressources tacites partagées par les membres du couple. D'ailleurs, en T5, A manifeste une certaine surprise par rapport à cette annonce (énoncé lié « ah bon. » avec intonation descendante) et le silence inter-tour assez long (0.6) lui succédant invite probablement B à exposer plus précisément les conditions de prise du train. Les informations délivrées sont peu assurées, et la construction de ce tour incorpore de multiples signes d'hésitation (T7) : rythme et volume d'élocution très variables, segments interrompus, multiplication des « euh »... Même si les éléments d'incertitude sont nombreux et fondés sur un train inhabituel et sa mise à quai tardive<sup>25</sup>, la téléphoniste finit son tour de parole en garantissant une rentrée avant « l'heure d'habitude(le) (. ) » à l'heure habituelle ». Des éléments d'incertitudes sont encore nombreux, et A va faciliter la clôture de développement en chevauchant la parole de B (au niveau du crochet rouge) tout en indiquant que les informations fournies sont suffisantes (T8 : « okay d'accord. » avec intonation descendante). A la suite d'un silence inter-tour (T9), B (en T10) poursuit effectivement l'entrée dans la section de clôture en n'ajoutant rien de nouveau (« donc voilà. »). A répond ensuite de façon similaire et progressivement, ils vont parvenir à l'échange terminal salut/salut.

Cette conversation, toujours très brève (18 secondes), a été passée par la téléphoniste mobile suite à une modification d'un horaire habituel de retour dans le cadre familial des membres du couple. C'est la téléphoniste en situation de mobilité qui introduit précocement son annonce dans l'ouverture de la conversation. Comme l'a noté Schegloff<sup>26</sup>, l'insertion de cette annonce en T4 ne correspond pas à la place structurelle où les « mouvements préemptifs » sont les plus forts<sup>27</sup>. Toutefois, cette insertion précoce rendue possible par la réduction du format d'ouverture n'en conditionne pas moins le reste de la conversation. Comme pour la conversation intitulée *correspondance n°1*, il s'agit d'indiquer rapidement au conjoint une heure approximative de retour en se référant plus explicitement à une heure normale, ordinaire. Les conditions de passation de l'appel sont aussi beaucoup plus développées car justement, elles sont assez incertaines (T7). Tout écart par rapport à une norme horaire établie par les membres du couple est de la sorte susceptible d'être rectifié dans le cadre de la conversation téléphonique.

<sup>25</sup> Les utilisateurs réguliers de ce type de transport savent très bien que ce n'est jamais bon signe pour le respect des horaires.

<sup>26</sup> *Ibid.*

<sup>27</sup> Selon E. Schegloff, *ibid.*, il s'agit en fait de T2 : en règle générale, hors conditions particulières (par exemple un rappel) et plutôt pour le téléphone fixe (sans affichage du numéro), à la suite d'un T1 de type « allô ? », l'appelant peut immédiatement insérer une requête prioritaire et plus généralement effectuer un mouvement préemptif. Pour l'appelé, cette place structurelle (et toujours selon les conditions précédentes) est plutôt T3. A chaque fois, ce n'est qu'après avoir identifié (par la voix notamment) l'autre interlocuteur qu'une prise de contrôle précoce de la conversation (ou l'insertion d'une requête prioritaire par exemple) est possible. Comme nous l'avons déjà noté, ces places sont modifiées avec le téléphone mobile et notamment grâce à l'affichage du numéro. Toutefois, dans la mesure où le fixe tend actuellement à intégrer des fonctionnalités de la technologie mobile, il est probable que les différences actuelles se dissiperont. Par contre, il y a une différence essentielle quant au contexte d'usage : au travers des deux conversations précédentes, on constate que l'engagement dans une séquence de transport s'accompagne d'une introduction précoce de cette activité dans l'ouverture de la conversation.

### 3.1.1.3 Changements d'emploi du temps, du train, du téléphone...

Si l'indication ou la redéfinition d'une heure normale de retour au domicile est une composante généralement importante de ce type de communication, les locuteurs peuvent mobiliser d'autres variables du contexte, comme la possibilité d'être accompagné d'autres personnes ou d'indexer l'appel sur une connaissance de la couverture du réseau.

**Transcript. 20 : Correspondances... n°3.**

**20020524\_17H50**

**Mobile à fixe (vague bruit de train en arrière-plan)**

**Couple [ile]**

**Durée : 30 secondes**

- 1 A : oui ?=  
2 B : >=oui (.) allô c'est moi<.  
3 A : (0.8) oui::  
4 B : [ j't'ai pas appelé avant (.) parce que::::. dans le train euh. ça coupe tout  
l'temps en ce moment ((rires))  
5 A : ouais::::  
6 B : [ (hhhh) euh:: donc °euh° j'arrive vers six heures et demi:  
7 (0.6)  
8 A : eukay: d'a:ccord.  
9 B : [ voilà. (0.2) bon.  
10 (0.9)  
11 B : °hum°  
12 (0.7)  
13 B : sinon rien/  
14 A : [ t'es toute seule:: ?  
15 B : (0.5) euh ::: non y a euh:::::::::: alexis garoza (0.4) >en face de moi< (.) >pourquoi< ?  
16 A : ah bon=  
17 B : =°hum°=  
18 A : =j'croyais qu't'étais avec Estelle et Pacôme=  
19 B : =ah:: non non (.) i(ls) z'ont pris l'train avant eux en fait  
20 (0.2)  
21 A : ave/=  
22 B : =ouais.  
23 (0.6)  
24 A : °d'a::::cord ::::°  
25 B : [ si s'arrêtaient à Vesoul (.) donc euh::  
26 (0.3)  
27 A : o:::kay. (0.2) °bah°  
28 [ >don(c) voilà.</  
29 B :  
30 A : à tout à l'heure alors



- 31 B : [ ouais !  
 32 (0.3)  
 33 A : salut:: !  
 34 B : salut.

La séquence d'ouverture étant formellement identique aux conversations analysées *supra*, il est préférable d'analyser directement la façon dont la téléphoniste en situation de mobilité définit sa situation géographique selon une norme temporelle de l'appel, quelque peu altérée par la couverture du réseau. T4 condense l'ensemble de ces éléments. Dès la première unité de construction de tour (UCT)<sup>28</sup> (« j't'ai pas appelé avant »), la téléphoniste souligne une sorte de dépassement de l'heure normale d'appel, avant de produire une forme de justification : des coupures apparemment récurrentes l'ont amenée à différer la communication. En T5, A agrée de façon minimale et B se presse<sup>29</sup> d'indiquer l'heure d'arrivée. En se remémorant les conversations précédentes, on se trouve à un stade où les locuteurs peuvent s'engager dans une section de clôture, et c'est presque le cas ici. En T7 d'abord, on relève un silence inter-tour relativement long avant que A valide de façon assez minimale l'heure de retour proposée par B (« eukay: d'a:ccord »). En T9, B rend évident le fait que ce thème de conversation est arrivé à sa fin, car elle n'ajoute rien de nouveau (segment « voilà. (0.2) bon. ») et les items composant ce tour sont à chaque fois terminés par des intonations descendantes. Un premier silence inter-tour assez long s'ensuit (0.9), puis un « °hum° » de B manifestant une forme d'attente suivi d'un nouveau silence inter-tour de 0.7 secondes. Au travers du discret « hum » et des silences le précédant et lui succédant, la téléphoniste mobile invite assez manifestement l'appelé à poursuivre sur un autre thème de conversation. Toutefois, c'est elle qui met fin au silence de T12, en débutant apparemment une question : T13 : « sinon rien/ » (*de nouveau* par exemple). Son énoncé est interrompu car A chevauche précocement son tour de parole pour poser une autre question : les silences et le léger « hum » invitaient bien l'appelé à poursuivre et non à s'engager dans une section de clôture.

La question de A en T14 est intéressante car elle repose aussi sur des savoirs d'arrière-plan appartenant à des personnes se connaissant intimement. Cela n'est pas immédiatement explicite (se reporter à T18), quoique l'appelé formule une requête assez directe et appuyée<sup>30</sup> pour savoir si la téléphoniste est accompagnée ou non : « t'es toute seule:: ? ». Dans un premier temps, elle paraît assez surprise d'une telle requête (silence débutant son tour de parole et multiplication de « euh » allongés). Dans un second temps, elle satisfait la requête en indiquant l'identité de la personne l'accompagnant puis en précisant qu'elle se trouve assise en face d'elle. Cette précision de la configuration locale n'est sans doute pas neutre. D'une part, elle renseigne sur une configuration interactionnelle précise susceptible de favoriser ou de limiter certains développements thématiques. D'autre part, un tel énoncé peut conjointement être « destiné » au co-présent et accompagné de différents procédés non-vocaux de type « clin d'œil »<sup>31</sup> (*cf.* 2.1.1.3 Régime général d'engagement distant et interactions locales). Ces possibilités ne sont pas vérifiables ici car l'indication d'un accompagnateur n'est pas spécialement traitée par la suite, et on ne dispose pas de données permettant d'analyser le comportement situé de la téléphoniste. Quoiqu'il en soit, la surprise apparente de B au début de T15 est confirmée car elle finit son tour en demandant le fondement de la requête de A (« pourquoi ? »). En T18,

<sup>28</sup> SSJ, *op. cit.*

<sup>29</sup> Léger chevauchement et inspiration assez profonde signifiant qu'un tour de parole est en préparation.

<sup>30</sup> L'item « seule » est en partie prononcé plus fort et il est allongé.

<sup>31</sup> *I.e.*, d'une situation commune dans le contexte d'usage devenue un objet de conversation.

l'appelé satisfait cette requête en faisant part d'une hypothèse quant à la présence éventuelle de « Estelle et Pacôme ». On constate ainsi que le lieu et l'heure d'appel ne sont pas les seules ressources d'arrière-plan partagées par les membres d'un couple pour façonner ce type d'interaction conversationnelle, elles peuvent aussi inclure des inférences quant au fait d'être « seul » ou « avec » et à nouveau, favoriser certains développements thématiques, voire des partages de conversation ou des changements d'interlocuteurs. L'hypothèse de la présence d'Estelle et Pacôme est cependant réfutée par B, et les locuteurs s'engagent rapidement dans la section de clôture de la conversation.

Les trois conversations analysées *supra* se caractérisent par des durées très brèves (de 11 à 30 secondes) et elles sont passées depuis le même lieu public, le train. A un niveau général, toutes traitent, exclusivement ou lors du premier développement thématique, de l'heure de retour au domicile du téléphoniste en situation de mobilité. Le fait de prendre un transport en commun et plus précisément, de venir de le prendre, constitue un moment privilégié où les membres d'un couple (il y a bien entendu d'autres types de relations sociales concernées) rappellent ou redéfinissent l'heure de la rencontre en face-à-face. Le caractère rapide de ces conversations se traduit par un format d'ouverture extrêmement compact et l'introduction de la raison de l'appel est systématiquement réalisée grâce à l'insertion de la catégorie de lieu « train », en T4. Ces quelques caractéristiques - durée, (auto-)localisation et synchronisation - suffisent parfois pour évoquer le caractère futile de ce genre de communication. Il nous semble qu'il faut dépasser ce cadre interprétatif dans la mesure où chacune de ces conversations révèle des éléments importants pour des personnes intimes. Certes, la communication intitulée *Correspondances... n°1* « ne fait » que traiter de l'heure du retour au domicile de la personne en situation de mobilité. S'agit-il d'un appel superflu ou bien d'une information actualisant et projetant le lien social ? *Correspondances... n°2* permet justement d'accéder à des attentes normatives du couple, concernant des heures normales et habituelles de retour dans le cadre de la vie conjugale. Tout écart par rapport à ce type de repère temporel est susceptible d'être traité dans le cadre de l'interaction conversationnelle afin de rétablir les conditions normales de la rencontre en face-à-face. *Correspondances... n°1* illustre en fait, dans des circonstances ordinaires, cette définition de normes horaires clarifiant les délais de séparation/rencontre. *Correspondances... n°3* permet de vérifier l'importance de ces repères temporels et spatiaux, et sur la base de la localisation de la téléphoniste mobile et de savoirs d'arrière-plan issus de leur relation, d'autres thèmes peuvent être développés. Ainsi, quelle que soit la « raison de l'appel » et son aspect utilitaire (*i.e.* des synchronisations ou des resynchronisations<sup>32</sup>), il est manifeste que ces conversations sont rentrées dans la routine du couple, et peu importe sans doute leur durée<sup>33</sup> pour leur relation.

---

<sup>32</sup> Sur ce point, se reporter en particulier à C. Licoppe, *op. cit.*

<sup>33</sup> Cette dernière remarque n'est pas superflue car on rapporte parfois la durée des conversations à une « teneur sociable ». La meilleure critique sur ce type d'évaluation temporelle est certainement fournie par les contradicteurs des études sur les « budgets-temps » : se reporter en particulier à W. Grossin « Limites, insuffisances et artifices des études de budgets-temps », *Temporalistes*, n° 39, mars 1998, p. 8-17.

### 3.1.2. Echelles de localisation de parcours

*Le train n'est bien entendu pas le seul lieu public depuis lequel les membres de couples sont facilement amenés à faire part de leurs localisations, de délais de séparation/rencontre ou d'autres caractéristiques du contexte apparaissant importantes du point de vue de l'activité en cours<sup>34</sup>. Jusqu'à présent toutefois, on s'est surtout concentré sur la réaffirmation ou l'actualisation de différentes normes temporelles. En examinant l'ensemble de notre base de données, on constate que l'inscription des usagers dans des « logiques de parcours » - organisées à partir d'une pluralité de moyens de transport parfois complémentaires : métro, RER-TER, bus, automobile... sans oublier la marche à pied) - est une dimension générale particulièrement favorable aux communications relativement brèves entre intimes et incorporant d'autres dimensions apparaissant importantes du point de vue de leur relation sociale. L'une d'elle repose sur la possibilité de suivre (presque) continuellement le parcours de l'autre lorsqu'il se trouve en situation de mobilité géographique importante et/ou inhabituelle. Dans la séparation physique, la technologie mobile facilite la localisation de l'autre et elle témoigne d'une forme « d'attention » assez caractéristique des personnes « proches » justement. Ceci dit, il ne s'agit pas seulement de « replacer » le conjoint dans un parcours global (généralement connu des deux locuteurs<sup>35</sup>), puisque le suivi – certes attentionné – de l'évolution du déplacement peut faciliter l'organisation de la rencontre en face-à-face par exemple.*

*Pour apprécier ce phénomène de « localisation continue » des intimes dans l'entre-deux conversationnel comme signe du lien et comme ressource pratique pour organiser parfois la rencontre, nous avons choisi d'analyser quatre conversations passées entre les membres d'un même couple. Ce choix s'explique pour les raisons suivantes. D'abord, ces quatre conversations<sup>36</sup> passées sur une période temporelle de trois jours, donnent « accès » à différents lieux publics (chaussée, rue, train, RER, bus) empruntés par la téléphoniste en situation de mobilité. Ces lieux publics constituent pour eux différents cadres de localisation (échelles macro, meso, micro) pertinents du point de vue de l'organisation de la conversation et de leur relation. Ensuite, la mise en évidence de ces caractéristiques est facilitée dans la mesure où c'est toujours la femme en déplacement géographique important qui est appelée. L'appelant formule alors différentes requêtes explicites concernant son déplacement tout en révélant cette autre routine de couple : « toujours en contact<sup>37</sup> » même dans la séparation physique. Enfin, il faut noter le caractère répété des appels : trois conversations relativement brèves passées en un peu plus d'une heure d'intervalle donne une idée sur une possible spécificité des communications par mobile. Les enquêtes étudiant le trafic téléphonique et la localisation des appels grâce aux cellules<sup>38</sup> sont sans doute mieux armées pour en discuter. Ceci dit, à partir de nos données, on peut raisonnablement suggérer que le caractère répété et bref des communications par mobile est souvent fondé sur des besoins d'actualisation des ancrages des participants, notamment lorsqu'ils sont proches socialement et en situation de mobilité importante.*

---

<sup>34</sup> Celle-ci, rappelons-le, dépendant le plus souvent de savoirs d'arrière-plan issus d'une inter-connaissance forte.

<sup>35</sup> Ceci peut paraître évident mais il faut rappeler que si la personne en situation de mobilité sait généralement où elle va et comment, l'autre dispose le plus souvent d'un stock conséquent d'informations sur le parcours du conjoint – toujours à partir de connaissances d'arrière-plan issues de leur relation sociale.

<sup>36</sup> Et dont trois sont passées à une heure et quart d'intervalle.

<sup>37</sup> Nous pensons naturellement à cet ouvrage collectif de référence sur le mobile : E. Katz et al. (dir.), *Perpetual contact*, Cambridge University Press, 2002.

<sup>38</sup> Se reporter notamment aux recherches de Z. Smoreda, *op. cit.*

### 3.1.2.1 Suivis de parcours niveau macro

L'avant-veille du jour des trois appels successifs, B (la personne s'enregistrant grâce au serveur) a appelé son amie (A) alors qu'elle se rend en voiture dans la ville dite « Albert ». Rien ne permet de savoir où se trouve l'appelant et par conséquent, notre analyse prendra en compte l'utilisation du mobile dans cette « coque privée »<sup>39</sup> qu'est l'automobile. Il ne nous semble pas opportun de dissenter sur le statut de ce moyen de transport (il est évident qu'il relève du domaine privé) dans la mesure où il emprunte aussi la « voie publique ». Par ailleurs, les discussions sur les méfaits du mobile au volant et les différentes mesures législatives visant à les limiter, renvoient à une autre dimension de l'espace public dans une version politique – et dont on peut quotidiennement vérifier la portée jusque dans cette conversation. Nous examinerons cette possibilité dans la section suivante et en attendant, il nous semble légitime de prendre en compte ce moyen de transport dans notre champ d'enquête car ce n'est pas particulièrement le déplacement en voiture<sup>40</sup> qui importe pour les conversants : il s'agit plutôt d'un parcours global, réalisé à partir de différents moyens de transport, parsemé « d'étapes conversationnelles » rendant compte de la façon dont les membres du couple gèrent et organisent la séparation physique à partir de différentes échelles de localisation.

Tout porte à croire que A se rend dans une ville (Albert) située à 300 kilomètres d'une autre ville (Rémy) où les membres du couple ont l'habitude de partager un appartement (ou une maison). Apparemment, A dispose d'un autre lieu de résidence à Albert et elle s'y rend en voiture. Il est nécessaire de rappeler ces éléments car elle reviendra le surlendemain à Rémy en utilisant le train, le RER et le bus. Quoiqu'il en soit, le premier élément important est qu'A s'éloigne d'un lieu généralement partagé par le couple pour des raisons apparemment professionnelles. Pendant ce déplacement « sortant », B appelle A et précocement dans l'ouverture de la conversation, il s'enquière de l'état d'avancement du parcours de son amie.

---

<sup>39</sup> Expression parfois utilisée par E. Goffman et E. T. Hall.

<sup>40</sup> Par contre, l'utilisation de tel ou tel moyen de transport s'accompagne de différentes contraintes reconnaissables depuis l'organisation même de la conversation...

Transcript. 21 : Suivi de parcours niveau macro.

Extrait de Echant\_MVIP\_0\_0529\_09h32m49

29 mai 2002

Mobile à mobile (vague bruit de voiture + radio en arrière-plan)

Couple [nav]

Durée de la conversation : 41 secondes ; de l'extrait : 25 secondes

- 0 dring  
1 A : (1.5) allô:  
2 B : >oui c'est moi<  
3 A : (1.1) hum:..... mouais (.) j'pren/  
4 B : [ j'prenais des nouvelles de ta progression.  
5 A : (0.5) hhh beh je suis presque arrivée là: hein: (.) j'suis: euh::: à albert nord.  
6 B : d'accord.  
7 (0.5)  
8 A : donc euh::: voilà quoi.  
9 (1.9)  
10 B : tu repasses euh::: chez toi ?  
11 A : (.) ouais j'vais chez moi je pose mes affaires et puis je repars après à l'a r t p.  
12 B : (0.7) d'accord. (0.5) euh::  
13 A : [ donc voilà::::.=  
14 B : =est-ce que tu: tu descendras le: l'ordinateur ou pas ?  
15 A : (.) oh:::: je sais pas (.) pis là [...]

L'ouverture de la conversation est réalisée selon un format assez compact puisque B est en mesure d'introduire la raison de l'appel dès le quatrième tour de parole. On reconnaît une séquence de « sommation/réponse »<sup>41</sup> assez classique (dring/allô), quoiqu'elle se caractérise par un silence relativement long au début de la seconde partie de paire (1.5 secondes<sup>42</sup>). En T2, l'appelant insère une auto-identification par l'utilisation du pronom personnel (« moi »), soutenu par un « échantillon de voix »<sup>43</sup> facilitant le travail de reconnaissance de l'appelant. Au tour suivant, A valide effectivement l'identité de l'appelant, d'une façon particulière toutefois. T3 est en effet marqué par différents éléments traduisant potentiellement une gêne méritant d'être indiquée dès ce stade de la conversation et remettant potentiellement en cause sa poursuite. D'abord, on note un léger silence débutant son tour de parole (1.1) suivi d'un « hum » très allongé : la validation de l'identité de l'appelant est partiellement différée, tout comme l'offre d'un point de transition facilitant l'insertion de la raison de l'appel. Ensuite, au travers de l'item « mouais », A contribue à poursuivre l'ouverture de la conversation tout en exprimant une forme de réserve plus perceptible. D'ailleurs, à la suite d'une micro-pause, l'appelée s'engage dans une nouvelle UCT dans laquelle elle aurait potentiellement pu exposer les raisons d'une gêne perceptible au travers de la construction du début de son tour de parole. Seulement, la micro-pause de T3 a fourni une opportunité à l'appelant de reprendre la parole et suite à une brève concurrence (chevauchement), c'est lui qui poursuit. L'ouverture de cette conversation est ainsi marquée par différents indices de gêne susceptibles de différer (au

<sup>41</sup> E. Schegloff, *op. cit.*

<sup>42</sup> Ce silence est peut-être à rapporter à la conduite automobile...

<sup>43</sup> *Id.*

moins) l'introduction de la raison de l'appel et/ou l'initiation du premier thème de conversation (par l'appelant). Toutefois, cette gêne pressentie ne semble pas suffisamment soutenue par des procédures spécifiques permettant à l'appelée de prendre le contrôle de la conversation à ce stade. Nous vérifierons dans la section suivante qu'un problème particulier lié au contexte d'usage de A justifiait selon elle une limitation de son engagement conversationnel.

La raison de l'appel nous intéresse au premier plan, car il s'agit d'une sorte de requête invitant la téléphoniste en situation de mobilité à « actualiser » son parcours : « j'prenais des nouvelles de ta progression. » (T4). Voici une forme particulière de « demande de localisation » de type *Rm* (pour *relation to members*)<sup>44</sup>, basée et conçue à partir d'une connaissance d'arrière-plan de l'engagement de l'appelée dans ce déplacement. L'appelant sait que son amie est actuellement « en route », car il souhaite être informé d'une « progression ». Pour lui, il n'est pas question de savoir comment A se déplace ni « vers où » : il disposait déjà de ces informations avant l'appel et sa requête, qui initie un premier thème possible de conversation, consiste à vérifier la localisation exacte de son amie par rapport à une destination finale (elle aussi connue de l'appelant). En T5, l'appelée satisfait sa requête en exploitant une catégorie de lieu assez typique de l'automobiliste : « (...) à Albert nord. » et progressivement, l'appelant initie différents développements thématiques dont le point commun est qu'ils prennent tous en compte la destination finale de A. Ceci dit, ces développements occupent un nombre assez réduit de séquences et les contributions de B présentent quelques éléments rappelant la gêne identifiée en T3. D'abord, le traitement de la localisation de la téléphoniste en situation de mobilité est rapidement abandonné : en T7, B valide de façon assez minimale cette localisation (« d'accord.<sup>45</sup> ») et en T8, c'est A qui poursuit cet épuisement thématique en n'offrant aucune « prise » pour continuer (au moins) sur ce point : « donc euh::: voilà quoi. ». Un silence inter-tour assez long succède (1.9) et l'appelant décide de formuler une nouvelle requête (concernant la possibilité pour que A repasse chez elle (T10)), préparant une autre question relative à la récupération d'un ordinateur (T14). Ce développement ne représenterait pas énormément d'intérêt pour notre propos si l'appelée ne continuait pas d'établir des clôtures rapides des séquences initiées par B, voire de la conversation dans son ensemble. T13<sup>46</sup> (« donc voilà::: ») est assez explicite de ce point de vue car A borne assez clairement la fin du développement en cours tout en n'ajoutant rien de plus<sup>47</sup>. Naturellement, B peut toujours ne pas prendre en compte les multiples freins interactionnels produits par A : sa requête en T14 le suggère fortement ainsi que le début de la réponse formulé en T15 : « (.) oh::: je sais pas (.) pis là [...] ». Un élément « périphérique » limite vraisemblablement les possibilités de satisfaire ce développement thématique.

Nous étudierons ce phénomène *infra* et au préalable, ce début de conversation intègre plusieurs éléments intéressants devant être développés. D'abord, il est évident qu'en vertu d'une inter-connaissance forte et de savoirs d'arrière-plan, des intimes peuvent à tout moment (ou presque) faire le point sur l'évolution du parcours du locuteur en situation de mobilité géographique importante. Si la « prise de nouvelles » est une « raison de l'appel » très classique depuis un téléphone fixe (comme d'un mobile d'ailleurs), elle se présente ici de façon spéciale : elle est étroitement associée à la localisation l'appelée (rappelons T4 de l'appelant : « j'prenais

<sup>44</sup> E. Schegloff, « Notes on conversational practices: formulating place », in D. Sudnow (ed), *Studies in social interaction*, The Free Press, 1972, p. 75-121.

<sup>45</sup> Avec intonation descendante.

<sup>46</sup> A comparer à T8.

<sup>47</sup> A noter, le segment « voilà » : légèrement accentué, prolongé et terminé par une intonation descendante.

des nouvelles de ta progression. »). Cette « prise de nouvelles » étroitement localisée selon une échelle géographique propre au parcours facilite une nouvelle fois le développement de séquences étroitement dépendantes. Les demandes de (vérification) de localisation faisant immédiatement suite aux séquences composant ordinairement l'ouverture des conversations téléphoniques paraissent de la sorte jouer un double rôle. D'une part, on peut considérer que le « suivi des parcours » constitue un indice de la proximité relationnelle des locuteurs. D'autre part, ce type de séquence ne vise pas seulement à (r)établir le positionnement précis de la téléphoniste en situation de mobilité. Il constitue conjointement un support à partir duquel peuvent succéder différents développements thématiques dont la propriété essentielle est de reformuler à d'autres échelles la localisation de l'interlocuteur en situation de mobilité.

Ces phénomènes ne sont pas seulement observables lors de parcours « sortants » (*i.e.* d'une ville, d'une maison... usuellement partagées par les membres du couple) mais aussi « rentrants ». Le fait de revenir vers un « foyer » de la vie commune modifie toutefois l'orientation et l'organisation des conversations téléphoniques. Le pluriel s'impose puisque le rapprochement spatial progressif des membres du couple peut être médiatisé dans une succession de communications (toujours assez brèves). Les locuteurs définissent alors différentes échelles de localisation pertinentes par rapport au locuteur en déplacement géographique important, à partir desquelles peut se négocier l'organisation de la rencontre en face-à-face. Dans cette perspective, on évoque à raison la capacité d'improvisation<sup>48</sup> des téléphonistes nomades dans la mesure où ils peuvent gérer et régler à distance ce type de problèmes de rencontre et plus généralement de coordination. Il faut rappeler que cette improvisation est le plus souvent rendue possible par des conversations au cours desquelles la définition des ancrages des usagers est très précise. Les trois conversations étudiées *infra* montrent comment les locuteurs « mutualisent » d'une certaine façon leurs ancrages respectifs au travers de différentes échelles de localisation, celles-ci allant du *macro* au *micro* ou du distant au proche.

---

<sup>48</sup> Se reporter notamment à C. Licoppe, *op. cit.*

Le premier appel passé lors du retour de la téléphoniste vers Rémy (en train d'abord) s'apparente à la conversation analysée *supra*. Il s'agit, précocement dans l'ouverture de la conversation, de « demander des nouvelles » de l'évolution du parcours de la téléphoniste en situation de mobilité importante. Ce genre de requête témoigne à nouveau d'une connaissance d'arrière-plan concernant son déplacement, selon des modalités qui échappent malheureusement à l'analyse<sup>49</sup>.

**Transcript. 22 : Macro localisation.**

**Echant\_MVIP\_0\_0601\_19h35m13s**

**1<sup>er</sup> juin 2002**

**Mobile à mobile**

**[A se trouve dans un train et on entend un bruit caractéristique à l'arrière-plan]**

**Couple [nav]**

**Durée : 1 minute 16 secondes**

- 1 A : (1.8) allô:=
- 2 B : =oui c'est vincent (.) >j'suis toujours< avec yves (1.2) j'prenais des nouvelles de l'avancée de ton:..... transport
- 3 (1.7)
- 4 A : °bin euh:..... là° (0.5) °j'suis°/ (0.3) tu m'entends toujours ?=

Selon toute vraisemblance, B a préalablement passé/reçu un appel avant celui-ci ou laissé un message sur le mobile de A. Il n'y a pas de trace de cette hypothétique communication sur le serveur, mais le format de l'ouverture et une UCT de T2 le suggèrent fortement. D'abord, il faut noter le format extrêmement réduit de l'ouverture puisque dès que l'appelée a ouvert l'inter-espace conversationnel par un classique « allô »<sup>50</sup>, B prend rapidement la parole (énoncés liés T1-2) en s'auto-identifiant<sup>51</sup>, en indiquant avec qui il se trouve puis en exposant la raison de l'appel. T2 est ainsi constitué de trois UCT accomplissant différentes tâches et dont la dernière projette une orientation rapide de la conversation sur un premier développement thématique. Ce caractère assez précipité de l'introduction de la raison de l'appel et l'UCT « >j'suis toujours< avec yves » suggèrent qu'il s'agit d'un rappel ou que ces informations ont été laissées sur le répondeur de A<sup>52</sup>. Quoiqu'il en soit, l'appelée commence à satisfaire la requête de B concernant sa localisation géographique générale (début de T4 : « °bin euh:..... là° (0.5) °c'est°/ ») mais différents éléments suggèrent qu'elle rencontre quelques problèmes de réception/émission. Le segment précédent est en effet interrompu (/) et A ouvre une séquence parallèle pour vérifier si B est en mesure de l'entendre (fin de T4 : « tu m'entends toujours ?= »). Rétrospectivement, on peut penser que le silence débutant l'ouverture de la conversation (1.8 en T1) et le silence inter-tour assez important de T3 (1.7) sont des indices susceptibles de témoigner d'une altération du canal conversationnel. En T5, B rassure son interlocutrice sur le caractère audible de ses contributions tout en faisant part d'un « bruit de fond » important affectant sensiblement la qualité d'écoute. Les locuteurs sont ainsi

<sup>49</sup> Le retour de A pouvait être précisément planifié de longue date ; les membres du couple ont sans doute communiqué pendant les deux jours de séparation physique : par téléphone fixe/mobile, internet etc. Plusieurs éléments suggèrent qu'il y a au moins eu une conversation pendant ce laps de temps et tout porte à croire qu'il y en a eu beaucoup plus.

<sup>50</sup> On notera qu'il est toutefois un peu différé : silence de 1.8 secondes.

<sup>51</sup> Ce qui poursuit conjointement l'ouverture de la conversation.

<sup>52</sup> Lorsqu'on se réfère à T6 puis T23→26 (*infra*), c'est plutôt cette seconde possibilité qui est à privilégier.



attentifs à différents éléments pouvant modifier l'écologie normale (disons « *context-free* »<sup>53</sup>) de la conversation téléphonique. A ce stade, ils ont vérifié le bon fonctionnement du canal conversationnel, des micro-coupures sont perceptibles sur l'enregistrement<sup>54</sup> et l'environnement sonore de l'un des interactants a été décrit par l'autre pour préciser les conditions de sa participation. Si les locuteurs vont progressivement revenir sur le problème de la localisation globale de la téléphoniste en situation de mobilité, ils ne vont jamais complètement cesser de démontrer une forme d'attention à leur environnement phonique.

- 5 B : =>oui oui< (.) >j't'entends toujours hein< (.) là y a un: fort bruit de fond (.) mais je t'entends quand même.=
- 6 A : °hein hein° (.) °pa(r)ce que° j'°av°ais un double appel
- 7 B : °humhum°=
- 8 A : =euh::: là j'suis avant ruelle.
- 9 (0.6)
- 10 B : t'es avant ruelle là ?
- 11 A : (0.4) ouais. (.) ouais ouais.=
- 12 B : =d'accord.=
- 13 A : °donc euh:::°/ (.) donc voilà quoi.
- 14 [
- 15 B : ça:::/ (0.5) ça te fait arriver à quelle heure ?
- 16 A : (3.4) [coupure] on doit approcher de ruelle.
- 17 (0.3)
- 18 B : d'accord.=
- 19 A : =donc >mais ça fait arriver< à vingt heure dix sept.=
- 20 B : =d'accord.=
- 21 A : =donc euh::: rémy nord.

D'abord, alors que B vient de faire part d'un environnement sonore moyennement satisfaisant (T5), A signale un double appel qui, placé immédiatement ensuite (T6), fournit un autre indice de l'altération du canal conversationnel. A ce stade, cette information n'est pas spécialement traitée par B (simple « °humhum°= » de T7) et A peut reprendre la parole par auto-sélection. Elle satisfait alors de façon différée la requête formulée en T2 (par l'appelant) concernant sa localisation géographique générale. Pour ce faire, elle exploite le nom d'une ville dans laquelle devrait prochainement passer son train (pour nous, il s'agit de « Ruelle »). B connaît manifestement cette ville (et la distance qui la sépare de la gare de destination) et après s'être assuré une seconde fois du positionnement géographique de sa compagne (T10), il formule une nouvelle requête pour savoir à quelle heure elle « arrive » (T15). Il est intéressant de noter qu'aucune référence au voyage en train n'est utilisée pour la formulation de cette seconde requête (« [...] ça te fait arriver à quelle heure ? ») : après avoir déterminé le contexte de réception de l'appel, les locuteurs maintiennent ce type de ressource à l'arrière-plan de leurs investigations. La réponse formulée par A notamment (en T19) est clairement indexée sur une référence temporelle typique du voyage en train : « [...] ça fait arriver< à vingt heure dix sept. ». Toutefois, l'exploitation de ce type de repère temporel « officiel » peut être secondée par une analyse conjointe de l'environnement. T16<sup>55</sup> par exemple se caractérise par une sorte d'hypothèse concernant la localisation actuelle du train : « [...] on doit approcher de ruelle. ». Tout porte à croire que la téléphoniste recherche visuellement des indices vers l'extérieur lui

<sup>53</sup> SSJ, *op. cit.*, p. 699-700.

<sup>54</sup> Mais elles ne sont pas encore traitées ouvertement par les locuteurs.

<sup>55</sup> Marqué par une coupure assez longue mais non traitée par les locuteurs.

permettant de définir sa localisation<sup>56</sup> et qu'elle limite localement les possibilités d'entrée en contact visuel : il se peut ainsi que la notion de « regard neutre » développée par G. Murtagh ne concerne pas seulement l'arène (limitée) de visibilité du wagon de train, pour satisfaire des développements conversationnels particulier.

On peut identifier une très bonne illustration de ce phénomène ensuite. Alors que les locuteurs développent des séquences au cours desquelles ils pointent différents éléments susceptibles d'affecter leur interaction conversationnelle (double appel, messagerie et défaillances du réseau, T23→29), la téléphoniste du train chevauche à deux reprises un tour de parole de B pour indiquer le nombre de kilomètres la séparant du département<sup>57</sup> d'arrivée (se reporter à T31).

- 22 (0.4)  
 23 B : bon. (.) t'as toujours ton appel en double là ?  
 24 A : (0.3) euh ::: non non (.) ça y est (.) mais j'ai fait un:::/ c'est la messagerie.  
 25 B : d'accord (.) >ah beh c'est moi< qui ai qui ai appelé tout à l'heure.=  
 26 A : =ah bon. (0.4) d'accord.  
 27 B : donc euh ::: (.) >°voilà (.) c'est bon c'est bon°<  
 28 A : non mais °c'est quand t'arrive au niveau de ruelle (.) tu sais le réseau:° heu:::=  
 29 B : =ouais (.) le réseau heu::: (.) le réseau est un peu faible par là  
 30 [ bon bah là::: [ là on est exactement à  
 31 A : quarante de l'ours [département]  
 32 B : ouais (.) ouais ouais (.) bon.  
 33 A : humhum (.) donc on arrive à ruelle.=  
 34 B : =okay.

Selon toute vraisemblance, la téléphoniste a pu lire un panneau de signalisation (plutôt autoroutière) fournissant cette information. Sans complètement attendre que B ait terminé son tour de parole, elle insère immédiatement ce nouveau repère spatial dans la conversation dans la mesure où il satisfait plus précisément les attentes de localisation. En effet, la connaissance du nombre de kilomètres restants permet de déduire que le train s'approche vraiment de « Ruelle » (T33) et rétrospectivement, on comprend que les premiers développements concernant la localisation de la téléphoniste n'étaient pas complètement assurés.

<sup>56</sup> Pour s'en convaincre, se reporter à T31 analysé *infra*.

<sup>57</sup> Pour nous, « l'ours ».

Toutefois, il n'est pas possible de savoir ici comment l'exploitation de ce type de ressource puisée dans l'environnement ouvrir sur des séquences spécifiques. Lorsqu'au moins un des téléphonistes est en déplacement spatial rapide (train, voiture...), les conversants sont exposés à des variations de la couverture du réseau pouvant entraîner l'interruption de leur interaction. Cela dit, et même s'ils connaissent globalement la couverture du réseau<sup>58</sup>, ils ne peuvent sur le moment savoir l'importance de ces variations sur leur activité. Il faut alors jauger l'état du canal conversationnel.

- 33 A : humhum (.) °donc on arrive à ruelle.°=  
 34 B : =okay.  
 [ ]  
 35 (2.5) [durée totale de la coupure = 3.1]  
 36 B : ouais (.) y a une coupure là.  
 37 A : (1.1)  
 38 B : y a une coupure (.) y a une coupure.  
 39 A : (0.7)  
 40 B : j'entends plus rien::  
 41 A : (0.6)  
 42 B : kinkinkinkin (0.2) bon. (0.2) euh/ ouais (0.2) j'te rappelle après hein (.) parce que j'ai p(l)us de: (.) j'ai p'us de: communication. (0.3) kinkinkin (.) ça pa::sse p(l)us. (1.6) [raccroche]

Une première coupure de 3.1 secondes est perceptible sur l'enregistrement pendant que B valide la localisation plus certaine de la téléphoniste du train (T34). On peut avec précision placer cette coupure dans l'item « o[kay » dans la mesure où le bruit de fond caractéristique du train disparaît. B détecte immédiatement ce changement d'ambiance sonore car il n'interprète pas les 2.5 secondes de silence de T35 comme une pause inter-tour (par ailleurs tout à fait possible et normale compte tenu de ce qui précède) mais bien comme un problème de réception. Cette interprétation est fournie en T36 : c'est lui qui met fin au silence de T35 tout en indiquant l'apparition d'une « coupure là ». On peut attribuer le silence qui suit à A dans la mesure où B attend manifestement son retour dans la conversation. Cependant, comme l'a noté Schegloff<sup>59</sup>, l'apparition de problèmes de réception/émission s'accompagne souvent de tours de parole (T36→41) dont la conception est assez particulière : ils peuvent servir à vérifier l'état du canal conversationnel et/ou constituer des « sommations » réclamant la participation de l'autre. Dans le cas présent, ces deux lectures sont possibles, et à mesure que B occupe seul l'espace conversationnel, moins les silences inter-tour « laissés » sont longs (T35→41 : 2.5 ; 1.1 ; 0.7 ; 0.6). En T42, il s'engage dans un ultime tour de parole beaucoup plus étendu réclamant la participation de A et il se résout à raccrocher tout en ayant au préalable indiqué un rappel ultérieur.

A ce stade, les locuteurs ont progressivement déterminé la localisation géographique globale de la téléphoniste en situation de mobilité importante tout en commençant à évoquer une heure d'arrivée en gare. Une défaillance réseau (fort à propos évoquée lors de séquences parallèles) a mis fin à leur communication. Ces développements témoignent *a minima* d'une forme d'attention assez typique de personnes proches, tout en constituant des ressources susceptibles d'être exploitées par la suite pour organiser les conditions de la rencontre en face-à-face par exemple. La proposition d'un rappel ultérieur suggère que l'appelant n'entend pas se

<sup>58</sup> Se reporter à T28-29.

<sup>59</sup> E. Schegloff, *Sequencing in conversational openings...*, p. 1085.

satisfaire d'une simple connaissance du positionnement géographique de sa compagne et ce niveau macro de localisation préface sans doute d'autres développements à venir.

### 3.1.2.2 Suivi de parcours niveau meso

Ce n'est que quarante-cinq minutes plus tard que B rappelle A et de façon particulièrement explicite, l'appelant revient sur la localisation de sa compagne à la première place structurelle<sup>60</sup> dont il dispose (T2) pour orienter précocement la conversation sur ce point.

**Transcript. 23 : Meso localisation.**

**Echant\_MVIP\_0\_0601\_20h20m34s**

**1<sup>er</sup> juin 2002**

**Mobile à mobile**

**[A est maintenant dans le RER et on entend un bruit caractéristique]**

**Couple [nav]**

**Durée : 48 secondes**

- 1 A : (1.3) allô:  
2 B : (0.5) >oui< (0.3) c'est moi (0.6) tu en es où là ?  
3 A : euh::: là je suis euh dans le: r e r.  
4 B : (0.6) d'accord. euh: donc j viens pas te chercher à la gare du bord ?  
5 A : non=  
6 B : =par la gare de: de de saint louis ?  
7 A : non (.) >de toute façon< il vient de partir là (1.5) hh euh::=  
8 B : =donc  
9 (1.2)  
10 A : donc. euh::: >c'est pas la peine hein< j vais::: (1.0) >j vais prendre le bus/<  
11 B : (.) d'accord (.) °tu [inc] tu prends le bus° (.) tu veux que:: j'aile te chercher euh::: (2.2) au °terminus° ?  
12 [  
13 A : heu::: >c'est à dire< oui (.) j'veux bien ouais.  
14 (1.0)  
15 B : ce sera dans combien de temps à peu près ?  
16 A : (.) donc là: heu::: >moins vingt cinq< je suis arrivée/ et euh >le: le< bus il est (°point par forme°) (1.1) fff (.) donc euh:: vers moins le quart moins dix (1.0) moins di:::x  
17 B : (2.5)  
18 A : hein plutôt (.) °euh:° ?  
19 B : (2.7)  
20 B : (t) (.) allez (.) tout d'suite  
21 A : d'accord (.) allez bisous.

L'ouverture de la conversation est extrêmement réduite puisque dès T3, A satisfait la demande de localisation en indiquant qu'elle se trouve dans le RER. B comptait manifestement aller la chercher à la gare du « Bord » ou de « Saint Louis » (T4 et T6) mais la coupure de la communication et son rappel relativement tardif ont annexé cette possibilité. On comprend dès lors un peu mieux les requêtes formulées par l'appelant dans la communication

---

<sup>60</sup> E. Schegloff, *id.*

précédente, relatives à la localisation de sa compagne : elles préparaient l'organisation d'un rendez-vous et elles ne se limitaient donc pas à un simple « suivi de parcours » de type informatif.

Il est trop tard et pour le signifier, A insère une forme subtile d'auto-localisation : le segment de T7 « >de toute façon< il vient de partir là » replace la téléphoniste dans un RER roulant et conformément au mode général de fonctionnement de ce type de transport, il n'est plus possible d'en sortir. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, A expose en T10 son projet d'utiliser le bus pour rejoindre un « cadre sans doute privé »<sup>61</sup> partagé par les membres du couple. Cette indication très sommaire « [...] j'avais prendre le bus » suffit à B pour proposer un nouveau rendez-vous (T11) au « terminus » en vertu d'une connaissance du parcours normal que doit emprunter son amie. A ayant ratifié sa proposition (T13), il ne reste plus qu'à déterminer son heure approximative d'arrivée. Pour ce faire, elle s'engage dans un tour de parole assez long (T16) marqué par des signes d'hésitation (multiples « euh », répétitions de segments, interruptions, variations du rythme d'élocution etc.) témoignant certainement de la difficulté à évaluer le temps de parcours du bus notamment<sup>62</sup>. Malgré tout, elle parvient à proposer une plage temporelle très réduite, puisque celle-ci est comprise entre « [...] moins le quart moins dix (1.0) moins di:::x » (fin de T16). De façon notable, B ne valide pas immédiatement cette proposition. Au tour suivant en effet, on relève un silence relativement long (2.5) que l'on peut attribuer à B. C'est du moins ainsi que A interprète ce silence car en T18 elle formule une requête légèrement accentuée réclamant plus explicitement l'accord de B. A nouveau un silence relativement long succède (2.7) avant que A ne propose une première partie de paire composant ordinairement un échange terminal : « allez (.) tout de suite » (T20). Compte tenu de ce qui précède, ce tour de parole est assez surprenant. D'une part, B n'a pas satisfait les demandes répétées de validation de l'heure d'arrivée et le silence de T17 a été interprété comme une absence de réponse. D'autre part, si T20 suggère que B est d'accord pour cet horaire, ce tour projette une clôture rapide de la conversation alors que le développement précédent n'a manifestement pas été complètement épuisé. Certaines personnes ayant écouté cette conversation ont suggéré que des coupures non perceptibles sur l'enregistrement seraient susceptibles d'expliquer cette clôture rapide de la conversation, définitivement réalisée en T21. Peut-être. Nous préférons l'hypothèse de l'engagement de B dans une autre activité affectant son degré de participation dans la conversation car il reste peu probable que les coupures interviennent aussi idéalement au niveau des contributions de B et sans qu'on puisse les détecter.

---

<sup>61</sup> Voilà qui est peu précis mais même en disposant d'un grand nombre de conversations passées A et B (nav) il n'est pas possible de savoir s'ils partagent un appartement. Selon toute vraisemblance, ils en ont chacun un à Rémy (qui est leur ville principale de résidence) et B dispose d'un autre appartement à Albert (où elle travaille parfois apparemment). Par ailleurs, on notera pour cette conversation que le « lieu de retour » est tacite.

<sup>62</sup> Pour le RER en effet, il semble qu'elle se réfère à l'heure officielle d'arrivée en gare : segment « moins vingt cinq ».

Quoiqu'il en soit, cette communication donne accès une autre échelle de localisation de la téléphoniste en situation de mobilité à partir de laquelle peut se négocier et se décider une rencontre en face-à-face supposant un déplacement de l'autre locuteur. Plus la téléphoniste se rapproche du lieu d'arrivée, plus les traitements concernant sa localisation (actuelle ou à venir) sont nombreux, précis et associés à différentes références temporelles. Compte tenu de l'échange terminal (T20-21), les locuteurs auraient potentiellement pu se retrouver sans avoir besoin de se rappeler. Ce n'est pas ainsi qu'ils vont procéder et ils vont nous fournir l'occasion d'examiner une autre échelle de localisation, en « contexte proche » cette fois-ci.

### 3.1.2.3 Micro-coordination

**Transcript. 24 : Micro-coordination.**

**Echant\_MVIP\_0\_0601\_20h42m48s**

**1<sup>er</sup> juin 2002**

**Mobile à mobile**

**[bruits de vent, de voitures et de discussions]**

**Couple [nav]**

**Durée : 22 secondes**

- 1 A : a:llô:.
- 2 B : (0.2) >oui< c'est moi. (.) j'arrive à la:::: station de bus là.
- 3 A : (1.0) euh:::: mais ben écoute (.) moi j'suis en:::: au niveau de la rue gérard léri là
- 4 (0.5)
- 5 B : ah d'accord.
- 6 A : (0.5) hein (.) donc euh::: en bas de la rue:: >enfin en bas< non euh (1.0)
- [
- 7 B :                    donc tu:::
- 8 A : à la station euh >place du huit mai< (0.5) hein donc i'devrait °être° là d'ici=
- [
- 9 B :                    d'a:ccord.
- 10 A : =trois quatre minutes
- 11 (0.9)
- 12 B : ouais. (.) okay. (.) bon beh >à tout de suite<
- [
- 13 A :                    °cinq°                    (0.2) à tout de suite

S'agissant d'un rappel réalisé à vingt minutes d'intervalle, il n'est pas étonnant de relever un format d'ouverture extrêmement compact<sup>63</sup>. A la suite, d'un classique « allô » répondant à la sommation que constitue la sonnerie, B poursuit l'ouverture de la conversation en s'auto-identifiant avant d'indiquer rapidement qu'il se trouve à proximité du point de rendez-vous (T2). La seconde UCT de ce tour de parole oriente ainsi précocement la conversation sur l'organisation de la rencontre, dans un environnement qui devrait être partagé. En effet, l'appel (passé à 20h42) respecte la plage temporelle proposée par A dans la communication précédente, et l'auto-localisation de B constitue le premier élément à partir duquel les locuteurs peuvent se retrouver rapidement. Au tour suivant, A complète effectivement l'auto-localisation de l'appelant de façon analogue (T3).

<sup>63</sup> Sans compter qu'appeler un mobile, c'est généralement s'attendre à parler à une personne particulière. Nous reviendrons sur ce point important *infra*.

Il est intéressant de constater qu'elle ne fait pas directement référence à son transport en bus, en mobilisant différents descripteurs issus d'une analyse visuelle de son environnement. En T3, T6 et T8, elle détermine progressivement sa localisation en exploitant un nom de rue (« gérard léri »), puis en plaçant le bus plutôt en « bas » de cette voie de circulation, avant de corriger ce positionnement en insérant le nom de la station « euh >place du huit mai< [...] » (T8). Ces différentes références spatiales sont commentées par B dans le cours même de leur insertion dans l'espace conversationnel. Dès T5, il manifeste sa connaissance de la rue Gérard Léri (« ah d'accord. »), et lorsque la téléphoniste commence à évaluer le délai d'arrivée par rapport à son positionnement géographique, B valide de façon anticipée sa proposition (chevauchement de T8). L'environnement n'est pas seulement mis « en commun » dans le cadre de l'interaction conversationnelle, il est aussi une composante préalablement connue des locuteurs qui facilite l'organisation rapide de leur rencontre. Celle-ci étant imminente, ils clôturent la conversation au moyen d'une seule paire adjacente (T12/13) ouvrant sur la rencontre en face-à-face (« [...] à tout de suite »/« [...] à tout de suite »).

Cette conversation termine ainsi la succession d'appels passés dans le cadre du retour de la téléphoniste en situation de mobilité géographique importante vers Rémy. Son caractère extrêmement bref (22 secondes) s'explique par la connaissance que les locuteurs ont de leurs ancrages respectifs, méthodiquement déterminés lors des communications précédentes. Pour mieux cerner les différentes échelles de localisation mises en œuvre lors des différentes communications, on peut proposer un schéma récapitulant les contextes de réception des appels tout en rappelant les places structurelles où sont initiées les séquences portant sur l'identification du ou des ancrages des participants. A chaque fois, c'est l'appelant qui introduit ces séquences par des requêtes ou une auto-localisation, et leur importance se mesure certainement à la place structurelle où elles sont initiées (trois fois en T2 et une fois en T4).

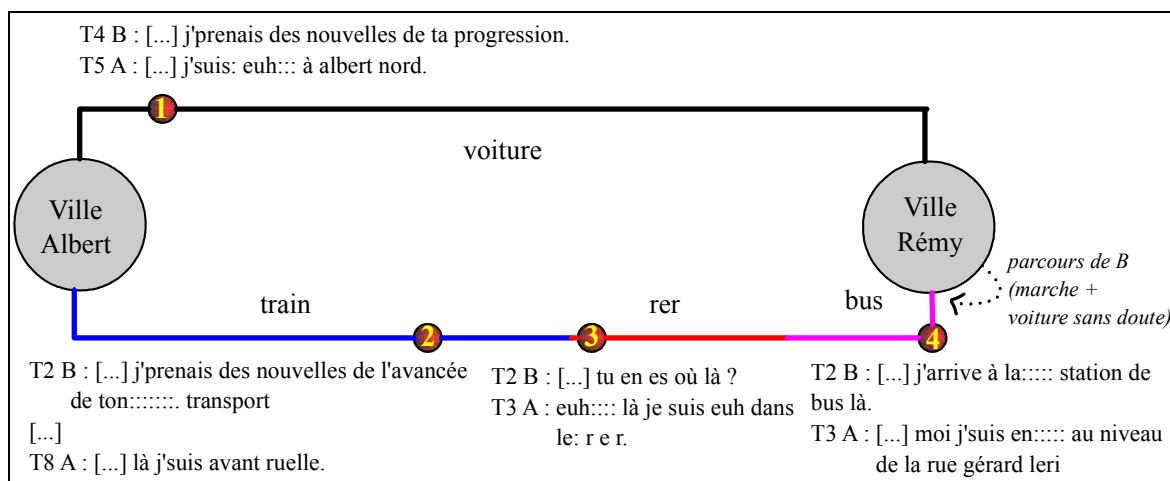


Figure 25 : Contextes de réception des appels et fonctions des localisations.

Pour les deux premières conversations (ronds numérotés 1 et 2), nous avons parlé de « macro localisation » dans la mesure où l'appelant formule des requêtes visant à vérifier le positionnement géographique général de la téléphoniste en situation de mobilité importante. Pour ce faire, il insère des « demandes de nouvelles... » particulières car elles sont systématiquement associées au déplacement de l'appelée (« ...de ta progression », « ...de ton transport »). Cette dernière satisfait ses demandes en nommant les villes à proximité desquelles

elle se trouve, sans que nous ayons pu (ou voulu) examiner la façon dont ces informations étaient traitées par la suite. Pour la seconde conversation en effet, une coupure met fin à l'interaction conversationnelle alors que les locuteurs viennent de commencer à évaluer un délai d'arrivée en gare – et potentiellement l'heure et le lieu d'un rendez-vous. Pour la première conversation, c'est nous qui avons coupé la retranscription dans la mesure où un problème de disponibilité va être traité, ce phénomène méritant une section à part entière (se reporter à 3.2 Gestions des expositions et des engagements publics). Ceci dit, le début de cette communication donne une idée sur d'autres fonctions des demandes de localisation car celle réalisée en T4 facilite l'initiation d'un développement thématique supposant l'ancrage de A dans sa ville de destination. A ce stade, on peut émettre l'hypothèse que certaines demandes de localisation réalisées dans les ouvertures constituent des « préfaces » susceptibles de préparer l'introduction graduelle de certains développements. Toutefois, et comme l'a aussi remarqué M. Relieu<sup>64</sup>, il n'est pas opportun d'attribuer une fonction unique à ce genre de séquences car elles peuvent conjointement servir à indiquer un état de disponibilité ou d'indisponibilité<sup>65</sup> par exemple. Pour la troisième conversation, on relève une échelle intermédiaire de localisation basée sur connaissance générale du rapprochement géographique de la téléphoniste. Il s'agit d'un rappel et dès T2, l'appelant formule une demande plus précise de localisation (troisième UCT de son tour de parole : « tu en es où là ? ») établissant une connexion claire entre cette communication et la précédente et préfaçant l'organisation d'un rendez-vous. L'actualisation du parcours de la personne itinérante ne consiste pas seulement en un repositionnement géographique : elle constitue une étape nécessaire pour coordonner les modalités de la rencontre en face-à-face qui doit être négociée en temps (et on pourrait dire « en lieu ») réel compte tenu de la diversité des moyens de transport utilisés par la téléphoniste. La dernière communication (dite de « micro-coordination ») finalise les conditions de la rencontre physique définies pas à pas par les locuteurs. Arrivant au point de rendez-vous et à l'heure préalablement fixés, l'appelant entend manifestement organiser « au plus près » les modalités de la rencontre et les conversants établissent ainsi une relation intéressante entre engagement conversationnel et engagements dans des espaces finalement peu disjoints d'usage. C'est encore en T2 qu'une telle orientation de la conversation est réalisée au moyen d'une auto-localisation de l'appelant projetant une contribution analogue de la part de l'appelée. Une fois les ultimes précisions spatiales et temporelles exposées dans l'entre-deux conversationnel, une clôture rapide de l'interaction distante projette une ouverture non moins rapide de l'interaction en face-à-face.

Ces quatre communications démontrent aussi comment des intimes sont manifestement très enclins à faire le point sur le parcours de la personne itinérante pendant une période de séparation physique de quelques jours<sup>66</sup>. Dans ce type de circonstance, il semble que la technologie mobile favorise une « conversation continue » selon une formule de C. Licoppe, en grande partie basée sur l'identification de différentes composantes des contextes d'usage. Selon l'auteur, en multipliant les communications (relativement brèves) le « *geste d'appeler d'où l'on est et où que l'on soit et de signifier ainsi à travers un appel ponctuel et de manière plus ou moins explicite des éléments de situation et de contexte peut alors compter plus que ce qui sera dit. En ce sens, on parlera d'une modalité presque « phatique » d'entretien du lien, par analogie avec ces énoncés phatiques comme « allô » qui ont pour seul objet d'entretenir la communication (...)* Dans le cadre d'un lien entre proches, ces appels

<sup>64</sup> M. Relieu, « Ouvrir la boîte noire... », p. 43-44.

<sup>65</sup> En l'occurrence, c'est un peu ce que fait l'appelée dès T3 et dans chacune de ses contributions successives, jusque l'exposition « officielle » d'une gêne particulière en T15 (analysé *infra*).

<sup>66</sup> Et il faut rappeler que d'autres communications médiées par mobile ou non ont probablement eu lieu pendant la période.



*tendront à être aussi fréquents que possible, car plus cette présence entretenue à distance à travers le téléphone mobile est continue, plus rassurante elle est quant aux termes du lien »*<sup>67</sup>. Il semble en effet que la « présence entretenue à distance » constitue un signe évident du lien social, pratiquement élaboré et entretenu dans le cadre de ces communications. Toutefois, cette « présence renforcée »<sup>68</sup> dépasse la simple mutualisation d'éléments contextuels pour préparer des développements spécifiques et parfois, la mise en forme bien réelle du lien social. A partir de l'étude de l'ensemble de notre base de données, on peut dire qu'il n'y a, pour ainsi dire, « jamais » de séquences portant sur la localisation de l'un ou l'autre des locuteurs complètement « désintéressées » ou du moins, qui n'affectent pas de façon généralement « profonde » le déroulement de l'interaction conversationnelle. Nous approfondirons naturellement ce phénomène par la suite et au préalable, il convient de rappeler que le caractère relativement bref et répété des ces appels s'explique aussi par une autre forme de « continuité des conversations ». Pour des besoins de coordination notamment, les locuteurs sont ponctuellement amenés à actualiser leurs localisations dans une succession de communications ciblées se caractérisant notamment par une réduction possible du nombre de séquences composant ordinairement les ouvertures. Toutefois, ces rappels ne se basent pas seulement sur des besoins de coordination spatiale ou temporelle. Des éléments périphériques à la conversation identifiés *supra* tels que la couverture réseau ou la disponibilité des locuteurs y contribuent aussi.

Avant d'identifier de façon plus exhaustive les multiples « freins conversationnels » dépendant généralement de contextes publics d'utilisation, il convient de prendre en compte un dernier type de communications brèves passées entre intimes qui révèlent certaines « frontières du quotidien ». Nous avons déjà abordé cette notion et celle de « seuil » lors de l'étude des ancrages des téléphonistes dans les lieux publics et il est particulièrement intéressant (et finalement peu étonnant) de les retrouver dans les conversations. Par ailleurs, il est maintenant possible de mieux comprendre pourquoi certains appels sont passés à proximité de frontières, qui renvoient d'ailleurs le plus souvent à la partition classique lieux publics/privés...

---

<sup>67</sup> C. Licoppe, *Sociabilité et technologies de communication...*, p. 193.

<sup>68</sup> *Id.*

### 3.1.3. Les frontières du quotidien comme ressources pour la passation d'appels

*Si on considère généralement (et logiquement) les interactions médiatisées comme des moyens d'abolissement des distances spatiales, avec le mobile, les origines géographiques de la séparation physique constituent bien souvent des « points de fixation » pertinents de certains appels dont l'importance se mesure certainement à la place où ils sont développés dans la conversation : dans les ouvertures. Progressivement, nous avons mis en évidence ce phénomène en étudiant des communications routinières passées lors de trajets pendulaires en train puis au travers « d'étapes conversationnelles » ponctuant et organisant différentes pratiques de déplacement. A chaque fois, l'engagement des téléphonistes dans des parcours relativement importants est un élément de contexte déterminant : à partir de localisations unilatérales ou mutuelles, les membres d'une relation sociale privilégiée peuvent continûment « se suivre », voire définir les conditions précises de la rencontre en face-à-face.*

*Il existe un autre type de communications brèves passées entre intimes et portant sur des développements globalement similaires, se caractérisant néanmoins par la proximité spatiale des locuteurs de « part et d'autre » de frontières usuelles de la vie quotidienne. Le fait d'entrer, de sortir, de passer à proximité... de différents cadres institués de la vie sociale (domicile, lieu de travail, gare...) constitue un autre « point de fixation » pertinent de certains appels. Il n'est pas possible de prendre en compte l'ensemble des cadres et nous nous concentrerons sur les communications ayant pour objet de préparer le passage rapide d'un contexte public (i.e. de passation de l'appel) à un lieu privé, où se trouve justement la personne jointe. Ce phénomène revêt un intérêt spécial si on se remémore les différentes thèses de la « dilution » du public et du privé présentées dans la section introductive. S'il est peu contestable que la technologie facilite des échanges entre ces deux « sphères » (mais sans aller jusqu'au « living-room commun » de T. Kopomaa par exemple), il reste que les téléphonistes des lieux publics localisent précisément certains de leurs appels à la proche frontière de lieux privés dans lesquels ils souhaitent se rendre. Les « raisons de l'appel » sont assez variées (disponibilité, improvisation, arrivée précoce/tardive etc.) ; elles dépendent du type de relation sociale unissant les locuteurs et le fait d'appeler un téléphone fixe ou un mobile génère des séquences d'ouverture assez différentes. Il ne sera pas possible ici d'étudier exhaustivement l'ensemble de ces points et tout en les caractérisant, nous privilégierons l'analyse de la frontière public/privé telle qu'elle est méthodiquement mise en oeuvre dans le cadre de ces communications brèves et finalement peu distantes.*

*Dans un premier temps, nous verrons comment le retour au domicile d'un membre d'un couple peut s'accompagner d'un « système d'annonce » de l'arrivée physique et comment l'appelant mobile peut distribuer sa conversation entre différents cadres bâtis ou selon la formule d'A. Lasen, dans « l'espace public à l'air libre »<sup>69</sup>. Ensuite, nous étudierons un cas « d'improvisation » d'une visite au domicile d'un ami à l'occasion d'un passage à proximité de son habitation. Dans ce type de circonstances, le mobile rend possible des « pré-visites opportunistes » qui, lorsqu'elles aboutissent<sup>70</sup>, facilitent le passage du lieu public d'appel à un lieu privé, « de réception » peut-on dire. Enfin, nous examinerons une « conversation de quartier » liant une plus grande diversité de lieux : l'approche du domicile (de co-locataires) et d'un supermarché est l'occasion de faire le point sur les denrées alimentaires disponibles et au besoin, d'aller faire des achats. L'appelant mobile ancre ainsi sa communication à la frontière de différents cadres publics et privés, qui deviennent des composantes déterminantes, constitutives et parfois très sensibles des conversations par mobile.*

<sup>69</sup> Cf. A. Lasen, A comparative study..., à propos du *talk freely outdoors*, p. 20.

<sup>70</sup> Nous examinerons un message laissé sur le répondeur d'un téléphone fixe à l'occasion d'un passage à proximité du domicile de l'appelé. Le profit est que la raison de l'appel y est souvent exposée de façon très explicite et nous regrettons de ne pas avoir su plus tôt détecter l'intérêt de ces messages (et plus encore, d'en avoir supprimé une grande partie...).

### 3.1.3.1 Systèmes d'annonce du passage d'un lieu public à un lieu privé

Dans la mesure où le mobile accompagne volontiers les individus dans leurs déplacements, il apparaît que certains utilisateurs sont prompts à faire part de leur localisation à l'approche du lieu dans lequel se trouve l'appelé. La plupart du temps, ces appels sont passés à proximité du domicile et entre les membres de couples. Ce phénomène est sans doute assez nouveau dans la mesure où on peut douter que des personnes se rendent spécifiquement dans des cabines publiques pour signifier une arrivée imminente - sauf peut-être dans des circonstances spéciales comme un retard. Il conviendra *infra* de discuter cette possible spécificité des conversations par mobile et pour le moment, il s'agit d'analyser comment les téléphonistes exploitent cette frontière assez massive public/privé, au quotidien. Il nous a semblé opportun de sélectionner initialement trois conversations passées entre Nav et son amie car nous connaissons déjà assez bien leur mode de vie, plus ou moins commune dans la ville de Rémy. S'ils disposent tous les deux d'une habitation, ils passent apparemment une grande partie de leur temps libre ensemble, tantôt chez l'un tantôt chez l'autre. Pour ce faire, ils se téléphonent souvent, jusqu'au seuil de lieux où ils ont l'habitude de se voir.

**Transcript. 25 : J'arrive.**

**Echant\_E1\_8\_0628\_10h17m50s**

**Mobile à fixe**

**Couple [nav]**

**A est chez elle, B marche dans la rue**

**Durée : 27 secondes**

- 1 A : (0.5) ttt (0.2) allô:::
- 2 B : oui (.) marty bello à l'appareil:::
- 3 (0.3)
- 4 A : oui:::
- 5 B : (0.2) je suis rue théo madrange et je me::: dirige à grands pas vers ton::: habitation.  
°hhhhhh°
- 6 (0.4)
- 7 A : °humhum°
- 8 (0.3)
- 9 B : je s(e)rai::: dans (.) pffffffffffff (0.6) hhhhhhhhhh trois quatre minutes
- 10 (0.6)
- 11 A : d'accord (.) okay °okay°
- 12 [
- 13 B : tu es seule ?
- 14 A : (0.9) °hum ma mère°
- 15 [
- 16 B : (parfaitement le)
- 17 (0.4)
- 18 B : hein ?
- 19 (0.4)
- 20 A : ma mère c'est tout.
- 21 (0.3)
- 22 B : ah::: d'accord okay.
- 23 (1.1)
- 24 B : bon beh::: écoute à:::/
- 25 [

- 26 A : bon bah:.....  
 27 B : tout d'suite  
 28 A : à > tout d'suite::<  
 29 (0.5)  
 30 B : bisous  
 31 (0.6)  
 32 A : °humhum°

Suite à une séquence d'ouverture assez réduite (pas de séquence de « comment ça va ? »<sup>71</sup> par exemple) et assez originale pour des intimes par la déclinaison du nom et du prénom (T2), l'appelant (B) est en mesure d'introduire la raison de l'appel dès le quatrième tour de parole. Celle-ci débute par une auto-localisation assez précise, réalisée par l'indication du nom de la rue dans laquelle se trouve l'appelant : « je suis rue Théo Madrange [...] » (T5). Sans pause<sup>72</sup>, il poursuit son tour de parole en complétant sa localisation par l'indication d'une destination, qui correspond justement au lieu d'habitation de l'appelée. Le bref silence qui suit lui fournit une opportunité pour prendre la parole et si elle se contente d'un discret « °humhum° » (T7) d'acquiescement, cette contribution suffit à l'appelant pour compléter les opérations de localisation→destination par l'évaluation d'un délai d'arrivée. Ces trois composantes de la raison de l'appel (*vers un téléphone fixe* faudrait-il ajouter), replacent les locuteurs dans une distance spatiale réduite basée sur la partition espace public/privé. De toute évidence, la technologie mobile facilite des « passages » (négociés) entre des lieux traditionnellement opposés ou *a contrario*, en voie « d'évanescence ». En se basant sur ce type de communication, il semble opportun de privilégier un point de vue intermédiaire : le début de cette communication fournit un bon exemple d'abolition de la frontière public/privé tout en étant pratiquement conçue en fonction de la (re)connaissance de la localisation des locuteurs de part et d'autre de cette frontière. Pour l'appelée, cette localisation va de soi, tandis que l'appelant mobile la définit pas à pas pour définir les conditions de la rencontre en face-à-face. Sur la conception des tours de parole de B, il faut aussi noter une rythmicité particulière liée à la respiration qui, « étrangement », ne concerne que T5 et T9. Il s'agit des seuls tours de parole où un souffle de marcheur est perceptible<sup>73</sup>, et ils correspondent justement au récit d'un déplacement<sup>74</sup>. Nous avons déjà évoqué ce type de phénomène *supra* et de la même manière, on ne peut complètement avancer une relation subtilement réflexive et localisée entre respiration et description de l'activité en cours. La répétition de ce type d'occurrence suggère malgré tout que les téléphonistes sont manifestement enclins à fournir des éléments additionnels de « situation » soutenant la progression et l'orientation de leurs contributions verbales.

Pour des raisons plus ou moins contingentes donc, cette caractéristique s'estompe dès la seconde UCT de T13 (« tu es seule ? ») qui marque une réorientation importante de la conversation. Cette requête démontre que les appels passés à proximité des seuils d'entrée ne consistent pas seulement en un système d'annonce de l'arrivée : ils sont aussi l'occasion de récolter des informations sur l'environnement social de l'appelée, celui-ci pouvant modifier l'organisation de la conversation<sup>75</sup>, voire remettre en cause les conditions préalablement définies de la visite. En l'occurrence, seule une parente se trouve au domicile de A et dès que

<sup>71</sup> E. Schegloff, *op. cit.*

<sup>72</sup> Et donc, sans laisser d'opportunité à A de prendre la parole.

<sup>73</sup> A noter, les inspirations profondes (hhhhhhh) et les allongements syllabiques (:::::).

<sup>74</sup> Il indique d'ailleurs se déplacer « à grands pas » (T5).

<sup>75</sup> Par exemple, développement de séquences spécifiques, changement d'interlocuteur, clôture rapide etc.

B parvient à comprendre<sup>76</sup> son identité, il s'engage rapidement dans un nouveau tour de parole débutant avec succès la section de clôture (B : « bon beh:: écoute à:::/ », T24). Dans la mesure où l'appelant ne commente pas spécialement cette co-présence et qu'il ne modifie pas son déplacement, on ne peut déterminer ici une fonction précise de sa requête sondant l'environnement social de la personne appelée. *A minima*, elle permet d'obtenir une lecture prospective du contexte de réception, juste avant d'y participer.

Dans cette perspective, on peut étudier un extrait d'une autre conversation de Nav et son amie donnant accès à des circonstances globalement similaires de passation de l'appel. Toutefois, A va fournir un autre type d'interprétation suite à une requête sondant son environnement social : en rapportant cette requête à la perception d'un bruit issu de son contexte d'usage, elle démontre une forme subtile de prise en compte de son environnement sonore en fonction des contributions de son partenaire d'interaction. Ainsi, il ne s'agit plus d'un modèle relativement simple où la perception d'un bruit issu du contexte de l'interlocuteur distant peut conduire l'autre à initier des séquences spécifiques. Cela consiste à expliciter son environnement sonore en considérant qu'une perception distante et incertaine de celui-ci peut mener à certaines erreurs interprétatives. Au préalable, il convient d'examiner comment l'appel d'un mobile revient effectivement à joindre une personne non « attachée » à un lieu particulier, quoique les intimes partagent suffisamment d'éléments de biographie pour présumer certains ancrages spatiaux et temporels auxquels sont manifestement associés différents « états de disponibilité ». Selon des modalités qu'on ignore (*i.e.* avec notre protocole d'enquête), l'appelant connaît plus ou moins précisément l'emploi du temps et de l'espace de sa compagne ; se trouvant non loin de chez elle et en début de soirée, il réalise une demande de localisation à une place où est habituellement insérée la raison de l'appel.

---

<sup>76</sup> Il y a en effet différents problèmes de perception. La première fois où A indique la présence de sa mère, elle parle très bas (T14). Même si le volume est réduit, elle fournit néanmoins la seconde partie de paire attendue par B (question/réponse) mais B chevauche précocement son tour par un énoncé incompréhensible (« parfaitement le », T16). L'ensemble de ces éléments suggère qu'il y a des variations de la couverture du réseau.

Transcript. 26 : On arrive alors.

Echant\_E1\_0\_0626\_19h13m35s

Mobile à mobile

Couple [nav]

[une discussion est perceptible dans le contexte de A]

Durée : 43 secondes

[...]

6 B : bon. (0.2) t'en es où là ?

7 A : (0.3) euh : là (.) je suis chez moi (.) j viens d'prendre une >douche::< (1.1) j'étais tellement euh ::: ou:::phhh.=

8 B : =okay. (.) t'as fini (.) >y'a y'a< du monde chez toi (.) non ?=

9 A : =non y'a qu'ma mère (.) >non non< c'est la télé.

10 (0.4)

11 B : okay. (.) >là j'suis avec seb< (0.7) donc euh::/

12 [ oh/ (.) j'ai::: vu:::=

13 A : B : =donc on va p't'être °euh::°

14 (1.3)

15 A : euh non non (.) je suis rentrée:

16 [ °on va p't'être° euh (.) p't'être euh (.) venir là (.) non ?

17 A : (0.2) d'accord (.) donc (.) mais je suis rentrée euh y'a pas longtemps et puis j'ai fini vers si::/ (.) oh (.) on a été meilleur (.) euh six heure et demi (1.2) j'ai fait mes courses. (.) donc voilà.

18 [ donc °euh° tu peux:: passer. (0.2) hein:=

19 B : =okay (.) à tout à l'heure=

20 A : =à tout de suite !

21 B : ouais !?

22 (0.3)

23 A : bisous

24 (0.3)

25 B : bises

La demande de localisation présente dans la seconde UCT de T6 présente plusieurs caractéristiques intéressantes ([...] « t'en es où là ? »). Si les adverbes de lieu pointent la localisation actuelle de la téléphoniste, celle-ci est tacitement rapportée à d'autres types d'ancrages et potentiellement d'activités associées, susceptibles d'être révolus. L'item « là » complète en effet le plus souvent le basique « t'es où ? » lorsque les locuteurs entendent actualiser leurs ancres spatiaux, bilatéralement ou unilatéralement. Ce phénomène a notamment été mis en évidence lors de communications dédiées au « suivi de parcours », où pour organiser les conditions de la rencontre en face-à-face, la localisation du téléphoniste en situation de mobilité importante doit être ponctuellement mise à jour compte tenu de la diversité des moyens de transport utilisés<sup>77</sup>. Ceci dit, la requête formulée en T6 ne se réduit

<sup>77</sup> Se reporter notamment à 3.1.2.2 Suivi de parcours niveau meso, p. 292, où la demande d'actualisation de la

sans doute pas à une demande de localisation d'ordre géographique. Elle renvoie tacitement une idée d'achèvement (d'un parcours, d'activités...) tout en rendant possible l'évaluation de la disponibilité de la personne appelée - tant pour « s'engager dans la suite »<sup>78</sup> que pour envisager d'autres modalités de mise en forme du lien social. A satisfait cette requête en se localisant à son domicile (début de T7) et en relatant une activité révolue depuis peu (« [...] j viens d'prendre une >douche::< [...] »). Ces indications permettent et encouragent le développement de la raison de l'appel bien que B formule préalablement une nouvelle requête sondant l'environnement social de A : « [...] y'a y'a du monde chez toi (.) non ?= » (T8). Elle diffère quelque peu du segment « tu es seule ? » relevé dans la conversation analysée *supra* (p. 299) dans la mesure où l'appelant envisage plus explicitement la présence d'autres personnes au domicile de son amie. L'accentuation de l'item « non » terminé par un contour interrogatif projette alors une vérification rapide de cette hypothèse. B reprend effectivement promptement la parole (énoncés liés T8-9) en explicitant une composante sonore de son environnement satisfaisant et corrigeant à la fois la présomption d'une co-présence particulière à son domicile. D'une part, la seconde UCT de T9 précise le format de discussion potentiellement perçu à l'arrière-plan de ses contributions (« [...] >non non< c'est la télé. ») ayant pu conduire à la formulation de la requête précédente. D'autre part, elle indique la présence de sa mère (première UCT de T9), en prenant soin de la distinguer d'un « public » particulier. Le segment « y'a qu'ma mère » suffit parfois à évoquer la notion de « nonpersonne » (*nonperson*) développée en différents endroits par Goffman<sup>79</sup>. Dans le cas présent, il ne semble pas opportun de qualifier ainsi cette parente : elle correspond plutôt à un « public normal » (et apparemment habituel), dont la présence ne tire pas spécialement à conséquences dans le cadre d'une visite de B chez A.

Les éléments de contexte fournis par l'appelée tendent tous à indiquer un certain « état de disponibilité ». Celui-ci est important du point de vue de l'activité en cours (*i.e.* s'engager dans la suite) et il recouvre conjointement un ensemble d'éléments (spatiaux, sociaux, temporels...) satisfaisant en fait la raison de l'appel. Ce n'est qu'en T11, et après avoir signalé lui aussi une co-présence, que l'appelant commence en effet à la développer : « [...] a[vec seb< (0.7) *donc enh:::/* ». Seulement, A réagit à cette co-présence en chevauchant<sup>80</sup> la parole de B, et il cède son tour en s'interrompant (/). En T14, il est en mesure de s'engager dans un énoncé analogue mais cette fois-ci, c'est un silence relativement long (1.3) rendant possible un changement de locuteur qui le conduit à différer l'introduction complète de la raison de l'appel en T18 : « °on va p't'être° euh (.) p't'être euh (.) venir là (.) non ? ». Cette proposition d'une visite rapide (via notamment l'adverbe de lieu « là ») est doublement ratifiée par l'appelée (T19 puis T23) bien que les locuteurs ne partagent pas tout à fait les mêmes références temporelles quant au délai d'arrivée. La paire adjacente T24/25 débutant la section de clôture (« [...] à tout à l'heure= »/ « =à tout de suite ! ») se singularise en effet par une forme d'asymétrie. Cette caractéristique est d'ailleurs relevée par B (« ouais !? », T26) dans un tour délivré de façon spéciale : ton vif, accentuation de la fin de l'item et contour interrogatif. Ce traitement rétrospectif d'une dissymétrie n'empêche cependant pas A de fournir immédiatement ensuite la première partie de paire de l'échange terminal.

---

localisation se présente ainsi : « (0.5) >oui< (0.3) c'est moi (0.6) *tu en es où là ?* » (T2).

<sup>78</sup> H. Sacks, *Lectures...*, t.1, p. 703 et *sqq.*

<sup>79</sup> On la retrouve dans *La mise en scène de la vie quotidienne, Behaviour in public places* ou dans *Les Rites d'interaction* par exemple. Sommairement, il s'agit de catégories « d'acteurs » sociaux « traitées comme si elles n'étaient pas là. Les personnes très jeunes, les très vieilles et les malades en sont des exemples bien connus ».

<sup>80</sup> Au niveau du crochet rouge.

Les deux conversations analysées *supra* permettent de retrouver des ancrages globalement similaires des membres de ce couple, de part et d'autre de la frontière lieu public/privé. Si la localisation de l'appelant mobile n'est pas forcément explicitement spécifiée<sup>81</sup>, c'est le fait de se trouver non loin d'un cadre (privé) familial de leur vie sociale et d'envisager de s'y rendre, qui constitue la raison « essentielle » de ces appels<sup>82</sup>. Ces conversations sont finalement peu distantes (sans s'apparenter à de la micro-coordination par contre), et elles visent à définir et organiser les conditions de la visite au domicile. Pour la première communication, on peut identifier la mise en place d'un « système d'annonce » d'arrivée imminente, réalisé dans le cours d'un déplacement piétonnier modifiant en partie l'organisation sensible de la conversation (*i.e.* la perception localisée d'une respiration de marcheur). Ceci dit, ce type d'appel ne consiste pas seulement à annoncer une arrivée puisque c'est aussi l'occasion de récolter certaines informations sur l'environnement social de l'appelée : même sur un téléphone fixe et au domicile, la question des « publics » se pose apparemment. Pour la seconde communication, il s'agit un peu différemment de vérifier la présence de l'interlocutrice à son domicile et de négocier davantage les conditions de la visite. D'une part, le fait d'être « avec » (*i.e.* Seb) n'est peut-être pas étranger au caractère plus concerté de l'organisation de la rencontre. D'autre part, le fait de joindre un mobile génère des séquences supplémentaires dans la mesure où la détermination de la localisation de la téléphoniste doit logiquement précéder la proposition de visite. Dans cette perspective, il convient de faire deux remarques. D'abord, les intimes connaissent parfois « vaguement » (et probablement mutuellement) la localisation possible ou probable de l'autre lors d'une période plus ou moins longue de séparation physique. Certaines demandes de localisation sont manifestement conçues à partir de connaissances d'arrière-plan susceptibles de nourrir certaines attentes « préférentielles » d'ancrage. Ce cas de figure est assez explicite lorsque l'appelant se trouve non loin d'un lieu où peut se trouver la personne jointe et où justement il souhaite se rendre. Ensuite, il convient de clarifier le statut de certaines demandes de localisation réalisées à une place où est habituellement insérée la raison de l'appel. Conformément aux analyses de M. Relieu<sup>83</sup>, ce genre de requête favorise indubitablement l'évaluation de la disponibilité de la personne appelée pour l'interaction en cours, tout en pouvant constituer une première étape nécessaire pour l'organisation d'une rencontre. En l'occurrence, on distingue dans la seconde communication deux étapes préparant l'introduction « officielle » de la raison de l'appel. La première se présente sous la forme d'une requête visant à obtenir la localisation (préférentielle) de la téléphoniste et la seconde consiste à sonder son environnement social pour évaluer sans doute son état de disponibilité. Ces deux étapes réalisées par des séquences de question/réponse « préfacent », au sens fort du terme, l'introduction de la raison de l'appel.

Il convient à présent d'analyser une dernière communication passée entre Nav et son amie donnant accès à d'autres « frontières du quotidien » comme ressources pour le développement de certaines conversations par mobile. D'une part, nous serons en mesure d'affiner les systèmes « d'annonce de l'arrivée » relativement à des ancrages « de part et

---

<sup>81</sup> Dans la seconde communication, un bruit de vent est perceptible sur l'enregistrement mais cette caractéristique n'est pas suffisante pour penser que B se trouve dans la rue ou à la terrasse d'un café par exemple. Par contre, sachant que Nav n'habite pas près du domicile de A et qu'en son absence il y est venu manifestement venu avec Seb (T13 A : « oh/ (.) j'ai::: vu:::= »), tout laisse à penser qu'ils sont sortis, non loin (T18 B : « [...] venir là [...] »).

<sup>82</sup> Et dont on peut rappeler le caractère très bref : respectivement, 27 et 43 secondes.

<sup>83</sup> M. Relieu, Ouvrir la boîte noire..., *op. cit.*



d'autre » de la frontière lieu public/privé et d'autre part, nous retrouverons un cas de limitation stricte de l'activité téléphonique dans des lieux publics « à l'air libre »<sup>84</sup>.

### 3.1.3.2 Intercaler la conversation entre des cadres privés de la vie sociale

Les « ethnographies du mobile » n'ont généralement pas manqué de souligner comment les téléphonistes tendaient à circonscrire leur activité distante dans la rue ou sur les places publiques notamment, c'est-à-dire aussi, plus ou moins à l'écart de différents cadres bâtis, ouverts au public ou non. Si une meilleure couverture réseau des lieux publics « à ciel ouvert » est un élément susceptible d'expliquer ce phénomène, l'argument principal est que les usagers sont exposés à des contraintes sociales moins importantes. Selon A. Lasen, ils disposent d'une certaine latitude pour « parler librement dehors » (*talk freely outdoors*)<sup>85</sup> et c'est effectivement sensiblement moins le cas pour le restaurant ou le wagon de train par exemple. Selon ces contextes, il y a des expositions (acoustiques, visuelles...) très différentes favorisant ou freinant le développement des conversations téléphoniques. Ce type d'activité s'accorde par ailleurs plus ou moins bien avec certaines attentes concernant les usages institués des lieux. « Parler dehors », c'est s'inscrire dans une texture d'actions et de relations apparemment moins contraignante - ce que souligne notamment les « sorties de scènes » - bien qu'on puisse présumer l'existence d'autres principes et d'attentes normatives propres à ce type de contexte. Avant de proposer ce type de lecture plus globale, il convient d'approfondir l'étude de ces conversations téléphoniques apparemment strictement limitées aux lieux publics à l'air libre. En disposant d'enregistrements de conversations, on peut soutenir l'idée d'un milieu relativement privilégié pour le développement des interactions distantes tout en identifiant un autre principe essentiel : les appels passés dans les lieux publics « ouverts » méritent d'être rapportés à d'autres cadres de la vie sociale, qui se trouvent justement être (généralement) bâtis et privés. Téléphoner dans la rue, c'est sans doute bénéficier de conditions environnementales favorables ; c'est aussi l'occasion de réaliser des jointures entre l'ancrage du moment et d'autres cadres « privés » et/ou « familiers » de la vie sociale. Voilà qui fournit une nouvelle lecture sensible et accomplie de différentes frontières de la vie quotidienne, et des façons dont s'organise, entre un *ici* et différents *là-bas*, le lien social.

---

<sup>84</sup> A. Lasen, *op. cit.*, p. 20.

<sup>85</sup> *Id.*

Transcript. 27 : On s'fait un coup de tarte aux pommes ?

Echant\_E1\_3\_0610\_18h33m54s

Mobile à fixe

Couple [nav]

[bruit de vent important]

Durée : 52 secondes

- 1 A : allô:::==  
2 B : =oui (.) c'est moi: (.) >je sors de chez marie hélène< et puis: beh euh::: (.) bah je rentre hein.  
3 (1.0)  
4 A : d'accord.  
5 [  
6 B : là j'suis cité lalalin (.) et puis euh:: (.) bon °pis° là j'en ai pour euh::: ffffff [souffle]  
7 ]  
8 A : d'accord.  
9 (0.5)  
10 A : il est quelle heure (.) (là d'ici)  
11 [  
12 B : hein ?  
13 A : (0.7) il est quelle heure ?=  
14 B : =ouah (.) il est bien::: pfffffffffffff (.) dix huit heure trente (.) non  
15 ]  
16 A : dix huit heure trente (.) non. (0.3) ah d'accord.  
17 B : dix huit heure trente euh::: (.) hhhhhh on s'fait un coup de tarte aux pommes là ?  
18 A : (1.2) tout de suite ! (.) non::: =  
19 B : =non (.) tout à l'heure ?  
20 (0.5)  
21 B : okay.  
22 (0.7)  
23 A : beh (.) pour le dessert non.=  
24 B : =hein ?  
25 A : (0.7) pour le dessert !=  
26 B : =ouais:: (.) pour le dessert (.) okay.  
27 (1.2)  
28 B : euh:::  
29 [  
30 A : °voilà.°  
31 B : aldéric est encore sur la haie ?  
32 A : (0.9) ouais (.) ouais ouais (.) °hum hum hum hum°.=  
33 B : =bon.  
34 (1.8)  
35 A : °hum° (.) ça cisaille ferme (.) y'a eliane qui a appelé=  
36 B : =ah d'accord.  
37 (0.7)  
38 B : hhhhhh (.) bon bah écoute  
39 ]  
40 A : °donc voilà.°  
41 B : j'arrive et puis j'vais ramasser les::: hhhhhh les restes d'la coupe h.h.h.

- 42 (0.9)  
 43 A : o::kay.=  
 44 B : =et puis euh::: bon. >après on verra<  
 45 A : °hum°=  
 46 B : =allez (.) (à) >tout d'suite<  
 47 A : °>allez<° (.) >à tout d'suite<

On reconnaît le degré de proximité sociale des locuteurs au caractère extrêmement réduit de l'ouverture de la conversation. Dès que A a ouvert le canal conversationnel en délivrant un échantillon de voix par un classique « allô » allongé, l'appelant s'auto-identifie par un pronom (très) personnel « c'est moi » (T2) avant d'apporter un repositionnement spatial (et social) d'une conception particulièrement intéressante : « je sors de chez marie hélène [...] ». Ce segment<sup>86</sup> est composé de deux éléments faisant appel à une « connaissance de membre »<sup>87</sup> : l'indication d'un prénom (composé) doit suffire à garantir l'identité d'une personne et la référence à son lieu d'habitation concourt à replacer l'usager dans une « géographie commune »<sup>88</sup> aux membres de ce couple. Cette « géographie » est un peu plus précise qu'un simple repositionnement à l'échelle d'un quartier par exemple<sup>89</sup> et en particulier, les quelques indices contextuels fournis par l'appelant soulignent qu'il vient de quitter un certain cadre de participation, qu'il est maintenant seul et disponible pour l'activité en cours voire pour d'autres qui restent à déterminer. En attendant, la conjonction d'un mouvement de sortie et l'ouverture d'une interaction distante rappelle naturellement certaines observations réalisées dans la première section (Se reporter notamment à 2.2.3 Entre extérieur et intérieur). Il reste malaisé d'avancer un facteur explicatif particulier en dehors du fait qu'un changement de co-présence et d'engagement consécutif à un déplacement spatial favorise la passation d'un appel. Ceci rappelle le principe de « séparation des publics » cher à E. Goffman, tout en estimant nécessaire de le débarrasser du risque des « rôles ou des représentations contradictoires » : « *Lorsque des individus assistent à une représentation qui ne leur était pas destinée<sup>90</sup>, ils peuvent par conséquent perdre leurs illusions sur cette représentation aussi bien que sur celle qui leur était destinée [...] La solution de ce problème consiste pour l'acteur à séparer ses différents publics de sorte que les gens qui le voient dans l'un de ses rôles ne le voient pas dans un autre* »<sup>91</sup>. Les développements futurs ne « risquant » pas spécialement de faire « perdre la face » de Nav, on peut garder en mémoire le principe de séparation des publics pour la passation d'appels téléphoniques, tout en le rapportant simplement à des problèmes de disponibilité interactionnelle et d'engagements (locaux/distants) : la sortie du domicile d'une parente ou d'une amie constitue une occasion d'ouvrir une interaction distante, et ce sont aussi les types de public qui s'en trouvent séparés.

<sup>86</sup> Marquant donc la sortie de l'ouverture de la conversation dès la première place dont dispose l'appelant pour prendre la parole. Cf. E. Schegloff, *Sequencing in conversational openings...*, à propos des *preemptive move*, p. 133.

<sup>87</sup> Cf. E. Schegloff, « Notes on conversational practices: formulating place », in D. Sudnow (ed.), *Studies in social interaction*, The Free Press, 1972, p. 75-121.

<sup>88</sup> *Id.*

<sup>89</sup> Cette échelle de localisation est rendue évidente par la suite.

<sup>90</sup> Une conversation téléphonique par exemple.

<sup>91</sup> E. Goffman, *La présentation de soi...*, p. 132.

La dernière UCT de T2 (« [...] bah je rentre hein. ») fournit la raison de l'appel à partir de laquelle se développeront d'autres séquences plus ou moins distinctes car supposant l'arrivée effective de Nav au domicile de son amie. Au préalable, Nav s'engage dans un nouveau tour de parole affinant sa localisation actuelle,

T6 : « là j'suis cité lalalin (.) et puis euh:: (.) bon °pis° là j'en ai pour e[uh]:::

celle-ci ayant en fait pour objet de préparer l'évaluation d'un délai d'arrivée. Son interlocutrice partage toutefois suffisamment cette « géographie » avec Nav, pour ratifier au niveau du crochet rouge l'estimation du délai d'arrivée (T8 « d'accord. ») sans que celle-ci ait été complètement délivrée. Conformément aux observations de Sacks et *al.*<sup>92</sup>, T6 est conçu de telle sorte qu'il est possible d'anticiper sur sa « direction », sa « conclusion » et finalement sur son « point de complétude »<sup>93</sup>. Cette possibilité n'est pas seulement issue de la construction de ce tour, elle est aussi étroitement dépendante d'une connaissance dont dispose l'interlocutrice s'auto-sélectionnant relativement au parcours que B est en train de décrire. A partir d'une « géographie commune », les locuteurs n'ont ainsi pas besoin d'achever l'évaluation de ce délai, et l'analyste n'a plus qu'à se rapporter à l'échange terminal notamment (« [...] tout d'suite/[...] à tout d'suite ») pour supposer que Nav se trouve non loin de chez A (il y a d'autres indices plus subtils de proximité spatiale systématiquement identifiés *infra*).

Nous avons déjà étudié plusieurs conversations où suite à l'évaluation d'un délai d'arrivée du téléphoniste en situation de mobilité, les locuteurs s'engageaient immédiatement dans la section de clôture<sup>94</sup>. Ce type de « structuration générale de la conversation » n'est généralement pas fixée à l'avance<sup>95</sup> et l'appelée, à partir d'une requête en apparence anodine (demander l'heure, T10 et 13), va favoriser le développement « d'autres » thèmes de conversation. Les guillemets s'imposent car ceux-ci incluent tous la localisation prochaine de Nav au domicile de B. Cette observation n'est pas triviale. Elle suggère que la définition préalable de la localisation de l'appelant mobile ne se réduit pas (toujours) à de la coordination horaire. Ce genre d'élément de cadrage de l'appel<sup>96</sup> peut conjointement constituer une ressource susceptible d'alimenter (de façon contingente, plus ou moins nette, mais *interactionnellement négociée*) des développements subséquents. En l'occurrence, la requête concernant l'heure actuelle (et sa définition, T14-16) fournit une opportunité à Nav de proposer de manger une « [...] tarte aux pommes *là*<sup>97</sup> » (T17) puis en T31, il s'enquière de la présence d'un certain Aldéric, potentiellement toujours occupé à tailler une haie. La façon dont A satisfait ces requêtes importe assez peu pour notre propos. Par contre, ces séquences révèlent deux éléments importants. D'une part, on s'aperçoit que le système d'annonce d'une arrivée peut être poursuivi par la négociation et la planification de certaines activités dans le « contexte de réception ». Voici un indice de souplesse organisationnelle de la vie de couple, se caractérisant par la pré-définition et la planification de certaines activités plus ou moins

<sup>92</sup> SSJ, *A Simplest systematics...* : « Sentential constructions are capable of being analysed in the course of their production by a party/hearer able to use such analyses to project their possible directions and completion loci. In the course of its construction, any sentential unit will rapidly (in conversation) reveal projectable directions and conclusions, which its further course can modify, but will further define », p. 709.

<sup>93</sup> Il est aussi très possible que les multiples signes d'hésitation présents dans ce tour encouragent conjointement la ratification précoce du délai d'arrivée.

<sup>94</sup> Se reporter notamment aux Routines horaires de couple : le cas du train (3.1.1).

<sup>95</sup> Cf. SSJ, *op. cit.*

<sup>96</sup> Rappelons que la localisation de A va de soi puisque qu'elle a été jointe sur son téléphone fixe.

<sup>97</sup> C'est nous qui soulignons (par l'italique) car l'insertion de cet adverbe rappelle l'imminence très probable de la rencontre en face-à-face.

collectives. D'autre part, l'appelant dispose d'un autre type de connaissance d'arrière-plan concernant le déroulement possible d'une activité particulière chez l'appelée : la technologie mobile lui permet vérifier cette probabilité et une fois confirmée, elle est convertie en une composante de ses contributions permettant de mettre un terme progressif à la conversation. La section de clôture est en effet débutée par B en T38 (voire T36) et en T41, on relève un intéressant « j'arrive<sup>98</sup> et *puis j'avais ramasser les..... bbbbbb les restes d'la coupe h.h.h.* », démontrant comment le recueil d'informations concernant le « contexte de réception » peut effectivement devenir un élément projetant la fin rapide de l'interaction téléphonique.

Cette conversation présente plusieurs caractéristiques intéressantes pour comprendre comment les téléphonistes tendent à limiter leur activité distante aux lieux publics à « l'air libre ». Tout n'est pas forcément « donné dans l'interaction »<sup>99</sup> mais on peut toutefois souligner la correspondance entre la sortie d'un cadre privé de la vie sociale et l'ouverture de la conversation depuis un lieu public. Les notions de séparation des publics, de gestion des engagements (locaux/distants) et de la rue comme milieu favorable pour le développement de ce type d'activité sont toutes pleinement recevables, tout en n'étant pas complètement explicitées dans cette conversation. Celle-ci livre par contre un autre éclairage important sur l'un des fondements des appels passés dans la rue tout en marchant<sup>100</sup>. Ce type de lecture n'était pas possible à partir de nos enregistrements « externes » (par caméra ou magnétophone) car les possibilités d'écoute étaient souvent très réduites, et de toute façon partielles. En ayant accès à l'entièreté des conversations on comprend mieux comment ce genre d'ancrage de l'appelant mobile est basé sur l'approche d'un cadre familial et privé de la vie sociale. Dans cette perspective, le phénomène de mise en place de systèmes « d'annonce de l'arrivée » est une composante importante de ce genre d'appel, qui peut être poursuivi par d'autres développements étroitement dépendants. Leur point commun en effet est de projeter la localisation future de l'appelant dans le « contexte de réception » et finalement, de préparer et d'organiser les conditions de la rencontre en face-à-face.

Il est à présent utile de délaissier quelque peu les couples pour s'intéresser aux communications passées entre amis, et au cours desquelles les locuteurs se replacent de part et d'autre de la frontière public/privé. Si les conditions de passation d'appel sont globalement similaires, on constate des différences importantes concernant le travail de localisation de l'appelé (sur mobile) et l'évaluation de sa disponibilité, pour l'activité en cours et/ou d'autres à venir. Avec Nav et son amie en effet, on a pu mesurer l'importance de différents savoirs communs détenus par les membres de ce couple, et notamment pour l'organisation de visites. En vertu de leur relation privilégiée, ils savent la plupart du temps et globalement « où ils sont », « ce qu'ils peuvent faire » voire « qui est déjà là » et quoiqu'il en soit réellement, la visite au domicile rentre dans un « certain ordre naturel des choses » selon une formule de Garfinkel. Cette économie est un peu différente chez des personnes ne disposant pas du même degré d'inter-connaissance, *a fortiori* lorsque c'est un mobile qui est appelé.

<sup>98</sup> Autre indicateur de proximité.

<sup>99</sup> Cf. E. Goffman, « The interaction order », *op. cit.*

<sup>100</sup> Rien n'a été dit sur ce point mais les énoncés de B sont profondément marqués par une respiration de marcheur (considérer par exemple T41, rappelé *supra*). Si la description de cette activité a été diversement réalisée lors de plusieurs tours de parole, la respiration fournit des indices additionnels : selon toute vraisemblance, B ne s'est pas arrêté pour cette communication, pour l'inscrire résolument dans le cadre d'un déplacement correspondant justement à la raison de l'appel.

### 3.1.3.3 Pré-visite téléphonique et visite opportuniste

Selon une opinion commune, l'appel d'un mobile revient à appeler une personne détachée d'un lieu particulier. Ceci est surtout vrai pour des individus n'étant pas en contact fréquent voire continu comme les membres de couples par exemple, et les séquences portant sur la localisation de la personne jointe permettent de satisfaire des besoins extrêmement divers dont nous résumerons *infra* les principales orientations et conceptions. En attendant, il convient d'examiner comment des intimes d'un autre type (de « bons amis ») font un peu différemment face au « problème » de leurs localisations respectives pour l'organisation d'une visite imminente. La première communication étudiée dans cette partie présente plusieurs caractéristiques intéressantes. D'abord, les conditions de passation de l'appel donnent accès à certaines frontières du quotidien (de lieux publics et privés) comme « points de fixation pertinents » des communications par mobile. Toutefois, ces frontières et les cadres publics ou privés qu'elles délimitent, ne sont pas forcément tous exposés dans l'entre-deux conversationnel. C'est pourquoi un entretien complémentaire a été réalisé *a posteriori* avec la personne s'étant enregistrée sur le serveur (Hot) pour clarifier certains éléments de contexte. Si ce complément d'enquête livre une lecture probable des conditions de l'appel, quelques doutes subsistent et le mieux est sans doute de se fier aux seules caractéristiques rendues observables dans l'interaction conversationnelle. Dans cette perspective, c'est l'idée d'une « présomption de proximité » des locuteurs de part et d'autre de différents cadres institués de la vie sociale qui s'impose. En joignant un mobile par contre, ce genre d'hypothèse est à vérifier pratiquement, et notamment lorsque l'appelant entend se rendre rapidement chez l'appelé. Par ailleurs, en vertu du type de lien social unissant les locuteurs, on notera le caractère sensiblement moins « routinier » ou « normal » de la visite au domicile d'un ami au nombre de séquences au cours desquelles elle est négociée.

Transcript. 28 : je suis chez toi ?

20020516\_17H46M42S\_006300

Mobile à mobile

Amis [hot]

[bruits de circulation automobile et de discussions « en passant »]

Durée : 25 secondes

- 1 A : >allô.<
- 2 B : (0.4) mou::loud
- 3 A : (.) ouais
- 4 B : (0.2) t'es chez toi ?
- 5 A : (0.3) ouais.
- 6 (0.9)
- 7 B : hein:: ?
- 8 A : ouais (.) j'suis chez moi.
- 9 (0.8)
- 10 B : j'peux passer une heure (.) ou pas::: ?
- 11 A : ah: mais bien sûr paco.
- 12 (0.5)
- 13 B : c'est vrai !? (0.2) non (mais/)
- 14 [ ]
- 15 A : oh::: ah. (.) non mais t'arrête un peu.
- 16 (0.5)
- 17 B : non mais/

18 [

19 A : ramène ta fraise.

20 (0.2)

21 B : peut-être que tu comptais bouger (.) on sait pas. (0.2) [ inc ]

22 [

23 A : non non (.) pas du tout.

24 (0.4)

25 B : okay. (.) bah:::: j'arrive (.) >c'est quoi ton code d'entrée déjà< ?

26 A : (0.2) neuf cent quarante deux (.) a huit

27 (0.6)

28 B : neuf cent quarante deux (.) a huit (.) o:::::kay. (.) >à tout d'suite.<=

29 A : =°à::: toute.°

Classiquement, l'appelant (B) insère une demande de localisation assez précise à une place où est habituellement développée la raison de l'appel (T4 : « t'es chez toi ? »). Cette requête vise à déterminer précocement la présence ou non de A à son domicile, et elle diffère toujours singulièrement du basique et prototypique « t'es où ? »<sup>101</sup>. B n'est manifestement pas en mesure d'entendre la réponse fournie par A au tour suivant (bien qu'aucun problème de réseau ne soit perceptible sur l'enregistrement) car il réinitie de façon alternative cette séquence de question/réponse en T7. B parvient cette fois-ci à lui signifier sa présence au domicile, et B clarifie alors sa demande initiale de localisation (« j'peux passer une heure (.) ou pas::: ? », T10). Elle projetait une sorte de « présence préférentielle » au domicile dans l'optique d'une visite imminente. Cette caractéristique est rendue évidente par l'introduction répétée de différentes références temporelles<sup>102</sup> dont l'inconvénient (pour nous) est de négliger toute forme de localisation spatiale. Et pourtant, une analyse comparative des deux pistes de l'enregistrement suggère fortement que Hot se trouve dans la rue et par exemple, qu'il ne se trouve qu'à « quelques pas » de chez A.

Pour vérifier l'hypothèse de « pré-visite téléphonique » et de « visite opportuniste » à l'occasion de *passages*, nous avons demandé à Hot de décrire les circonstances de cet appel. Toutefois, cet entretien ayant été réalisé six mois après cette communication, Hot ne garantit pas complètement la validité de ses propos. Son analyse reste intéressante. Selon lui, en ce jeudi 16 mai 2002 et à 17h46, il sortait très probablement de son lieu de travail et tout en se rendant à la station de métro la plus proche, il a appelé « Mouloud ». Toujours selon Hot, le temps de déplacement entre son lieu de travail et le métro constitue un moment pertinent pour décider d'activités futures car d'une part, ce n'est vraiment que lorsqu'il est « à l'approche » du métro qu'il est sûr de sa disponibilité<sup>103</sup> et d'autre part, « sa ligne » n'est pas couverte par le réseau. Voilà pourquoi on compte sans doute tant de téléphonistes « gravitant » à proximité des bouches de métro. Il ne s'agit peut-être pas seulement d'une contrainte imposée par la couverture réseau : les instants précédant l'engagement effectif dans ce moyen de transport peuvent conjointement être mis à profit pour décider de leur propre utilisation. En l'occurrence, « Mouloud » habite à six stations sur la ligne que doit emprunter Hot pour se rendre à son domicile, et pour lui « c'est juste à côté » et il est possible de faire des « sauts ». Si on ne peut être complètement sûr de cette analyse, il reste que la plupart des séquences composant cette communication suggèrent bien une forme de proximité spatiale.

<sup>101</sup> Qui jusqu'ici n'a pas encore été rencontré sous cette forme épurée.

<sup>102</sup> Et notamment, les segments « j'peux passer » (T10), « j'arrive » (T25) et la première partie de paire de l'échange terminal « >à tout d'suite.<= » (T28).

<sup>103</sup> Et non lorsqu'il se trouve encore au bureau.

Par contre Hot se trouve manifestement dans la rue et ce type d'ancrage est *a minima* l'occasion de définir des choix de déplacement, dont l'organisation de visites.

Sur ce dernier point, on note certaines nuances par rapport aux couples même si la proposition de visite a été rapidement et volontiers acceptée par l'appelé (T10/11). A la suite de cette séquence, l'appelant s'engage dans un nouveau tour de parole pour vérifier le « plein accord » de A : « c'est vrai !? (0.2) n[on (mais/)] » (T13). Ce genre de vérification suggère des différences quant aux possibilités de visite selon le degré d'intimité des locuteurs. Dans la première partie de T13, des formes d'étonnement et d'interrogation sont effectivement perceptibles et manifestement, Hot entendait poursuivre son énoncé pour les justifier. Seulement, la conception de la première UCT de T13<sup>104</sup> et un bref silence intra-tour (0.2) suffisent à A pour reprendre la parole (au niveau du crochet rouge) et B lui cède rapidement son tour<sup>105</sup>. A interprète la seconde vérification de sa disponibilité comme inutile voire offensante (T15 : « oh::: ah. (.) non mais t'arrête un peu ») en considérant apparemment qu'un tel tact ne correspond pas à l'image d'une franche amitié. On identifie d'ailleurs une séquence analogue ensuite : alors que Hot débute un nouveau tour de parole en reprenant le segment interrompu en T13 (« n[on mais/ ] », T17), A s'auto-sélectionne précocement dans le cours de cet énoncé<sup>106</sup> pour insérer une expression réservée aux intimes (« ramène ta fraise. », T19), susceptible de mettre un terme aux vérifications (trop) attentionnées concernant sa disponibilité. L'appelant ne « désarme » cependant pas. En T21, il parvient à expliquer le fondement de sa seconde demande concernant la « disponibilité » de l'appelé. En fait, il s'agissait bien de la vérifier mais dans une perspective temporelle (et non relationnelle). Il évoque la possibilité de « bouger », et cette éventualité est en effet plus ou moins compatible avec la durée de visite annoncée au préalable (« j'peux passer une heure (.) ou pas::: ? », T10). Indépendamment de perspectives relativement différentes adoptées (temporairement) par les locuteurs, ces séquences révèlent des modalités un peu plus complexes d'organisation de la visite au domicile que pour des personnes plus intimes. Les locuteurs ne bénéficient pas des mêmes types de savoirs ni des mêmes habitudes, et le segment « [...] on sait pas. [...] » (T21 de Hot) résume idéalement cette caractéristique. L'ensemble de ces points étant maintenant clarifié (ainsi que le problème d'accès à l'immeuble nécessitant un code d'entrée, T25→28), les locuteurs clôturent très rapidement la conversation au moyen d'une seule paire adjacente (T28/29).

Cette communication révèle certaines différences importantes concernant les conditions d'organisation de visite au domicile suivant le degré de proximité sociale des locuteurs. Dans cette optique, le fait de joindre une personne sur son mobile constitue effectivement une dimension problématique car de sa localisation dépend le succès ou l'échec de ce type d'entreprise. C'est pourquoi des « demandes préférentielles » de localisation sont précocement introduites dans certaines communications. Par ailleurs, la présupposition d'une proximité spatiale avec la personne appelée paraît constituer un ressort important de ce type de communication par mobile. Seulement, cette proximité est ici uniquement révélée par différents indicateurs temporels et la réalisation d'un entretien complémentaire tardif ne permet pas complètement de récupérer certains éléments de contexte de première importance pour notre propos. Les modalités d'ancrage de l'appelant diversement décrites sont toutefois très vraisemblables. L'idée centrale reste que la présomption d'une proximité spatiale avec la

---

<sup>104</sup> Segment terminé par un contour interrogatif et exclamatif.

<sup>105</sup> Limitant ainsi la durée du chevauchement (deuxième UCT de T13 interrompue).

<sup>106</sup> Toujours au niveau du crochet rouge et avec les mêmes conséquences séquentielles.



personne jointe est une dimension décisive de ce genre d'appel et à partir duquel se décident des choix de déplacement et de rencontre.

On peut illustrer autrement ce phénomène en examinant plus brièvement un message laissé sur le répondeur d'un téléphone fixe. Dans ce type de configuration technique, la « localisation préférentielle » va de soi et l'appelant peut décrire explicitement comment le passage à proximité du domicile d'une connaissance constitue effectivement une occasion de visite, ici manquée.

**Transcript. 29 : j'étais pas loin de chez toi.**

**Echant\_E1\_0\_0602\_18h20m25s**

**Mobile à répondeur de téléphone fixe**

**[cim]**

**[bruit de vent]**

**Durée : 25 secondes**

- 0 dring dring dring  
1 R : bip bonjour (0.5) vous êtes sur la messagerie du zéro un [...]  
[  
2 A : ah::: merde.  
3 R : [...] c'est à vous (1.7) bip  
4 A : (0.3) ttt (.) clémentine (.) alain. (.) je pã::ssais dans l'au::::tre sen::s :: (0.4) à proximité  
de:::: >ton habitation< (0.7) hein (0.2) ah. (0.3) et il n'y a personn:::e (0.7) °hein  
bon° (0.2) je rappelle tout à l'heu::::re peut être (1.4) >à très bientôt clémentine< (.)  
salut.

Même lorsque c'est un répondeur qui « répond » à la sommation que constitue la sonnerie, l'appelant peut chevaucher le premier tour de « parole automatisée ». Cette possibilité n'est pas forcément triviale pour notre propos : lors de la délivrance du message d'annonce du répondeur, A exprime une franche déception (« ah::: merde. ») concernant l'absence d'un interlocuteur humain, justifiée par rapport à la localisation du téléphoniste mobile. Après avoir décliné le prénom de l'interlocutrice-absente et s'être auto-identifié, l'appelant commence en effet par fournir différentes informations relatives à son ancrage spatial et à une occasion de visite manquée. Le premier segment précisant le contexte de passation de l'appel est assez obscur pour nous (« je pã::ssais dans l'au::::tre sen::s :: ») tout en étant complété par un autre segment soulignant la proximité entre le lieu de l'appel et le lieu de résidence de Clémentine. Selon des modalités qu'on ne connaît pas, le fait de se trouver non loin d'un lieu où se trouve potentiellement une personne peut constituer un autre point de fixation pertinent de certains appels susceptibles de favoriser les rencontres en face-à-face. La suite du message n'apporte pas vraiment d'éléments nouveaux (« (0.7) hein (0.2) ah. (0.3) et il n'y a personn:::e (0.7) °hein bon° (0.2) »). Cependant, il est possible que de tels segments occupent en fait utilement « l'espace conversationnel » en estimant qu'il est toujours possible que Clémentine décroche. Cette hypothèse se base d'une part sur l'identification de temps de pause sensiblement plus longs et plus fréquents et d'autre part, l'allongement important de l'item « personn:::e » et le silence de sept dixième de seconde lui succédant paraissent différer « à l'occasion » la clôture du message.

La conversation et le message étudiés *supra* soulignent une liaison essentielle entre la passation de certaines communications par mobile visant à organiser des rencontres en face-à-face à brève échéance et des ancrages (publics) des appelants à proximité de contextes (privés) « de réception ». Dans cette perspective, le fait de joindre un téléphone fixe ou mobile place effectivement les locuteurs dans des configurations interactionnelles très différentes. Dans le premier cas de figure, la « localisation préférentielle » va de soi tandis que dans le second, elle est à découvrir. Ce type de travail pratique est généralement engagé dès la première place dont dispose l'appelant pour développer la raison de l'appel et en l'occurrence, elle prend le plus souvent la forme de requêtes fermées, pointant opportunément le double contexte (distant et physique) de réception. Toutefois le caractère négocié de la visite au domicile varie manifestement selon le caractère plus ou moins usuel ou ordinaire de ce type de rencontre. Dans cette perspective, de « bons amis » se voyant occasionnellement au domicile de l'un ou de l'autre s'engagent dans un nombre supplémentaire de séquences au cours desquelles ils soulignent le caractère parfaitement légitime de la visite alors qu'ils sont en train de la ratifier. Au travers de ce type d'appel, il convient de faire une dernière remarque concernant la modification possible de « l'écologie urbaine ordinaire »<sup>107</sup>. Notre propos n'est pas de souscrire aux thèses (esthétiquement séduisantes) annonçant des reconfigurations profondes voire « perpétuelles » des espaces et des temps sociaux. Il s'agit simplement de souligner comment certains appels se localisent à la frontière de différents cadres institués de la vie sociale (domicile, lieu de travail, métro...) et comment, selon l'issue de l'interaction distante ou « l'absence de réponse », il est alors commode de décider *sur le moment* d'autres choix de déplacement.

Sur ce point, on peut étudier une dernière communication dite « de quartier », car l'approche du domicile (de colocataires) constitue une autre occasion d'appel pour « lier des lieux » très proches les uns des autres. En l'occurrence, le retour au domicile peut être l'occasion de faire le point sur le stock de denrées alimentaires et le cas échéant, de s'engager ou non dans le supermarché, duquel justement s'approche l'appelant.

---

<sup>107</sup> Cf. B. Fracchiolla, *op. cit.*

### 3.1.3.4 Une conversation de quartier

Le début de cette communication se caractérise une nouvelle fois par une réduction assez importante des séquences composant ordinairement les ouvertures. Dès que l'appelé ouvre le canal conversationnel en délivrant un classique « allô », B démontre la reconnaissance de son identité en déclinant son prénom (« Julio », T2). Rapidement (énoncés liés T2-3), l'appelé valide aussi l'identité de l'appelant par un « ouais » délivré de façon spéciale et très allongé, rendant conjointement possible l'introduction de la raison de l'appel.

Transcript. 30 : ah::: c'est fermé dis donc.

20020422\_13H30M42S

Mobile à fixe

[Hot]

B marche dans la rue (sautillement de la voix typique du marcheur) ; A chez lui avec d'autres personnes.

Colocataires

Durée : 43 secondes

- 1 A : (0.7) allô::
- 2 B : (0.5) julio:::=
- 3 A : =ouayée:::=
- 4 B : (0.7) j'arrive.=
- 5 A : =okayï:::=e
- 6 B : (0.5) vous avez euh :::: [inc] vous avez pas bougé j'imagine=
- 7 A : =non.=
- 8 B : =>vous avez pas acheté ni d'eau< ni de soupe (.) °hein°
- 9 A : [ n:on
- 10 (0.8)
- 11 B : okay. (0.2) bon bah là j'suis devant euh (1.7[bruit de cannette]) j'suis devant le  
Franprix donc euh:: (.) j'achète tout ça::: (.) >vous avez besoin d'un autre truc< (.)  
>ou pas< (.) non:: ?
- 12 A : [ bah: j'veux bien un cake (.) ou un truc comme ça °moi°=
- 13 B : =un cake ou un truc comme ça
- 14 A : [ ouais:::=
- 15 B : =et bah écoute:
- 16 A : °des p'tits gâteaux° (.) °des conneries (comme ça)°
- 17 [
- 18 B : allons pour le cake alors.=
- [...]

Cette opportunité est effectivement saisie par B au tour suivant (T4), quoiqu'il insère uniquement une auto-localisation soulignant la proximité spatiale (et temporelle) des locuteurs : « j'arrive. ». Ce segment cadre précocement un contexte de passation et de réception d'un appel peu distant, co-établit par la localisation logique d'une personne jointe sur un téléphone fixe et sur laquelle peut se greffer des références temporelles indiquant un mouvement d'approche de l'appelant mobile. L'auto-localisation est ainsi clairement délivrée à partir de la prise en compte d'une certaine configuration technique, et la place structurale où

ces séquences sont développées suggère que les ancrages des participants de part et d'autre de la frontière public/privé constituent une dimension sans doute décisive pour ce qui va suivre. Toutefois, l'appelant ne va pas immédiatement prendre en compte ces ancrages pour le développement de la raison de l'appel, en formulant d'abord deux hypothèses témoignant d'une inter-connaissance forte de ces co-locataires. Dans un premier temps (T6), il suppose que l'appelé et d'autres personnes (utilisation du pronom personnel « vous ») n'ont pas « bougé » et A valide effectivement cette hypothèse (T7). Dans un second temps (T8), il en infère que les co-présents n'ont sans doute pas acheté « d'eau ni de soupe » ; ce qui est effectivement le cas (T9). C'est alors que B affine sa localisation en indiquant se trouver « devant » un Franprix. Cette précision de son ancrage spatial présente plusieurs caractéristiques importantes. D'abord, l'appel n'est pas seulement décidé à l'approche du domicile : il est conjointement fondé sur la proximité d'un supermarché. Ces lieux sont pratiquement liés dans l'entre-deux conversationnel, à partir du développement progressif de la localisation du téléphoniste en situation de mobilité<sup>108</sup> et de la localisation allant de soi de la personne jointe sur un fixe. Ensuite, B stipule se trouver « devant » le supermarché et compte tenu de la raison de l'appel se profilant, on cerne mieux la fonction de certaines communications passées à proximité de certaines frontières et lieux particuliers de la vie sociale. C'est l'occasion, habilement localisée, de décider de la pertinence d'entrées ou de « rentrées », c'est-à-dire d'opter interactionnellement sur l'engagement dans différents types d'activités. Bien entendu, il ne faut pas en conclure que les communications passées devant les « seuils » et « frontières » identifiés dans la première section lient de façon similaire les lieux (publics/privés) et certains développements conversationnels. Ces frontières constituent simplement des « points de fixation » pertinents de *certaines* appels et d'autres communications et ancrages des téléphonistes renvoient à des modes différents d'appropriation.

A ce stade, les locuteurs ont convenu que B pouvait utilement se rendre au supermarché tout en ayant négocié un achat supplémentaire (T11→16). Ils clôturent ce premier développement lors de la paire adjacente T18/19 où B récapitule et garantit avec emphase les courses à venir (« allons pour le cake alors.= ») et A le remercie.

- 19 A : =euh:::::: merci >beaucoup< (.) > j'ai rangé< (.) ju::::ste le séjour  
[ ]
- 20 B : eh beh éc/  
21 (0.7)  
22 B : ah::: c'est fermé dis donc.  
23 (0.5)  
24 A : >bon</  
[ ]
- 25 B : bah écoute (.) j'en ai >pour un peu plus de temps< (.) dans ce cas là.  
26 A : bah:::: c'est pas grave sinon tao (.) moi je:::::.=  
27 B : =non non (.) mais euh::: > bah euh vous avez plus d'eau vous avez plus rien< (.)  
donc (.) >j'vais quand même acheter< ça !=  
28 A : =okay::::. (0.2) okayieeee.=  
29 B : =j'vais euh:::::/ j'vais juste un peu plus loin (.) du coup quoi.=  
30 A : =d'accord (.) bah ça marche.  
31 (0.3)  
32 B : bon bah (.) >à d't'à l'heure<=

<sup>108</sup> Dont la respiration est sans doute une composante additionnelle pertinente.

Pendant la formulation du remerciement, B chevauche la parole de A en débutant un tour de parole dont la conception (et compte tenu des séquences qui précèdent) laisse à penser qu'il s'agissait d'une contribution ouvrant la section de clôture : « eh beh éc/ », (T20). Ce type de segment est par exemple ponctuellement poursuivi par « (eh beh éc/)*oute* (.) *à tout d'suite* ». Son énoncé est cependant interrompu car A mobilise deux techniques efficaces pour conserver la parole<sup>109</sup>. Dès que débute le chevauchement, il parle plus vite et pour mettre un terme définitif à la concurrence de la parole il accentue l'item « j'ai » présent dans T19 : B cesse effectivement de chevaucher la parole de A au niveau du crochet rouge. Par ailleurs, l'item « j'ai » débute une UCT qui dans d'autres circonstances aurait sans doute conduit à une réorientation importante de la conversation. L'appelé délivre en effet une information nouvelle concernant l'entretien du domicile où résident les locuteurs : « [...] j'ai rangé< (.) ju::::ste le séjour », et un bref silence inter-tour (0.7) succède... Ordinairement, la délivrance de ce genre d'information et un silence lui succédant, favorisent un changement de locuteur pour traiter de ce point. Ce n'est pas cette organisation séquentielle qui va être suivie ici, car le téléphoniste de la rue va introduire dans la conversation une composante de son contexte public d'utilisation. T22, « ah::: c'est fermé dis donc. », opère une rupture de l'unité séquentielle (et potentiellement thématique) préalablement initiée par A, en introduisant un autre format de « nouvelle » issu d'une analyse visuelle de l'environnement, sans doute consécutive d'un déplacement. On se remémorera en effet l'une des auto-localisations initiale « j'suis devant le Franprix » (T11), ancrant l'appelant à proximité immédiate du supermarché. De toute évidence, il se trouvait « non loin » et pas tout à fait « devant », et la fermeture du magasin constitue une découverte suffisamment importante (*i.e.* par rapport aux développements passés) pour être introduite « ici, maintenant et ainsi » dans la conversation. Voilà qui livre une autre version des localisations, plus étroitement basées sur la description sensible de composantes de contextes publics d'usage apparaissant pertinentes depuis l'organisation même de la conversation tout en étant susceptible de la modifier profondément. Par la suite, A remet quelque peu en cause le projet de B d'aller faire des courses (T26), mais l'appelant ne cède pas. Il s'agit de trouver un autre point d'approvisionnement, et cette entreprise alternative est décrite à partir de références spatiales et temporelles basées sur le programme initial. Finalement, il y en aura « [...] >pour un peu plus de temps< [...] » (T25) car il faut aller « [...] juste un peu plus loin (.) du coup quoi.= » (T29). L'appelé souscrit à ce projet alternatif (T30), et l'échange terminal réalisé immédiatement après (« [...] à d't'à l'heure/ à d't'à l'heure ») est une nouvelle fois conçu à partir de la prise en compte d'une rencontre prochaine.

---

<sup>109</sup> Cf. SSJ, *op. cit.*

Cette dernière communication souligne la prise en compte d'une plus grande variété de lieux et de frontières comme points d'ancrage de certains appels par mobile et comme caractéristiques parfois très sensibles des conversations. Toutes les communications étudiées jusqu'ici soulignent l'importance des ancrages publics et finalement aussi privés des participants, cette partition massive faisant en pratique l'objet de différents modes d'appropriation. Dans un premier temps, nous avons pu identifier le développement d'appels « routiniers » par mobile, décidés dans le cadre de trajets pendulaires en train entre le lieu de travail et le domicile. L'engagement dans ce moyen de transport est l'occasion d'ouvrir de brèves conversations pour réaffirmer ou réajuster différentes normes horaires entretenues par les membres d'un couple. Dans un second temps, nous avons montré comment, lors d'une période de séparation physique de quelques jours, les membres d'un autre couple tendaient à partager ponctuellement la localisation de l'utilisatrice en situation de mobilité importante. Si le « suivi de parcours » instaure une forme de « proximité relationnelle » caractéristique des personnes très intimes, la mise en commun (unilatérale ou mutuelle) des localisations ne se limite pas à de simples « recadrages géographiques de la relation »<sup>110</sup>. Elles peuvent faciliter le développement de requêtes spécifiques supposant l'ancrage de l'appelé(e) en fin de parcours ou bien, procéder de micro-ajustements conversationnels permettant de définir pas à pas les conditions de la rencontre en face-à-face. Cette dernière possibilité revêt une dimension particulièrement importante car il y a, semble-t-il, une correspondance étroite entre une offre complexe de mobilité géographique (train, rer, bus) et un certain format de conversation par mobile : les locuteurs mettent (rapidement) en place différentes « échelles de localisation » prenant en compte cette diversité, tout en organisant les propres modes de déplacement. Dans un troisième temps, c'est nous qui avons changé « d'échelle » en privilégiant l'analyse de conversations finalement peu distantes, au cours desquelles les locuteurs se re-placent « de part et d'autre » de différents cadres institués de la vie sociale. Nous avons logiquement privilégié l'analyse de la frontière public/privé dans la mesure où cette partition (objet de bien des controverses) constitue une ressource majeure à partir de laquelle se décident des appels par mobile projetant des rencontres rapides en face-à-face (entre autre). Dans cette perspective, joindre son conjoint, des amis... sur un téléphone fixe ou un mobile, génère des séquences relativement différentes. Il n'est pas possible d'étudier de façon exhaustive l'ensemble de ces points ; l'essentiel est de retenir comment l'hypothèse<sup>111</sup> d'une proximité spatiale des locuteurs de « part et d'autre » de la frontière public/privé favorise la création de « ponts » entre des modes d'ancrage public très variés des appelants par mobile et une série de prolongements possibles dans la sphère privée<sup>112</sup>.

On aura peut-être noté l'effacement progressif de considérations sur la durée relativement courte des communications étudiées. Ce choix résulte de la mise en évidence graduelle de l'extrême diversité des opérations réalisées dans le cadre de ces brèves communication et des façons dont elles favorisent la gestion de différents aspects importants des relations sociales (normes horaires, rencontres, visites, etc.). Si la durée des conversations ne paraît pas constituer en soi un indicateur pertinent pour comprendre comment le lien social s'organise depuis la conversation téléphonique<sup>113</sup>, rien n'empêche de souligner que le développement précoce de séquences portant sur des éléments de localisation du ou des

---

<sup>110</sup> D'ailleurs, les locuteurs démontrent ponctuellement qu'ils s'attendent à certaines localisations. Les « demandes de nouvelles de parcours » en sont le meilleur exemple.

<sup>111</sup> Précédant l'appel et dépendant du type de poste joint.

<sup>112</sup> L'inverse est sans doute aussi vrai mais nous ne disposons pas d'un corpus de conversation de téléphone fixe à mobile.

<sup>113</sup> Ce qui de toute façon constitue un point d'entrée sans doute très insuffisant pour une telle ambition.

locuteurs concourt largement à ce format de communication. A chaque fois, c'est l'appelant qui introduit ce type de séquence, après celles de « sommation/réponse » et « d'identification »<sup>114</sup> uniquement<sup>115</sup>. Le travail de reconnaissance des locuteurs peut par ailleurs précéder, au sein d'un même tour, le développement d'autres unités-type portant sur des éléments de localisation. Il s'ensuit que les places structurelles où ces séquences sont initiées sont T2 ou T4, avec quelques variations expliquées *infra*.

| Partie                           | Place |                                                                                                                       |
|----------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1.1<br>Routines<br>horaires... | T4    | B : euh::: c'est pour te dire que je suis dans le train là: et::: euh >j'vais< arriver vers deux heures.              |
|                                  | T4    | B : (0.3) c'est pour te dire >qu'finalement< j'prenais l'train euh.. plus tôt=                                        |
|                                  | T4    | B : j't'ai pas appelé avant (.) parce que::: dans le train euh. ça coupe tout le temps                                |
| 3.1.2<br>Suivis de<br>parcours   | T4    | B : j'prenais des nouvelles de ta progression.                                                                        |
|                                  | T2    | B : =oui c'est vincent (.) >j'suis toujours< avec yves (1.2) j'prenais des nouvelles de l'avancée de ton::: transport |
|                                  | T2    | B : (0.5) >oui< (0.3) c'est moi (0.6) tu en es où là ?                                                                |
|                                  | T2    | B : (0.2) >oui< c'est moi. (.) j'arrive à la::: station de bus là.                                                    |
| 3.1.3<br>Frontières...           | T5    | B : (0.2) je suis rue théo madrange et je me::: dirige à grands pas vers ton::: habitation. °hhhhh°                   |
|                                  | T6    | B : bon. (0.2) t'en es où là ?                                                                                        |
|                                  | T2    | B : =oui (.) c'est moi: (.) >je sors de chez marie hélène< et puis: beh euh::: (.) bah je rentre hein.                |
|                                  | T4    | B : (0.2) t'es chez toi ?                                                                                             |
|                                  | T4    | B : (0.7) j'arrive.=                                                                                                  |

**Tableau 9 : Places structurelles d'initiation de séquences de « localisation ».**

Ce tableau facilite une lecture rapide des places et des formes d'introduction (par les appelants, B) de séquences incluant différentes composantes des contextes de passation ou de réception des appels. Il n'est pas opportun de revenir sur les différentes séquences initiées par ces tours de parole, et ce tableau vise surtout à montrer la diversité des usages qui peuvent être faits des localisations des locuteurs. En « un coup d'œil », on reconnaît plusieurs types de localisation (« préférentielles », « allant de soi », « attendues », reposant sur la « partition public/privé », etc.) qui constituent des « points de fixation pertinents » des appels, précocement introduits dans le cours séquentiel des ouvertures, généralement T2 et T4. Il y a toutefois deux exceptions dans la troisième sous-partie, où les tours introduisant des séquences sur la localisation de l'un ou l'autre des locuteurs interviennent en T5 et T6. Dans le premier cas, c'est un bref silence inter-tour qui explique ce caractère « différé » et dans le second cas, l'appelant s'est préalablement trompé de numéro, et lorsqu'il joint la « bonne personne » il formule une requête prioritaire en T2 pour s'assurer de l'identité de son interlocutrice. Indépendamment de ces légères variations, les séquences portant sur la localisation de l'appelant ou de l'appelé sont précocement introduites dans les ouvertures et ce type de « mouvement préemptif »<sup>116</sup> concourt au format relativement bref des conversations. L'intérêt du tableau est aussi de montrer que les tours où sont initiées des séquences portant sur de la « localisation » comprennent pratiquement toujours des références temporelles déterminantes (normes horaires, annonces d'arrivée...) permettant d'entretenir et/ou de satisfaire différents modes de gestion et d'organisation du lien social. Cependant, si les ancrages des locuteurs

<sup>114</sup> Cf. E. Schegloff, *Sequencing...*, *op. cit.*

<sup>115</sup> Absence de séquences de « salutation » et de « commentçava ? ».

<sup>116</sup> E. Schegloff, *op. cit.*

constituent des « points de fixation pertinents » de certains appels par mobile, ils n'offrent pas toujours des conditions favorables pour s'engager dans la conversation.

### 3.2. Gestions des expositions et des engagements publics

*Les communications étudiées dans la partie précédente peuvent éventuellement suggérer une capacité de « conversation continue » des téléphonistes mobile, prompts à multiplier les contacts lors de périodes plus ou moins longues de séparation physique et/ou pour satisfaire des besoins de coordination, de synchronisation... C'est oublier les multiples enjeux liés à l'usage du mobile « en publics » identifiés dans la section précédente, qui peuvent avoir des répercussions importantes sur les façons dont les interlocuteurs organisent la conversation : des interactions locales « périphériques » ou « conjointes », des régimes particuliers de co-présence (train, restaurant...) ou des fonds sonores bruyants par exemple, constituent des éléments de contexte susceptibles de limiter ou d'affecter temporairement l'engagement dans l'interaction distante. La prudence s'impose car l'utilisation du téléphone fixe dans la sphère domestique s'accompagne certainement parfois d'enjeux assez similaires. E. Goffman par exemple parle de « personne du milieu »<sup>117</sup> pour qualifier les individus téléphonant chez eux en présence d'autres personnes, et de souligner comment la « re-présentation » distante peut ruiner<sup>118</sup> celle donnée en face-à-face. Dans une production récente et une autre perspective, E. Schegloff<sup>119</sup> rappelle utilement dans « Perpetual Contact »<sup>120</sup> que certaines caractéristiques prêtées au mobile (présomption de la personne appelée ou appelante notamment) concernent parfois tout autant le téléphone de maison – pas toutes cependant. Il est symptomatique en effet de retrouver la plupart des enjeux du « téléphoner en publics » pointés dans la section précédente, dans les conversations passées et surtout reçues sur mobile. Cette distinction repose essentiellement sur le caractère non choisi des contextes de réception des appels (i.e. augmentant les « chances » de ne pas bénéficier de conditions environnementales favorables). Ce point a déjà été discuté précédemment, et tout en affinant l'analyse de ces positions interactionnelles qui restent « asymétriques » selon un terme de Schegloff, l'essentiel est d'établir une connexion toujours plus évidente entre une série d'enjeux relativement propres au « téléphoner en publics » et la façon dont ceux-ci peuvent devenir des composantes importantes et constitutives des conversations. Dans cette perspective, il apparaît que les conversations constituent effectivement un « milieu privilégié »<sup>121</sup> car les locuteurs s'engagent parfois dans des séquences où ils traitent explicitement de différents problèmes pratiques posés par leur environnement d'usage, qui n'ont pas toujours pu être complètement identifiables à partir des données vidéo. Il est aussi clair que ces traitements ne fournissent pas seulement un éclairage pratique sur différents enjeux du « téléphoner en public » car ils satisfont conjointement un ensemble d'exigences propres à l'interaction conversationnelle téléphonique. Ces deux « scènes » d'action peuvent ainsi être comprises dans une « relation réflexive et essentielle » selon la formule de Garfinkel, et tantôt nous retrouverons les principaux enjeux liés à l'usage en public du mobile de la section précédente, tantôt nous découvrirons comment ils sont traités et généralement gérés dans l'entre-deux conversationnel.*

*Dans un premier temps, nous examinerons comment des interactions locales ou des régimes particuliers de co-présence peuvent limiter les possibilités de s'engager dans la conversation téléphonique dans son ensemble ou suivant des développements thématiques intimes. Certains « publics » peuvent exercer une contrainte importante du point de vue des conversants et précipiter la clôture de l'interaction distante ou justifier des techniques particulièrement intéressantes de dé-publicisation des propos (par le déplacement spatial, des codages...). Dans un second temps, nous affinerons ces prises en compte des publics du point de vue de l'organisation des conversations en développant les notions d'exposition et d'engagements « périphériques » qui*

---

<sup>117</sup> E. Goffman, *La mise en scène...*

<sup>118</sup> Nous exagérons à dessein.

<sup>119</sup> E. Schegloff, *Beginnings in the telephone...*

<sup>120</sup> *Op. cit.*

<sup>121</sup> Se reporter particulièrement à l'introduction de E. Schegloff, « Identification and recognition in telephone conversation openings », in G. Psathas (ed.), *Everyday language studies in ethnomethodology*, Irvington Publishers, p. 23 et sqq.



*qui peuvent constituer des « risques » plus ou moins mineurs : « en train » et « en voiture » surtout, l'engagement dans la conversation peut être considérablement « freiné » par l'exposition à différentes catégories d'acteurs de l'espace public et/ou par des activités locales ne supportant guère la multiplication des fronts d'interactions. Dans un troisième et dernier temps, nous reprendrons à notre compte la notion « d'interférence sonore » de Goffman, pour la saisir du point de vue de l'organisation même des communications par mobile. Habituellement, on recourt à cette notion pour renvoyer aux nuisances sonores produites par les téléphonistes dans les lieux publics et finalement, cette forme de « gêne » concerne tout autant l'entre-deux conversationnel. De multiples bruits « parasites » plus ou moins passagers peuvent affecter les possibilités d'écoute voire de production de la parole et en règle générale, il s'agit alors de « réparer » le canal conversationnel.*

### 3.2.1. De l'importance des publics

*Dans cette partie, nous entendons identifier un nombre relativement limité de « publics » pour mieux cerner les places structurelles et les façons dont les interlocuteurs les prennent en compte depuis l'organisation même des conversations. Il faut aussi reconnaître que « l'importance des publics » se vérifie pour chaque thème développé infra et par exemple, s'il a semblé pertinent d'analyser isolément le problème des « interférences sonores », en dehors du vent<sup>122</sup>, elles sont pratiquement toujours d'origine humaine (brouhaha, discussions, cris...) et relevant ainsi de régimes particuliers de co-présence. A ce stade, l'important est d'identifier à partir de conversations assez spectaculaires (i.e. dans leur conception), comment certains « publics » - pas forcément anonymes et passifs – peuvent justifier des clôtures précipitées des communications distantes. Nous verrons ainsi d'abord comment l'engagement dans une interaction de service peut être préféré à la « sommation téléphonique », ce choix étant opéré dès première place dont dispose l'appelé(e) (T1). Si les ouvertures de conversations (plutôt reçues sur mobile) sont périodiquement façonnées de telle sorte que la disponibilité de l'appelé soit garantie pour s'engager dans la suite, les environnements sociaux des téléphonistes sont toujours susceptibles d'évoluer : nous examinerons ainsi comment une rencontre (sans doute planifiée) dans la rue<sup>123</sup> peut constituer un événement d'un type particulier, justifiant la clôture rapide de l'interaction distante.*

*Entre ces deux formes extrêmes<sup>124</sup> de prise en compte des « publics », il existe naturellement une grande variété de procédés plus subtils permettant d'allier engagement conversationnel, co-présence moyennement « favorable » voire interactions locales<sup>125</sup>. Il n'est pas possible de présenter un grand nombre de données permettant d'explorer cette diversité, et il faudra se contenter d'une seule conversation de ce type, mais condensant le plus grand nombre de techniques par lesquelles les téléphonistes parviennent à s'engager dans des thèmes intimes ou privés, bien qu'un public de personnes connues limite initialement cette orientation conversationnelle. Cette communication est assez exceptionnelle car depuis la conversation, il est possible de « suivre » le déplacement (stratégique) d'une téléphoniste, de noter comment des modifications de l'environnement sonore consécutives à ce déplacement peuvent constituer un élément notable et noté, le tout en relation avec des procédures de codage des propos permettant de limiter la compréhension publique du type de relation amoureuse dont il est question dans la conversation – et qui n'est pas toujours socialement acceptée. Cette communication est ainsi très précieuse pour notre propos car on peut identifier une relation indexicale essentielle entre certaines caractéristiques du contexte d'usage et la structuration de la conversation, tout en permettant de discuter du caractère privé ou intime de certaines communications par mobile : en examinant pas à pas l'organisation des conversations, on constate que ce type de statut ne concerne pas forcément l'ensemble de l'interaction, mais qu'il s'agit d'une caractéristique elle-même localisée dans le cours organisé des échanges. Dans tous les cas, on reconnaît « l'importance des publics » au travers de l'organisation des communications étudiées infra, selon une équation local/distant que les téléphonistes « passent leur temps à résoudre » selon une formule souvent utilisée par H. Garfinkel.*

---

<sup>122</sup> Se reporter à la seconde communication étudiée dans 3.2.3.2 Les interférences sonores comme gêne et ressource conversationnelle.

<sup>123</sup> On peut remarquer que ce type de phénomène ne se réduit sans doute pas à ce type d'environnement public, pas plus qu'à la téléphonie mobile : une personne frappant à la porte du domicile d'un téléphoniste (en conversation) peut certainement favoriser des basculements analogues d'un régime interactionnel à un autre.

<sup>124</sup> Qu'il s'agisse des places structurelles (ouverture/clôture) ou des façons relativement brutales de prise en compte de publics locaux.

<sup>125</sup> Se reporter à 2.1.2 Partages de la conversation et texture sensible des lieux.

### 3.2.1.1 Interaction de service et ouverture/clôture de la conversation

Dans certains lieux publics, les co-présents sont susceptibles de s'engager dans différents formats d'interactions (focalisées ou non), dont des interactions de service. Le personnel satisfaisant les besoins du client et la pratique (conversationnelle) du mobile font rarement « bon ménage » dans la production sociologique globale. L'explication est assez simple et pas sans fondement : engagés dans une activité distante, les usagers peuvent limiter, voire négliger, leur contribution pour la satisfaction de ce type d'interaction<sup>126</sup> ou ne pas suivre un certain « ordre cérémoniel » attendu. Il est évident que l'engagement dans une conversation distante limite les capacités d'interactions locales et sur ce point, nous avons pu relever la mise en place de procédés alternatifs (et effectivement minimaux) permettant par exemple de prendre commande tout en parlant au téléphone<sup>127</sup>. Lorsqu'on dispose d'un corpus de conversations *reçues* sur mobile, la perspective est un peu différente car ce peut être l'engagement distant qui peut être affecté par le développement conjoint d'une interaction de service. Il est important de noter qu'à partir de l'analyse de l'ensemble de notre base de données, ce genre de problème pratique concerne presque exclusivement l'appelé et non l'appelant. Ceci peut paraître évident puisque ce dernier choisit le lieu et le moment de l'appel, ce qui n'est pas tout à fait<sup>128</sup> le cas pour la personne jointe.

---

<sup>126</sup> A la caisse d'un supermarché, au restaurant, à un guichet... Il est intéressant de noter que localement, les « négligences » toujours possibles du personnel n'ont pas les mêmes conséquences. On peut sur ce point rappeler une stratégie mise en place par un restaurateur qui, renvoyé au moment de la prise de commande en raison d'une conversation, prenait ensuite tout son temps pour servir les imprudents téléphonistes-clients (le comble, selon lui, étant qu'ils pouvaient par la suite signifier qu'ils étaient pressés). Nous avons aussi mené quelques entretiens informels avec des caissières de supermarché, celles-ci soulignant le caractère assez inconvenant de certains usagers tout en modérant généralement le phénomène par des « on voit vraiment de tout » (l'exemple récurrent étant les insultes ou les propos indécents). De toute évidence, elles ne disposent pas du même pouvoir défensif/offensif qu'un responsable de restaurant quoique, l'observation de leurs interactions avec des téléphonistes ou des personnes simplement distraites, lentes... révèle quelques procédés alternatifs. Le plus courant consiste à manifester aux co-présents suffisamment attentifs, le caractère déplacé ou incongru de la conduite des téléphonistes ou d'autres catégories « particulières » d'acteurs. Un « collège invisible » se forme avec un ou plusieurs co-présents, et par des regards entendus ou des mimiques notamment, ils sanctionnent de façon « diffuse » le contrevenant (Cf. R. Ogien, « Sanctions diffuses : rires, sarcasme, mépris, etc. », *Revue Française de Sociologie*, n°31-34, octobre-décembre 1990, p. 591-607).

<sup>127</sup> Se reporter à 2.1.3.2 Gestes, regards... pendant la conversation. Rappelons aussi à propos de la séquence vidéo étudiée que c'est le téléphoniste en conversation qui a sollicité le serveur : minimal « °une bière° » puis geste de remerciement lors du service de celle-ci.

<sup>128</sup> Le « temps de la sonnerie » peut être par exemple l'occasion de réaliser certains déplacements stratégiques, du dedans au dehors par exemple (se reporter notamment à 2.1.1.1 Chercher (et trouver) sa place pour converser)

Transcript. 31 : T1 : Attend j'suis dans une boutique.

Echant\_E1\_17\_0628\_18h44m57s

Mobile à mobile

[Nav]

Durée : 15 secondes

0 dring

1 A : (0.5) a:ttend (.) j'suis dans une boutique là:::

2 B : (0.2) hhhhh d'accord (0.3) tu veux que j'te ra(p)/

3 A : [ ]  
>>rappelle-moi/<<

4 (0.4)

5 A : >euh beh: (.) dans une minute< (.) je z'en sort là (.) >j'suis à la cai::ss::e.<

6 (0.5)

7 B : o:kay.=

8 A : =donc. (.) >appelle moi tout d'suite<

9 (0.1)

10 B : tout d'suite.

11 (0.1)

12 A : je je (.) je règle là (0.2) >allez à tout d'suite<

13 B : [ ] °okay° [ ] (0.2) >tout d'suite<

La séquence de sommation/réponse est assez spectaculaire car l'appelée signifie un « état d'indisponibilité » dès la première place dont elle dispose pour parler (T1)<sup>129</sup>. A l'habituel « allô » se substitue un énoncé relativement long, pointant deux types de contraintes reposant sur les deux fronts d'interaction en cours. L'item « a:ttend » débutant le tour introduit une réserve importante quant à la possibilité de s'engager dans la suite, bien que l'appelée ait accepté d'ouvrir la conversation. Sans laisser de silence important (une micro-pause<sup>130</sup>), l'appelée poursuit et se localise dans une « boutique ». Cette référence catégorielle assez générale cadre alors un lieu public de réception comme élément de gêne. Cette dernière est d'ailleurs soulignée par l'ajout de l'adverbe de lieu « là::: », prononcé plus fort, allongé et terminé par une intonation descendante. Ainsi, à partir de ce seul et premier tour de parole, l'appelée opère une jointure décisive entre le déroulement interne de la conversation et une autre forme d'engagement public. La place structurale où est signifié l'état d'indisponibilité suppose de que l'appelée connaît initialement l'identité de l'appelant. Il y a plusieurs possibilités pouvant coexister. L'hypothèse que nous privilégions est celle d'une identification visuelle du numéro de l'appelant sur l'écran du mobile. Cette communication a été passée près de deux mois après le début de la période d'enregistrement, et cette plage temporelle est très suffisante pour que des personnes appelées fréquemment<sup>131</sup> associent le « numéro breton » au portable de nos contributeurs. En sachant préalablement qui appelle, il est possible d'introduire dès T1 et ainsi (tutoiement par exemple) un problème particulier lié à un environnement public d'usage. Toutefois, d'autres personnes ayant consulté cette communication ont émis l'hypothèse d'un rappel, de la planification (plus ou moins lointaine)

<sup>129</sup> Annexant ainsi les séquences d'identification voire bien plus.

<sup>130</sup> Un silence plus long aurait par exemple pu favoriser un changement de locuteur, « curieux » d'en savoir un peu plus.

<sup>131</sup> Sans compter d'autres formats d'interaction.

de l'appel, voire d'un « rituel horaire d'interaction »<sup>132</sup>. Avec notre protocole d'enquête, on ne peut effectivement écarter l'ensemble de ces possibilités. L'essentiel est de retenir un format d'ouverture peu conventionnel de cette conversation reçue sur mobile, conçu en relation avec une gêne liée à un cadre public commercial. Pour le moment, nous ne disposons que de ce seul indice, mais l'appelée va progressivement affiner les origines de la gêne.

Au préalable, l'appelant valide et accepte promptement cette indisponibilité dans la première UCT de T2, à ce point que la seconde partie de son tour de parole projette un rappel ultérieur : « [...] tu veux que j'te ra(p)/ ». La fin de sa contribution est interrompue, mais on peut raisonnablement compléter l'item « ra(p)/ » par *pelle*. Son tour n'est pas complètement mené à sa fin « projectible »<sup>133</sup> car l'appelée reprend la parole par auto-sélection avant même le développement de la seconde UCT de T2. L'endroit où commence le chevauchement est intéressant en soi puisqu'il ne débute pas pendant ou juste après le silence intra-tour de T2 (comme cela est fréquent<sup>134</sup>), mais légèrement avant. Il est difficile d'être précis, et on peut quand même situer le début du chevauchement pendant l'item « d'accord[ ] »<sup>135</sup>. Cette place signifie que l'appelée considère le « simple accord » de B comme une contribution suffisante pour reprendre la parole, et l'urgence de la situation se mesure non seulement à la place du chevauchement mais aussi au regard du rythme d'élocution : T3 (« >>rappelle-moi/<< ») est délivré de façon extrêmement rapide, ceci n'empêchant pas une fin légèrement interrompue en raison d'un chevauchement avec la seconde UCT de T2<sup>136</sup>. En tout cas, de façon quasi synchrone, les locuteurs s'entendent pour renvoyer à plus tard la conversation en cours dès T2 et T3. Un bref silence inter-tour (0.4) termine cette séquence caractérisée par des chevauchements et des interruptions de segment, et c'est l'appelée qui reprend la parole en T5 pour indiquer un délai de rappel, avant d'affiner les circonstances de la gêne (locale et distante à la fois) : dans la première partie du segment « je z'en sort là (.) >j'suis à la *cai::ss::e*.< », l'utilisatrice projette la sortie imminente du magasin comme condition appropriée pour s'engager « normalement » dans la conversation et dans la seconde partie, elle précise le type d'activité limitant ses possibilités de participation. L'item « *cai::ss::e*. » assez déterminant est d'ailleurs délivré de façon spéciale. Au tour suivant (T7), B valide de façon assez minimale cette nouvelle information (« o:kay.= »), encouragé en cela par une reprise rapide la parole de A (énoncés liés T7-8). Dans cette nouvelle contribution, elle propose une nouvelle fois un rappel dans un délai très bref et B complète de façon analogue ce tour en T10. On retrouve ainsi une paire adjacente de type « [...] tout d'suite »/« tout d'suite » qui aurait pu constituer l'échange terminal. Toutefois, B diffère quelque peu (paire adjacente suivante T12/13) cette orientation vers la clôture en insérant une ultime, et toujours un peu plus précise, information concernant sa gêne locale. Le segment débutant T12, « je je (.) je règle là [...] », se caractérise par la répétition d'un pronom personnel traduisant une sorte d'empressement et effectivement, elle stipule être en train de régler « là ». L'activité décrite et l'adverbe réintroduisent une pression locale et temporelle toujours un peu plus finement inscrite dans l'entre-deux conversationnel.

<sup>132</sup> Considérer l'heure de l'appel indiquée dans les quelques lignes de présentation de cette conversation.

<sup>133</sup> « projectable » en version originale chez SSJ, *op.cit.*

<sup>134</sup> *Id.*

<sup>135</sup> Marge d'erreur en rouge.

<sup>136</sup> Considérer l'espace séparant les crochets de chevauchement.

Rétrospectivement, on peut distinguer une suite logique de cadrages d'ordre spatial, temporel, voire sociaux, distribués dans le cours séquentiel de cette communication. Initialement en effet, l'utilisatrice fait référence à une catégorie générale de lieu pour signifier dès T1 une indisponibilité. En T5 ensuite, elle évoque un délai de rappel tout en stipulant se trouver « à la caisse ». En T12 enfin, elle décrit une activité (payer) justifiant l'orientation vers une clôture rapide de la conversation téléphonique. Ainsi, les variables du contexte apparaissant pertinentes du point de vue de l'utilisatrice, deviennent pas à pas des composantes déterminantes et constitutives de l'organisation de la conversation. Par rapport aux remarques réalisées dans l'introduction de cette partie et la note 126, il n'est pas possible de réduire ce phénomène d'ouverture/clôture de la conversation à l'interaction téléphoniste/personnel de service. On peut considérer que l'engagement distant ne permet pas de satisfaire un ensemble de tâches (ranger, payer...) et d'exigences pratiques (attention, politesse, rapidité, disponibilité...) propres à ce genre de situation. L'enregistrement de la conversation ne permet pas d'évaluer ces activités « périphériques », qui conduisent néanmoins à la clôture rapide et au renvoi « à plus tard » de la conversation téléphonique en cours. Il se pourrait enfin que le délai proposé pour le rappel permette non seulement de sortir d'une interaction de service mais aussi du magasin pour téléphoner « freely outdoor » selon la formule d'A. Lasen ; seulement, Nav a apparemment oublié de passer par le serveur d'enregistrement pour le rappel...

### 3.2.1.2 Rencontre dans la rue et clôture rapide de l'interaction distante

Les ouvertures des conversations téléphoniques se caractérisent par des séquences réalisant différentes tâches (sommation/réponse, identification mutuelle etc.<sup>137</sup>), permettant généralement d'aboutir à une « position d'ancrage » (« anchor position ») où l'appelant est en mesure d'introduire la raison de l'appel et/ou un premier thème de conversation. Il s'agit d'un modèle canonique mis en évidence par Schegloff, n'excluant pas des prises de contrôle par l'appelé(e) de l'orientation thématique de la conversation voire de son organisation d'ensemble. Cette possibilité a été illustrée de façon assez spectaculaire *supra* puisque l'appelée a profité de la première place dont elle disposait (T1)<sup>138</sup> pour signifier un état d'indisponibilité<sup>139</sup> conduisant progressivement à la clôture rapide de la conversation (le tout en quinze secondes), cette dernière étant renvoyée à un peu plus tard (« une minute », le temps de finir la transaction, et plutôt « dehors »). Si les ouvertures de conversation constituent indubitablement un milieu privilégié pour exposer des états de disponibilité/indisponibilité, ce genre de problème pratique peut survenir à n'importe quel moment de la conversation, et en modifier de façon plus ou moins importante le déroulement. Il convient d'illustrer cette possibilité à l'aide d'une autre communication qui permet d'évaluer comment la rue peut être un « espace de rencontre », pouvant conduire à la clôture rapide de l'interaction distante « au profit » d'une interaction locale. Au préalable, il s'agit de noter que cette mise en forme particulière de la conversation téléphonique, indexée sur d'autres formes d'interaction de type face-à-face, n'est sans doute pas seulement issue de l'usage de la téléphonie mobile, et dans les lieux publics. On peut fort bien imaginer des situations similaires, comme une sonnerie à une porte d'entrée précipitant la fin d'une interaction distante. Nos données ne permettent pas de vérifier cette hypothèse, elle est toutefois très vraisemblable.

---

<sup>137</sup> Cf. E. Schegloff, *Sequencing...*

<sup>138</sup> Sans doute aisée par l'identification visuelle du numéro de l'appelant, réduisant « l'asymétrie des positions interactionnelles » entre appelant et appelé typique du téléphone fixe sans écran d'affichage.

<sup>139</sup> Tout en présupposant de l'identité de l'appelant.

Pour bien comprendre comment l'identification visuelle d'un « nouveau-venu » dans un contexte public d'utilisation peut précipiter l'engagement dans la section de clôture, il est nécessaire de restituer une partie du développement thématique précédant ce genre de réorientation majeure de la conversation téléphonique.

Transcript. 32 : Nouvelle venue dans la rue et clôture de la conversation téléphonique.

20011003\_17H16M32S\_SLOT1

[Ram]

Mobile à mobile

B appelle sa sœur (A)

A est dans la rue et sa respiration suggère qu'elle marche.

X : personne non-identifiée dont on entend la voix « en passant » dans contexte de A.

Durée : 2mn44s

[...]

- 1 B : t'as toujours ton coin pour peindre hein::
- 2 A : (0.2) t'es gen::til (.) >bah là j'suis avec une copine< (.) >tu sais< (.) tu l'avais rencontrée la dernière fois=>mélanie< (0.4) >je sais pas si tu t'appelles< (.) tu sais on était allé euh:: h.h.h.h. hhhh tu sais dans le bar à (soupe)
- 3 B : (0.9)
- 4 A : y a longtemps (avec si/=
- 5 B : =ouais (.) y a longtemps (.) °ouais ouais ouais.° [ inc ]
- 6 A : [ voi:là. (.) donc là >là voilà< (.) j'suis avec elle et tout et puis euh:: (.) on est en train/ ]
- 7 B : [ inc ] et sinon j'ai/ (.) j'ai appelé léonida:: (0.2) pis je lui avais proposé de venir samedi soir (.) °>parc'que moi<° j'croyais qu'tu v'nais samedi °soir tu sais°
- 8 (0.4)
- 9 A : tu l'as eu quand ?
- 10 B : (0.5) bah j'lui ai laissé un message (.) j'l'ai pas eu quoi (0.7) j'lui ai laissé un message et je lui ai dit euh/ [ ]
- 11 X : (banava pour messo) [bribes de parole d'un femme]
- 12 (0.9)
- 13 B : j'lui ai dit euh comme tu v'nais samedi soir (.) j'lui ai dit bah si tu veux venir avec martine euh (.) tu peux quoi (0.3) donc si vous changé d'a/ [ ]
- 14 A : j'crois voir (.) là c'est sa mère qu'est là
- 15 (0.7)
- 16 B : ah bah/ [ ]
- 17 A : >ah bah ec/< °j(e)° j'te rappellerai tout à l'heure pour te dire (.) okay ?
- 18 B : (0.4) d'a::ccord.=
- 19 A : =bon. (.) >je t'fais des gros bisous parce que là j'suis dans la rue< (.) >pis j'aime pas< parler dans la rue.
- 20 (0.3)
- 21 B : okay. ça marche.=



- 22 A : =j't'em::brasse (.) >bisous ma puce< (.) >à tout à l'heure< (.) >>salut.<<  
 23 B : l  
°allez tchao (.) tchao°

Après différents développements thématiques portant sur la recherche d'emploi et une exposition de peinture notamment, l'appelée (T2) signale la présence d'une amie avec qui elle se trouve et que devrait connaître l'appelant. Selon A en effet, B a déjà vu « Mélanie » dans un « [...] bar à (soupe) » mais le silence du tour suivant (T3) suggère qu'il ne valide pas cette reconnaissance. Compte tenu de cette absence, A développe en T4 cette rencontre en la remplaçant sur une échelle temporelle (« y a longtemps [...] ») et apparemment, en signifiant la présence d'autres personnes : « [...] (avec si/<sup>140</sup>)= ». Seulement, ce segment est interrompu car B valide rapidement (=) la re-connaissance de Mélanie, quoique de façon assez évasive (« =ouais (.) y a longtemps (.) °ouais ouais ouais.° [inc] », T5). Des bribes de parole sont ensuite perceptibles sur l'enregistrement sans qu'il soit possible de les retranscrire (« inc », T5→7). Il semble qu'il en soit de même pour A puisque suite à un chevauchement, elle concurrence de façon assez prolongée le tour de B, certes peu audible<sup>141</sup>. C'est finalement B qui remporte la prise de parole en T7 (en n'évitant pas des interruptions mutuelles), tout en opérant une réorientation thématique importante. Le segment (audible) débutant T7 (« et sinon j'ai/ [...] ») introduit une forme de continuité avec les développements précédents tout en projetant une orientation nouvelle<sup>142</sup>. Cette articulation thématique est en effet poursuivie d'une annonce concernant l'appel téléphonique d'une certaine « Léonida » et de l'organisation possible d'une soirée entre cette dernière et les interlocuteurs. Séquentiellement, la délivrance de ces informations conduit effectivement à une réorientation thématique importante de la conversation puisque l'appelée formule une requête en T9, pour connaître les modalités de l'appel entre B et Léonida. B satisfait cette requête dans un tour assez étendu, marqué par deux éléments importants.

D'abord, dans le cours de son énoncé exposant les conditions de passation de l'appel avec Léonida (un message sur son répondeur en fait), on entend distinctement une voix de femme parlant apparemment une langue étrangère : « banava pour messo » (T11). On ne sait pas comment B interprète cette « contribution », elle revêt en tout cas un caractère interruptif : la fin du chevauchement est poursuivie d'un « euh » interrompu et un silence de près d'une seconde préface la reprise du tour (T13). La perception d'une autre conversation (impliquant potentiellement l'interlocutrice de B) constitue un événement notable et noté dans l'interaction distante en cours, sans toutefois entraîner de modifications séquentielles importantes. Ensuite par contre, l'identification visuelle d'un nouveau participant dans le contexte d'usage de l'appelée conduit à une réorientation majeure de l'interaction conversationnelle.

<sup>140</sup> « avec si/ *donie* » par exemple.

<sup>141</sup> Considérer l'espace séparant les crochets des « inc » (pour incompréhensible).

<sup>142</sup> Cf. la notion de « coherence joker » développée par Bublitz, « Topical coherence in spoken discourse », in *Studia Anglica Posnaniensa*, vol. 22, p. 31-51

Pour mieux saisir comment ce type « d'événement » local peut être converti en objet structural de conversation, il est utile de rappeler la paire adjacente T13/14.

- 13 B : j'lui ai dit euh comme tu v'nais samedi soir (.) j'lui ai dit bah si tu veux venir avec martine euh (.) tu peux quoi (0.3) donc si vous changé d'a/[*vis* par exemple]  
[ ]  
14 A : j'crois voir (.) là c'est sa mère qu'est là

On note un chevauchement débutant précocement lors de la dernière UCT de T13, lié à l'identification visuelle de la « mère » de Mélanie<sup>143</sup> dans la rue. Une rencontre en face-à-face est ainsi introduite dans la conversation dans le cours même de son apparition et ceci, sans spécialement tenir compte de l'organisation séquentielle et thématique de l'interaction distante. On constate en effet que B s'interrompt de façon assez brutale, alors qu'il était engagé dans une UCT assez importante pour l'organisation de la soirée : « donc si vous changé d'a/ ». Ce développement n'a plus lieu d'être puisque l'identification visuelle réalisée en T14 est l'élément déclencheur d'une entrée assez précipité dans la section de clôture.

Ce caractère précipité s'observe à différents niveaux. Par exemple, alors que B commence à réagir à la « nouvelle venue » de la rue, A chevauche son tour<sup>144</sup> (« ah bah/ », T16) pour proposer immédiatement un rappel ultérieur (T17). B valide cette proposition et par un énoncé lié, A poursuit la clôture rapide de la communication en embrassant virtuellement son interlocuteur et en indiquant qu'elle « n'aime par parler dans la rue » (T19). Cette justification est intéressante en soi car l'utilisatrice témoigne de contextes préférentiels de conversation téléphonique. Ceci dit, compte tenu de l'ensemble des observations réalisées dans cette section et la précédente, si la rue n'est pas un endroit propice à ce format d'interaction, la plupart des autres lieux publics ne s'y prêtent pas beaucoup plus, et certains beaucoup moins... (wagons de train, restaurant...). Quoiqu'il en soit, ce genre de justification soutient l'orientation vers la clôture initiée lors de l'annonce de la rencontre en face-à-face. Ce travail de clôture ne s'arrête pas là et de façon similaire, B valide rapidement le désagrément du « téléphoner dans la rue », sa contribution étant assez réduite en raison d'un énoncé lié où A précipite avec succès la clôture définitive de la conversation. Ce tour,

« =j't'em::brasse (.) >bisous ma puce< (.)[ >à tout à l'heure< (.) >>salut.<< »

présente lui aussi des caractéristiques intéressantes. On note un rythme d'élocution rapide voire très rapide, et A réalise un ensemble d'opérations occupant ordinairement un plus grand nombre de séquences<sup>145</sup> : sont mêlés les « bisous » finaux, le rappel ultérieur, et un ultime « salut » délivré de telle sorte qu'il s'agit vraiment de la dernière contribution de B. Cet item est en effet prononcé de façon extrêmement rapide, plus fort et il est terminé par une intonation descendante elle aussi marquée. Ceci dit, B n'a pas attendu la finalisation complète de ce tour projetant la clôture définitive de la conversation : à proximité d'une micro-pause (au niveau du crochet rouge), il insère un beaucoup plus discret « °allez tchao (.) tchao° » complétant la paire adjacente finale.

<sup>143</sup> Celle-ci ayant précédemment fait l'objet de différents types de présentation : un co-présente déjà rencontrée « y a longtemps » par B.

<sup>144</sup> Avec une conséquence identique : l'interruption du tour.

<sup>145</sup> Cf. E. Schegloff et al., *opening up closings...*

Les deux communications analysées *supra* ont été choisies en raison du caractère assez spectaculaire de leur organisation séquentielle. Différents types de contraintes, d'expositions ou encore de contacts émergeant depuis des contextes publics d'usage peuvent être pratiquement intégrés dans la conversation et en modifier de façon profonde l'organisation. Ces éléments sont le plus souvent traités dans les ouvertures car elles permettent de préciser, à toute fin utile, des états mutuels de participation et/ou de disponibilité. Ceci dit, c'est la conversation dans son ensemble qui peut être concernée. Plus ou moins<sup>146</sup> indépendamment des développements en cours, tout « événement »<sup>147</sup> perçu dans le contexte d'utilisation peut devenir un « objet de conversation » dont nous avons ici surtout souligné le caractère gênant et conduisant à la clôture des conversations. Naturellement, la rencontre de « problèmes » similaires ne conduit pas mécaniquement à ces phénomènes d'ouverture/clôture ou de précipitation de la clôture des conversations – plutôt reçues sur mobile.

Il convient d'illustrer cette possibilité en étudiant une autre communication présentant plusieurs dimensions particulièrement importantes pour notre propos. Cette partie étant organisée de façon logique, nous identifierons un autre type de public comme source de gêne pour la conversation distante. Ceci dit, le problème de l'accessibilité publique des communications doit *parfois* être rapporté à des développements thématiques particuliers. Et cette fois-ci, c'est sûr, il s'agit d'une conversation portant sur des éléments intimes d'un couple homosexuel. Lorsqu'on sait la lente acceptation sociétale de ce type d'union, on pourrait être tenté de souligner le caractère privé ou personnel des propos. Cette propriété ne nous intéresse pas spécialement en dehors du fait qu'elle est rendue évidente depuis l'organisation et la conception même des tours de parole (procédures de codage par exemple) et de façon particulièrement instructive, elle repose en grande partie sur différents types d'attaches contextuelles : co-présence, déplacement spatial et changement d'ambiance sonore. Tout cela est finement rendu descriptible dans une seule conversation, jusqu'à faire l'objet d'une analyse rétrospective de la part des participants.

---

<sup>146</sup> Il convient de relativiser puisque dans la seconde communication, la description préalable de certaines composantes du contexte (être « avec ») est une ressource exploitée pour l'introduction de l'événement nouveau : *sa mère*.

<sup>147</sup> Humain ou non, et plus ou moins étroitement dépendants de contextes publics faut-il rappeler.

### 3.2.1.3 Techniques locales et distantes de dé-publicisation de l'intime

Avant d'étudier comment un développement thématique particulier peut être façonné selon les éléments particuliers du contexte de l'un des interlocuteurs, il convient de préciser le lieu de réception de l'appel. Ce dernier constitue peut-être une légère entorse à notre champ espace public, car la personne jointe (sur son mobile) se trouve sur son lieu de travail et plus précisément, dans son bureau. Celui-ci est sans doute partagé avec d'autres personnes ou peu isolé au niveau acoustique car différentes techniques de dé-publicisation des développements intimes vont être mises en place. Le contexte professionnel de réception de l'appel ne représente qu'une déviance catégorielle et minime pour notre sujet car c'est bien une accessibilité publique initiale de développements intimes qui importe. Si nous avons choisi d'étudier cette conversation, c'est parce que c'est la seule de notre base de données qui montre comment la gestion d'un public « non ratifié » selon la formule de Goffman, peut être médiatisée de façon aussi variée dans l'entre-deux conversationnel.

**Transcript. 33 : C'est pour ça qu'tu pouvais pas parler.**

**203EF1~1**

**[Led]**

**Deux amies**

**Mobile à mobile**

**B a appelé A**

**Durée : 5mn**

[...]

5 B : t'es au boulot là:: ?

6 A : (0.4) bah hein:: à ton avis !

7 [

8 B : ah:::ah:::

9 [rire mutuel]

10 A : t'es rien bête toi.=

11 B : =bah pas moi.

12 [rire mutuel]

13 B : eh: (.) t'as des nouvelles de mathieu ?

[...] [développement de ce thème]

26 A : j'vais l'appeler

27 (0.3)

28 B : °d'accord°

29 (0.8)

30 A : donc voilà.=

31 B : =°°hum°°

32 (0.2)

33 B : t'as passé une bonne soirée::: ?

Les locutrices ont réalisé les différentes tâches propres à l'ouverture de la conversation téléphonique de telle sorte que c'est l'appelée qui est en mesure d'introduire la raison de l'appel et/ou un premier thème de conversation dès le cinquième tour de parole. Comme cela a déjà été noté, cette place structurale peut être mise à profit pour formuler des demandes de localisation, variées et remplissant différentes sortes de fonctions. Celle qui est réalisée en T5, se caractérise par une forme d'anticipation sur le lieu où se trouve l'appelée et effectivement, celle-ci souligne au tour suivant le caractère évident de sa localisation actuelle. De toute

évidence, les locutrices se connaissent bien, et la séquence de question (T5)/réponses (T6-10) « allant de soi » les conduit à rire de la présence au travail, et B entretient ce caractère comique en indiquant qu'elle ne partage pas ce type d'environnement (T11). C'est B qui cesse la première de rire suite à cette remarque ironique, et ceci lui permet de reprendre la parole pour insérer une nouvelle requête favorisant le développement d'un premier thème de conversation. Nous n'avons pas jugé utile d'en présenter la transcription dans la mesure où il est organisé de façon tout à fait normale : de vive voix et sans gêne apparente, les locutrices abordent l'état de santé d'un ami devant passer des examens médicaux. À partir de T26, il n'est pas inutile d'étudier comment les locutrices clôturent interactionnellement et progressivement ce premier thème de conversation, précédant celui portant sur une relation amoureuse.

Ne disposant pas d'informations précises sur les diagnostics, l'appelée indique un appel ultérieur de la personne malade (T26). L'appelante valide de façon assez minimale et très bas cette indication (T28) et le silence inter-tour assez important qui suit (0.8) autorise l'une ou l'autre des locutrices à poursuivre ou non sur les éléments traités avant. C'est A qui reprend la parole et elle signifie de façon assez nette l'épuisement et la fin possible de ce premier développement : T30 « donc voilà. »<sup>148</sup>. B contribue aussi à cet épuisement thématique en insérant un quasi imperceptible « hum ». Un silence infime de deux dixièmes de seconde s'ensuit, tout en constituant un élément suffisant pour que B formule une nouvelle requête préfaçant le développement du thème de conversation nous intéressant spécialement : « t'as passé une bonne soirée::: ? » (T33). Au préalable, il convient de s'interroger brièvement sur la fonction de la demande (bien renseignée) de localisation réalisée en T5. On peut raisonnablement penser que cette requête ne vise pas seulement à vérifier la présence au bureau pour mieux s'en moquer ensuite : elle permet sans doute de définir un état de disponibilité de l'appelée et d'évaluer la possibilité de développer différents thèmes de conversation. Dans le cas présent, à ce stade de la conversation<sup>149</sup>, rien n'empêche de s'engager dans la suite, et la façon dont a été élaboré le premier développement thématique va dans ce sens. Tel n'est pas le cas des séquences suivantes.

<sup>148</sup> À noter, l'intonation descendante.

<sup>149</sup> Sur ce point, on peut se reporter à M. Relieu, *Ouvrir la boîte noire...*, p. 33 et *sqq.*, qui étudie une conversation assez similaire dans sa conception. La demande de confirmation de la localisation de l'appelé est réalisée ainsi : « [...] on est au bureau là ? » (T4) favorisant ensuite le développement de séquences portant alternativement sur le travail et le temps libre. Une fois ces éléments traités, sans gêne apparente, l'appelant peut « librement » introduire la raison de l'appel portant sur des éléments d'ordre privé, bien que l'un des locuteurs soit inscrit dans un environnement professionnel (et potentiellement peu approprié).

- 33 B : t'as passé une bonne soirée:: ?  
 34 A : (0.2) oh foh:::..... oh foh:::..... oh foh:::.....  
 35 [   
 36 B : chau:::d !=  
 37 A : =oh foh::: (0.2) hhhhhh euh::: pour tout'dire euh::: beh euh::: déjà euh::: i croyait pas que::: il était étonné de m'voir quand j'suis arrivée: !  
 38 (0.5)  
 39 B : ouais:  
 40 A : (0.4) il s'attendait pas à c'que j'vienne >apparemment<  
 41 (0.2)  
 42 B : ah bon ?  
 43 A : (0.4) la honte (.) quoi:  
 44 B : ouais:  
 45 A : (0.3) et:: puis euh:::  
 46 [   
 47 B : elle f'sait quoi ?  
 48 A : (0.3) elle était à son bureau en train de ranger des papiers  
 49 B : °ouais°  
 50 A : et puis les euh::: °qu'est-ce que j'pourrais dire° euh:: (0.6) bah elle a r(e)pleuré parce que::: [trop personnel]  
 [...]

En T33, l'appelante formule une requête pour savoir comment s'est passée la soirée<sup>150</sup> de A. Cette dernière souligne promptement que quelque chose d'important s'y est passé en produisant trois segments difficilement reproductibles (T34). Il s'agit d'une sorte de « cri retenu » parfois poussé quand une personne pense qu'une autre va se brûler par exemple. B s'inscrit d'ailleurs dans ce registre interprétatif en estimant qu'un élément « chau:::d != »<sup>151</sup> (T36) a dû marquer cette soirée. Conformément aux analyses de Button et Casey<sup>152</sup>, on retrouve une organisation en trois tours successifs permettant de générer un nouveau thème de conversation. La première partie se caractérise par une sorte d'offre concernant la possibilité de développer le compte rendu d'un événement nouveau : la requête de T34 constitue un « topic intinial elicitor » selon l'expression des auteurs, susceptible de recevoir des réponses positives ou négatives en seconde partie. Dans le cas présent, il s'agit d'une réponse (très) positive (T34) entretenant par ailleurs une sorte de suspens : rien et beaucoup à la fois est dit sur le déroulement de la soirée. La troisième partie (« topicalizer ») reprend le thème initialement préparé tout en offrant la parole pour le développer. L'exclamation « chau:::d != » de T36 remplit ce type de fonction, sans toutefois sélectionner directement le locuteur suivant pour l'encourager à poursuivre.

Quoiqu'il en soit, l'appelée s'engage effectivement dans un tour de parole débutant le récit (T37). Cependant des signes d'hésitation précèdent son développement car suite à une inspiration profonde (laissant entendre qu'un énoncé est en préparation), on relève plusieurs « euh » très allongés. Il n'est pas complètement possible de considérer ces items comme des indices d'une gêne, quoique la suite du tour démontre qu'il y a bien un problème concernant l'accessibilité publique de la conversation. Lorsqu'A commence à relater le début de soirée avec sa petite amie, elle utilise un pronom personnel masculin pour la nommer. Le premier

<sup>150</sup> Et tout porte à croire que l'appelante disposait de certaines informations sur celle-ci.

<sup>151</sup> A ce point que cet item est prolongé, prononcé assez fort et délivré d'un ton vif.

<sup>152</sup> *Op. cit.*

« il » est d'ailleurs « amputé » de sa consonne, ce qui rend un peu plus ambigu le sexe de la personne à laquelle elle se réfère. Pendant l'exposition des conditions de la rencontre des deux amantes, B contribue à son développement par des continueurs (T39-42-44) sans relever l'utilisation inappropriée des pronoms personnels (alors qu'elle utilise la troisième personne du féminin pour encourager A à affiner les conditions de la rencontre : « elle l'sait quoi ? », T47). A satisfait cette requête en rétablissant l'équilibre des pronoms personnels et on peut émettre l'hypothèse qu'elle considère qu'il est désormais possible de parler ainsi parce que les développements actuels ne tirent pas à conséquence ou bien parce qu'elle s'est suffisamment éloignée à présent de l'écoute possible des autres. Compte tenu de ce qui suit (non transcrit), cette seconde hypothèse est à privilégier, et les locutrices en rendront d'ailleurs compte par la suite sans qu'il soit possible de situer précisément le déplacement spatial (et social) dans le cours de cette communication. L'idée centrale reste qu'à partir du développement de ce thème, une gêne est perceptible et l'appelée utilise un pronom personnel masculin pour se référer à sa petite amie. La gêne perceptible et la procédure de codage suggèrent que l'accessibilité publique de la conversation n'est pas compatible avec ce genre de développement intime et un déplacement spatial permet très certainement de résoudre ce genre de problème pratique.

Nous n'avons pas présenté quelques tours de parole à partir de T50 en estimant que les propos tenus par A ne doivent pas plus que dans son bureau, être publiés dans cette recherche. On peut par contre reprendre le « fil conversationnel »<sup>153</sup> à partir de T59 pour montrer comment A peut maintenant exposer plus librement le récit de la soirée et d'éléments de sa relation, jusqu'à la perception d'un bruit nouveau modifiant l'organisation de la conversation (T88).

[...]

- 59 A : et euh::: et euh::: beh: qu'on est pas pareille quoi euh::: (0.4) mais ça j'ai dit  
>c'est n'importe quoi !< (0.5) euh::: tu/ personne n'est identique (.) y faut qu'on  
soit justement *euh:::* [sautillement de la voix] euh:::=
- 60 B : =°(émentaire) hein c'est ça hein°
- 61 A : °hum/°
- 62 [
- 63 B : [inc]a c'est sûr hein.
- 64 (0.3)
- 65 A : qu'est ce t'en penses toi ?
- 66 B : (0.3) ah ouais >bah< c'est sûr (.) bah tu sais très bien c'que j'en pense (.) on en  
A déjà parlé hein::: °humhum°
- 67 A : et puis euh::: après/
- 68 [
- 69 B : tu finis à que(lle)/
- 70 (0.2)
- 71 A : hein ?
- 72 [
- 73 B : hein ?
- 74 (0.3)
- 75 B : >vas y<=
- 76 A : =bah pis j'suis allée à la danse

<sup>153</sup> P. Pharo, *op. cit.*

77 (0.3)  
 78 B : ouais ?=  
 79 B : =et j'suis revenue (.) et pis j'étais triste (.) attend euh:: tout ça:::: euh::=  
 80 A : =ouais ouais ouais:  
 81 [  
 82 A : ça cogite (0.2) ça cogite et puis c'est euh (.) c'est v:: euh: (0.3) c'est encore/  
 (0.4) c'est triste ! quoi bref. (0.2) et euh::::mmm (.) après é'm'fait euh/ >donc elle  
 était vachement< euh:: °attentionnée euh::° proche:: euh:: >elle voulait des câlins  
 (.) elle m'embrassait machin< (.) tu sais rien à voir à avec c'qui avait/ (.) >c'qu'i  
 s'était passé avant !<  
 83 B : °hum hum hum°  
 84 A : (0.1) et puis euh:::: dans l'lit elle m'annonce que:::::: en vérité euh:::::: elle était hyper  
 contente que j'sois là euh:: mais euh::  
 85 B : °c'est sûr°  
 86 A : c'est c'qu'elle espérait le plu::s au monde quoi euh::::.  
 87 (0.4)  
 88 B : et t'as t'as quoi derrière ? (0.2) une machine non ?  
 [...]

En T59, on constate que A est en mesure d'exposer différents éléments concernant sa relation amoureuse. Si des signes d'hésitation (multiples « euh ») sont encore présents, ils sont moins allongés que précédemment, et ils paraissent davantage préparer la délivrance de d'énoncés appropriés permettant de rendre compte des difficultés du couple. On note par ailleurs qu'un segment est prononcé assez fort ainsi qu'un sautaillement de la voix typique du marcheur. A encourage l'approfondissement de ce thème en formulant une requête appuyée (T66) quoique B tente vainement (en T69) de connaître l'heure à laquelle A finit de travailler et potentiellement, de suspendre au moins temporairement le développement en cours. Cette entreprise échoue en raison d'un chevauchement conduisant à l'interruption des deux tours concurrents (T67/69). Il faut noter en effet que la requête est insérée lors d'un item (« [...] après/ ») projetant la poursuite du tour chevauché, et les locutrices notent mutuellement, similairement et quasi simultanément (T71/73, hein ?/ hein ?), le caractère interruptif du chevauchement relativement à l'énoncé en cours de préparation. C'est B qui répare et rétablit l'ordre séquentiel de la conversation en sélectionnant de façon très officielle A : « >vas y<= » (T75). Cette dernière peut légitimement poursuivre le développement d'éléments de plus en plus intimes de sa relation amoureuse (T82 et 84 notamment), jusqu'à une intervention particulièrement intéressante de B en T88. A la faveur d'un silence de quatre dixième de seconde laissé par A, B formule deux requêtes successives et appuyées sondant l'environnement sonore de son interlocutrice. Un bruit<sup>154</sup>, perçu sur le coup ou un peu précédemment, est considéré comme un élément méritant d'être traité ici et maintenant, indépendamment ou presque<sup>155</sup> du développement actuel et ces requêtes soulignent l'attention des téléphonistes à leur environnement sonore, diversement partagé.

<sup>154</sup> Malheureusement il est impossible de déterminer le moment où ce bruit devient perceptible dans le cours de cette communication. On entend « bien » un léger ronronnement lors de quelques tours précédant les requêtes et malgré des efforts répétés, il nous est impossible de situer précisément le début voire l'accentuation du bruit (lorsqu'on écoute à un volume très élevé (et au casque) l'enregistrement, on récolte surtout d'autres bruits parasites, de l'ordinateur et du réseau apparement).

<sup>155</sup> Le silence, désormais inter-tour, offre une telle opportunité.



[...]  
88 B : et t'as t'as quoi derrière ? (0.2) une machine non ?  
89 A : (0.2) euh ::: mes armoires.  
90 B : à ouais: (.) tes armoires qui font du bruit comme ça !?  
91 A : =bah oui.  
92 (1.2)  
93 B : des armoires de/  
94 [  
95 A : [ inc ]  
96 (0.2)  
97 B : ah:: (.) l'ventilo (.) °d'accord.°  
98 (0.9)  
[...]

Les requêtes formulées en T88, sont rapidement satisfaites par A (T89) quoique plusieurs tours de parole vont être nécessaires pour que B comprenne la source du bruit. Si cette dernière va de soi pour l'une des participantes, le fait qu'il s'agisse « d'armoires » (T89) revêt pour B un caractère assez énigmatique (T90). Un chevauchement et une concurrence de la parole ne nous permettent pas d'accéder à l'explication fournie par A en T95, ce qui n'est pas le cas de B qui, au tour suivant, fournit une interprétation publique de l'origine du bruit avant de clôturer apparemment cette séquence : son tour est terminé par l'item « °d'accord.° », prononcé relativement bas et terminé par une intonation descendante.

Un silence inter-tour assez long (0.9, T98) s'ensuit et finalement, l'identification de ce bruit va constituer une ressource favorisant une demande de vérification, plus précise, de la localisation de l'appelée dans son bureau (T99, *infra*). Rappelons que le contexte de réception de l'appel a été traité dès T5, à partir de la requête « t'es au boulot là:: ? ». L'appelée a validé cette demande localisation en s'inscrivant dans un contexte professionnel, tout en ne détaillant pas spécialement cette localisation en renvoyant à son caractère évident (*i.e.* elle considère que B la connaît suffisamment bien pour savoir son emploi du temps). Cette « échelle de localisation » reste assez générale et la perception d'un bruit particulier conduit les locutrices à l'affiner. L'adverbe de lieu (accentué) « là » débutant T99 préface de façon explicite ce changement d'échelle.

[...]  
99 B : là t'es dans ton bureau ?  
100 A : (0.3) mais non ! (.) j'peux pas justement (.) j'suis dans l'labo où y a les armoires !  
101 (1.0)  
102 A : °humhum° (.) °d'accord.°  
103 (1.3)  
104 A : o::kay.  
105 (0.2)  
106 A : mouais bah enfin voilà. (.) mais sinon apparemment/  
107 [  
108 B : c'est pour ça qu'tu pouvais pas parler (.) et  
qu'tu disais il au début (.) huhuhuhu=  
109 A : =bah voilà ! ahahahahaha  
110 [  
111 B : ouh:::.....

112 A : t'es pas con quand tu veux hein !  
 113 (0.2)  
 114 B : tu finis à quelle heure bichette ?  
 [...]

La façon dont A réfute la demande de vérification de sa localisation lève définitivement le voile sur l'ensemble des caractéristiques identifiées précédemment, chacune témoignant d'une correspondance étroite entre structure/conception de la conversation, régime de co-présence et déplacement spatial (le tout étant traité rétro-prospectivement depuis la perception d'un « simple » bruit). En T100, A souligne (en accentuant volontiers certains segment) que « justement » elle ne peut se trouver à son « bureau » compte tenu des développements précédents (« [...] j'peux pas justement [...] »), et qu'elle a dû se rendre dans un « labo » où des « armoires » sont apparemment dotées de dispositifs de ventilation. La nécessité de s'éloigner d'une « arène de visibilité » et d'écoute est ainsi pratiquement soulignée dans le cadre de la conversation. L'intérêt de cette communication ne s'arrête pas là puisque B va fournir une analyse rétrospective de la conception même du début du récit, en chevauchant et en interrompant d'ailleurs une nouvelle fois un énoncé en préparation (T106/108). Tout en riant, elle comprend maintenant mieux pourquoi

« c'est pour ça qu'tu pouvais pas parler (.) et qu'tu disais il au début (.) huhuhuhu= »

et cette interprétation est rapidement (énoncés liés) validée par l'appelée : « =bah voilà ! ahahahahaha » (T109, de A).

Lumineux.

Cette communication est d'un intérêt inestimable puisqu'il est possible de suivre pas à pas un ensemble de procédures (locales et distantes) par lesquelles l'accessibilité publique d'un développement thématique intime est pratiquement limité, voire annexé. Il est important de rappeler que ces opérations ne concernent manifestement pas l'ensemble de la conversation. C'est l'initiation d'un thème particulier qui conduit à la dé-publicisation des propos tenus, et ce travail interactionnel réalisé dans le contexte de réception de l'appel devient une composante à part entière de la conversation. Ces procédés ne peuvent être correctement compris si on ne les replace pas dans le cours temporel de leur élaboration. En l'occurrence, une technique de codage (« i » → « il » → « elle ») est d'abord mise en œuvre pour éviter de révéler localement une relation homosexuelle et plus généralement, un élément de la vie privée. Ensuite, un déplacement spatial permet manifestement de s'engager plus librement et intimement dans ce thème de conversation. Seulement, la perception d'un bruit nouveau et non identifié favorise la formulation d'une première requête visant à accéder à une échelle beaucoup plus précise de localisation que celle traitée dans l'ouverture de la conversation. Les locuteurs peuvent de la sorte être très attentifs aux arrière-plans sonores disponibles (ou indisponibles<sup>156</sup>), jusqu'à devenir un élément déclencheur de séquences permettant de lire une « nouvelle fois » et « autrement » l'organisation (passée) de la conversation. Il est clair que sans cette lecture rétrospective et presque doublement réflexive, nous n'aurions peut-être pas su détecter

<sup>156</sup> Nous ne disposons pas de données permettant de mettre en évidence l'absence de bruit comme source de gêne ou d'interrogation. Cette possibilité a été relevée par C. Licoppe, *op. cit.*, p. 194, à partir d'une étude réalisée à partir d'entretiens. Un interviewé considère « *que des fois c'est peut-être juste d'entendre un bruit de fond quelque chose qui nous fait penser à l'endroit où l'autre peut être. Ou le silence, comme vous disiez quand on vous appelle chez vous. On entend la voix portable, et en même temps pas de bruit de fond. C'est troublant !* ».

l'intérêt de cette conversation. Par ailleurs, le fait que l'appelée se trouve sur son lieu de travail ne constitue finalement qu'une déviance minime pour notre propos : l'important est de retenir une co-présence non exclusivement associée à ce type de contexte qui limite temporairement les possibilités de s'engager dans un thème de conversation d'ordre privé. Pour faire face à la situation, différentes techniques de dé-publicisation des propos sont progressivement mises en place, et conformément aux analyses réalisées dans la section précédente, le déplacement spatial constitue manifestement une ressource majeure.

Si nous avons choisi de présenter un éventail relativement restreint de publics, d'interactions locales ou de régimes généraux de co-présence, c'est aussi pour mieux cerner les places structurales où ils peuvent être pris en compte dans la conversation téléphonique. Dans cette perspective, les trois communications étudiées mènent à une conclusion claire et importante : c'est la conversation dans son ensemble qui peut être affectée par différents modes de co-présence et d'interactions locales. L'introduction d'un état d'indisponibilité dans l'ouverture (interaction de service), la précipitation de la clôture de la conversation (rencontre dans la rue) et le travail de dé-publicisation d'un développement thématique intime (présence de collègues) constituent trois endroits structuraux et basiques des conversations téléphoniques où différents publics sont, de diverses façons, pris en compte. Ceci dit, lorsqu'on étudie l'ensemble de notre base de données sur des problèmes similaires, la place privilégiée est assurément l'ouverture de la conversation. Voilà qui peut paraître logique puisque les ouvertures sont composées de séquences où les locuteurs accomplissent différentes tâches permettant généralement d'aboutir à la « position d'ancrage » de la raison de l'appel notamment. Si la personne appelée notamment considère que son environnement social n'est pas approprié, il peut être important de le spécifier dès ce stade de la conversation. Avec la technologie mobile, le fait d'être potentiellement joint partout augmente certainement les « chances » de se trouver dans des situations peu propices et nous constaterons *infra* que des séquences dédiées à l'évaluation de la disponibilité de l'appelé dans les ouvertures constituent effectivement une sorte de routine<sup>157</sup>, accomplie bien sûr. Au préalable, il convient d'élargir la gamme des contextes publics où des expositions, parfois couplées à des engagements dans des activités particulières, limitent assez considérablement les possibilités de développer une conversation téléphonique.

---

<sup>157</sup> Se reporter à 3.2.2.3 L'évaluation de la disponibilité comme routine, p. 353.

### 3.2.2. Expositions

*A partir de notre base de données, on peut notamment identifier deux contextes différemment publics dans lesquels les usagers sont exposés à des formats distincts de contraintes limitant de façon assez importante les possibilités de s'engager dans une conversation téléphonique. De façon plus ou moins surprenante, les lieux publics les plus cités pour souligner les « mauvaises manières »<sup>158</sup> par exemple ne s'imposent pas spécialement pour l'identification d'expositions affectant manifestement la conduite des conversations. Sans conteste, les deux contextes dans lesquels une telle caractéristique est rendue observable sont le wagon de train et la voiture. Le wagon de train constitue un milieu assez particulier puisque les usagers ne disposent pas d'une grande latitude d'action (par le déplacement spatial notamment) pour limiter au besoin le caractère public de la conversation. Dans la section précédente, nous avons pu noter qu'ils tendaient à « parler bas » tout en adoptant différentes orientations corporelles et visuelles, satisfaisant de façon alternative un ensemble de règles propres à la co-présence dans ce type de lien<sup>159</sup>. Si la technique du « parler bas » est localement appropriée elle n'est pas sans conséquences pour l'organisation des interactions distantes. Rien n'exclut que ce type de procédure concerne une plus grande variété de lieux publics, où les co-présents sont proches les uns des autres par exemple, et compris dans des environnements sonores relativement calmes. Comme R. Ling, on peut penser aux restaurants et aux cafés. Seulement, nous ne disposons pas de données conversationnelles marquées par l'utilisation du « parler bas » pour ces autres lieux. Rien n'exclut non plus que le wagon de train se caractérise vraiment par un régime très spécifique de co-présence.*

*L'étude de l'ensemble des communications passées ou reçues en voiture nous a conduit à développer quelque peu ce thème car contre toute attente, nous comptons davantage de conversations où ces deux activités sont en pratique peu compatibles, plutôt que l'inverse<sup>160</sup>. Par ailleurs, le débat a été assez vif sur cette question et des mesures législatives ont été prises pour réguler une conduite jugée dangereuse<sup>161</sup> pour la sécurité publique et pour ces quelques raisons, nous nous autoriserons une brève incursion dans cette « coque privée »<sup>162</sup> qu'est la voiture (quoique circulant sur la voie publique). Cette politique est suivie « d'effets » concrets dans certaines conversations et plus généralement, on constate une forme intéressante « d'auto-discipline » reposant sur l'incompatibilité pratique entre les conduites simultanées de la voiture et de l'interaction distante. Dans le train ou en voiture notamment, les téléphonistes sont manifestement exposés à différents « risques » guidant l'organisation de la conversation.*

---

<sup>158</sup> Cf. R. Ling, *op. cit.*

<sup>159</sup> Cf. G. Murtagh, *op. cit.*

<sup>160</sup> A notre connaissance, une seule personne de notre base de données dispose d'un dispositif « main-libre » permanent dans sa voiture. Elle téléphone effectivement souvent et longuement tout en conduisant (pour les personnes ayant accès à notre base de données, consulter les communications de Sap, répertoire « navigation »).

<sup>161</sup> Les statistiques diffèrent selon les études et en règle générale, on considère que les risques d'accident sont multipliés par deux. Ainsi, si l'article R.412-6 du Code de la route prévoyait que « tout conducteur doit se tenir constamment en état et en position d'exécuter commodément et sans délai toutes les manœuvres qui lui incombent. Ses possibilités de mouvement et son champ de vision ne doivent pas être réduits par le nombre ou la position des passagers, par les objets transportés ou par l'apposition d'objets non transparents sur les vitres. Le fait, pour tout conducteur, de contrevenir aux dispositions ci-dessus est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la deuxième classe », il a été complété par un décret datant du 1er avril 2003 : « L'usage d'un téléphone tenu en main par le conducteur d'un véhicule en circulation est interdit. Le fait, pour tout conducteur, de contrevenir aux dispositions du présent article est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la deuxième classe. Cette contravention donne lieu de plein droit à la réduction de deux points du permis de conduire ». Le problème est que selon certaines études, ce n'est pas le fait de tenir le mobile en main qui représente un risque mais l'activité conversationnelle dans son ensemble (consulter ce rapport de la NTHSA, National Highway Traffic Safety Administration, « An Investigation of the Safety Implications of Wireless Communications in Vehicles », Dep. of Transportation, Nov. 1997 ([www.nhtsa.dot.gov/people/injury/research/wireless](http://www.nhtsa.dot.gov/people/injury/research/wireless)) et surtout M. Esbjörnsson et al., « Combining mobile phone conversations and driving – Studying a mundane activity in its naturalistic setting », The Mobility Studio, Interactive Institute).

<sup>162</sup> Expression parfois utilisée par E. Goffman, *op. cit.* et E. T. Hall, *op. cit.*

### 3.2.2.1 Le train(-train) du parler bas

Les analyses réalisées dans les wagons à partir de données vidéo gagnent à être complétées par l'étude de conversations « entières » : on peut en effet apprécier comment la technique localement appropriée du « parler bas » est susceptible d'affecter le déroulement normal des communications passées ou reçues sur mobile. Ces deux configurations méritent d'être indiquées car les téléphonistes des trains assument la passation d'appel dans ce type de contexte. S'ils s'efforcent de limiter le caractère public de leurs contributions verbales, ce genre de problème pratique ne revêt pas le même caractère interruptif ou gênant que pour les deux premières communications étudiées dans la partie précédente.

On peut illustrer ce phénomène à partir d'une première conversation dont nous ne présentons pas dans l'immédiat les séquences d'ouvertures. Celles-ci donnent en effet accès un autre type de contrainte publique, dépendante de l'engagement de l'appelée dans une activité et une exposition à certains contacts tout autres<sup>163</sup>. Pour le moment, il s'agit de s'intéresser aux façons dont B (en fait, le « rappelant » du train) construit ses tours de parole en vertu d'un certain régime de co-présence publique et comment ils contribuent à informer de façon assez spéciale le développement et l'organisation séquentielle de la conversation. Considérer notamment les segments voire les tours de parole délimités par les signes « °.....° » (doublés lorsque le volume est vraiment très bas) et les segments ou items incompréhensibles (« [inc] »<sup>164</sup>).

**Transcript. 34 : Hein ?**

**20020507\_16H59M18S\_M4146**

**[Hot]**

**Mobile à mobile**

**Le téléphoniste dans le train est B**

**Au niveau de l'environnement sonore, on entend le bruit caractéristique des rails, et rien d'autre**

**Durée : 1m59s**

[...]

5 A : heu:: mais tu tu (.) t'arrives à quelle heure là ?

6 B : (0.7) mais j'arrive à °dix-huit heure°

7 A : (0.9) ah:: d'accord (.) >c'est c'qui me semblait< (0.3) non:: >parc'qu'en fait< (.)  
normalement tu tu d'vais arriver à dix-sept heure

8 (0.8)

9 B : ah bon ?

10 A : (0.5) bah oui:: (1.2) [rires] hhhhhhhh (.) comme ça j've/

11 [ °la la la la.°  
12 B :

13 A : donc j'irai te chercher (.) donc euh:: c'est bon.

14 (0.3)

15 B : ouais:: (.) °c'est pour ça que j'[ inc ] en fait°=

16 A : =non non (.) parc'qu'en fait moi quand j't'ai donné les horaires (.) j't'ai donné  
celui d'zé:: (0.4) de seize heure cinq

<sup>163</sup> Se reporter à Transcript. 36 : Rappel des forces de l'ordre. p.346.

<sup>164</sup> Des étirements des crochet [ inc ] ont été effectués pour donner une idée de la durée des passages incompréhensibles.

17 (0.5)  
 18 B : °[ inc ] y'en avait pas à seize heure cinq:° (.) °°j'crois°°  
 19 (0.5)  
 20 A : et arrivée dix-sept heure  
 21 (0.4)  
 22 B : °°>mou:ais d'accord.<°°  
 23 (0.9)  
 24 A : hein ?  
 25 B : y en avait pas °°(j'crois)°°=  
 26 A : =y en avait pas d'accord (0.2) donc c'est tout (.) c'était heum:::  
 27 (1.5)  
 28 B : °et bin donc heu:::° tout °°va:::° [inc] °>dans le meilleur des mondes<°  
 29 A : hein ?  
 30 B : tout va pour le mieux: dans le meilleur des mondes=  
 31 A : =donc en fait heu::: y a pas besoin heu::: tu::: j'passerai te chercher  
 32 B : fffffff [souffle]  
 33 [  
 34 A : j'aurai/  
 35 (1.0)  
 36 B : hhhhhhhhhh  
 37 [  
 38 A : j'aurai le temps d'aller heu:: d'aller à la fnac avant::: euh °tout°=  
 39 B : =c'est bien ce que je voulais entendre.  
 40 [rires]  
 41 A : mais::/  
 42 [  
 43 B : non non mais j'rigole mais heu::: mais °rappelle moi si t'as un problème°  
 et puis °heum:::°  
 44 [  
 45 A : mais non la ça va être (.) là c'est bon j'ai (.) j'ai (.) j'ai largement le temps là !  
 46 B : d'a:::ccord okay.=  
 47 A : =°okay° ?  
 48 [  
 49 B : bah:: j'imagine (.) °(vu) (.) tout à l'heure (.) ça::° °ça devrait le faire quoi°°  
 50 A : hhhh (.) ouais=  
 51 B : =mais [ inc ] t'préparer comme ça tu viens me chercher à la gare toute prête (.)  
 et puis °on b(on) (.) on trace° directement  
 52 A : non mais c'est tout prêt (.) c'est tout dans la voiture  
 53 (0.3)  
 54 B : hum (.) d'accord okay  
 55 A : okay ?  
 56 [  
 57 B : et °bah: c'est nickel alors°=  
 58 A : =donc heu j'passe si tu veux prendre la::: la::: la souris  
 59 B : (0.8) euh:: non (.) c'est pas la peine  
 60 A : >t'as pas besoin ?<  
 61 [  
 62 B : °toute façon j'ai pas b's/°  
 63 (0.5)

- 64 B : bah: sauf si tu dois °repass/ >chez toi quoiqu'il arrive<° mais si heu:..... (0.4) si tu passes pas chez toi c'est pas: c'est pas la peine de:: (0.3) de l::'faire.
- 65 (1.0)
- 66 B : >bah comme tu veux:;< mais j'peux y passer donc (.) c'est pas gênant
- 67 (1.3)
- 68 A : °bah si° (.) non:: non:: c'est pas °non° (.) franchement c'est pas la peine
- 69 B : bon okay/
- [...]

Dans cet extrait, plus de la moitié<sup>165</sup> des vingt tours de parole occupés par B<sup>166</sup> est, entièrement ou partiellement, marquée par un volume faible, voire trop faible de la voix pour une conduite normale (*i.e.* sans répétition de tours ou de segments) de la conversation. De toute évidence, B limite le caractère public de ses contributions. Deux séquences illustrent très bien ce phénomène. Les locuteurs sont engagés dans un épisode classique<sup>167</sup> de (re-)définition d'une heure d'arrivée en gare et de la mise au point d'un rendez-vous. Ces éléments sont incertains selon l'heure effective de départ et de plus, A a manifestement délivré une information inexacte concernant les horaires. B est alors invité par A (séquence de question/réponse T5/6) à préciser les conditions concrètes du déplacement en train, et s'il satisfait bien cette première requête, c'est de façon très discrète et réservée : il est très difficile de proposer une transcription de ses contributions, et A d'une difficulté similaire d'écoute. En T24 par exemple (« hein ? »), elle formule une requête appuyée démontrant une incompréhension des propos et cette interjection projette une répétition possible du tour (« °°>mou:ais d'accord.<°° » (T22), quasi imperceptible). B reprend effectivement la parole mais il ne répète pas T22 pour reprendre une partie de T18, que A semble découvrir en T26 (« =y en avait pas d'accord. [...] »). En étudiant l'organisation séquentielle de ces tours et compte tenu du choix même du segment répété, les locuteurs « s'entendent » manifestement pour considérer que certaines contributions de B sont inaudibles. La technique du parler bas n'est pas pour autant abandonnée et on peut retrouver une séquence similaire : l'interjection « hein ? » (T29) terminée par un contour interrogatif marqué invite une nouvelle fois B à répéter un énoncé incompris par A. Il est vrai que la formule délivrée en T28 (« °et bin donc heu:;<° tout °°va:;<°° [inc] °>dans le meilleur des mondes<° ») est la plupart du temps susurrée, et apparemment incomplète. Suite à l'interjection de A, B répète effectivement son tour, et il n'est pas complètement étonnant ni superflu de constater une augmentation sensible du volume de sa voix : « tout va pour le mieux: dans le meilleur des mondes= » (T30). La suite de la conversation reste toutefois marquée par une limitation du volume de ses contributions (sans occasionner de séquences de répétition) jusqu'à l'entrée dans la section de clôture (débutée en T69). Voilà qui rappelle certaines observations réalisées dans la section précédente<sup>168</sup> où les séquences composant les ouvertures et les clôtures de conversation étaient souvent beaucoup plus accessibles que les développements thématiques. Le caractère relativement « standardisé » ou « routinier » peut sans doute mieux « supporter » l'écoute du public<sup>169</sup>.

<sup>165</sup> Onze pour être précis.

<sup>166</sup> Dont deux sont dédiés à des productions respiratoires : T32, un soufflement et T36, une inspiration assez profonde. Ces deux tours remplissent toutefois des fonctions pour l'organisation de la conversation : le soufflement conduit à une interruption d'un tour de parole de A (T34) et l'inspiration, qui préface généralement un énoncé à venir, est apparemment mise à profit pour reprendre rapidement la parole (énoncés liés T38/39).

<sup>167</sup> Cf. 3.1.1 Routines horaires de couple : le cas du train, p. 273.

<sup>168</sup> Se reporter notamment à 2.1.3 Des clients presque ordinaires.

<sup>169</sup> Il reste que la conversation étudiée *supra* ne se caractérise pas spécialement pas des développements d'ordre intime par exemple.

Des procédures diverses peuvent seconder celle du « parler bas » et notamment, l'introduction rapide de la raison de l'appel de la part des téléphonistes ancrés dans des wagons de train : ceci projette potentiellement des formats relativement courts de conversation et ainsi, une durée d'exposition moindre. Seulement, cette double technique de dé-publicisation peut être assez vivement dénoncée par la personne appelée.

Transcript. 35 : <je te comprends pas du tout.>.

Echant\_E1\_0\_0625\_11h53m33s

[Van]

Mobile à mobile

L'appelant (B) est dans un train

On entend un vague bruit de train à l'arrière-plan

Durée : 1mn10s

- 0 dring  
 1 A : oui:::  
 2 B : (0.5) °oui. (.) c'est clément:° (.) je suis °dans:: le:: train°  
 3 A : [ est ce que c'est toi qui vient d'm'appeler/? ]  
 4 B : [ °[ inc ] de° bordeaux: ]  
 hhhh °là j'arrive euh:::à::: onze heure::° °[ inc ]nia°  
 5 (0.5)  
 6 A : oh::: la la. (.) j'te con/ (.) je t'<en::tends> (.) <je te comprends pas du tout.>  
 7 B : [ inc ]  
 8 (0.6)  
 9 A : euh:: (.) est ce que c'est toi qui vient d'téléphoner euh::: trois quatre cinq fois  
 là (.) d'aff/ (.) d'a d'affilée là ?  
 10 B : [ °oui::° ] [ °oui° (0.3) °oui oui° c'est moi (.) c'est le:: le réseau  
 qu'est °défectueux.°  
 11 (0.2)  
 12 A : ah d'accord. et euh:: euh euh/ on vient d'me dire que c'est le zéro deux [...]

L'ouverture de la conversation se présente sous un format très réduit puisque B, l'appelant, réalise différentes tâches dès la première place dont il dispose pour parler (T2). Dans ce seul tour en effet, il complète d'abord la séquence de sommation/réponse par l'item « oui » validant l'ouverture du canal conversationnel. En ne laissant qu'une micro-pause (.) il s'auto-identifie ensuite et toujours aussi rapidement, il introduit une auto-localisation conçue à partir de la catégorie de lieu « train ». Lors de la délivrance de cette UCT, l'appelée chevauche toutefois la parole de B pour formuler une requête prioritaire, justifiée par un appel possible de B avant celui-ci. Seulement, ce dernier ne satisfait pas cette requête et tout en chevauchant lui aussi le tour de A, il poursuit manifestement l'énoncé débuté en T2. Ce tour (T4) est en partie incompréhensible en raison du chevauchement et aussi, parce que B tend à parler très bas. Des collègues ayant écouté cette conversation ont émis l'hypothèse d'une faible couverture du réseau et celle-ci explique effectivement les tentatives d'appels successifs de l'appelant, traitées ensuite (à partir de T9). Pour cette communication, cette hypothèse ne paraît pas complètement appropriée, notamment lorsqu'on examine la façon dont B remporte



la concurrence de la parole de T3 et T4. Pour obtenir le droit de continuer en effet, il accentue de façon assez importante une partie d'un nom de ville à proximité de laquelle il se trouve probablement : « bordeaux ». Ce procédé est classique<sup>170</sup> et efficace car A interrompt de façon nette la fin de sa requête prioritaire (/). Dès que la période de concurrence de la parole a cessé, B reprend son souffle et il poursuit en parlant de nouveau très bas. A ce point qu'il n'est pas possible de retranscrire une partie de T4, et A partage manifestement cette « gêne » : en T6, elle signale en effet de façon marquée<sup>171</sup> le caractère inaudible des contributions de son interlocuteur.

Le fait que B ait parlé fort lors d'une période de concurrence de la parole et non ailleurs suggère que la technique du « parler bas » est méthodiquement mise en œuvre pour limiter le caractère public de la conversation. De plus, l'introduction précoce des « circonstances » (T2) et de la « raison de l'appel » (T4) tend généralement à favoriser des formats assez courts de conversation<sup>172</sup>, et c'est ainsi sa durée d'exposition publique qui peut être limitée<sup>173</sup>. Cependant, ce genre d'orientation repose le plus souvent sur un accord mutuel, et le caractère difficilement audible des énoncés affecte ce « mouvement préemptif »<sup>174</sup> : les appels successifs associés au « numéro breton » (se reporter à la fin de T12) conduisent finalement à des séquences « supplémentaires ». Indépendamment de ce biais indéniable (nous ayant amené à ne pas présenter la suite de cette communication), l'idée est que la co-présence du train justifie manifestement une réduction du volume de la voix. Si, conformément aux observations réalisées dans ce type de contexte public, ce procédé est localement approprié, il l'est sensiblement moins pour l'organisation normale de l'interaction distante.

---

<sup>170</sup> SSJ, *op. cit.*

<sup>171</sup> Accentuation de certains segments et rythme d'élocution très lent.

<sup>172</sup> Se reporter notamment aux Routines horaires de couple : le cas du train, p. 273 et *sqq.*

<sup>173</sup> On peut rappeler que cette communication « ne dure » qu'un peu plus d'une minute et engagé dans la section de clôture, B évoque d'ailleurs un appel ultérieur possible (T38) n'écartant pas un format relativement bref de conversation.

[...]

38 B : °j'te rappelle peut être en cours de route° (.) pour te dire où je suis=

39 A : =d'accord. (0.2) allez (0.2) à tout à l'heure

[  
40 B : >allez à tout à l'heure< [Raccroche]

Si on s'en tient à cette « orientation préfaçant l'appel » (E. Schegloff et *al.*, *op. cit.*), la communication future pourrait être assez courte, car potentiellement dédiée à « l'actualisation du parcours » du téléphoniste en situation de mobilité. Evidemment une telle orientation n'est pas une donnée suffisante pour préjuger de la durée de la conversation (qui « n'est pas fixée à l'avance » selon un principe énoncé par SSJ, *op. cit.*) et de toute façon, nous ne disposons pas de trace de cet hypothétique appel dans la base de données.

<sup>174</sup> E. Schegloff, *op. cit.*

### 3.2.2.2 Politiques ordinaires de sécurité routière

Les conduites conjointes de la conversation téléphonique et de l'automobile peuvent constituer un autre type de problème pratique, diversement résolu par les utilisateurs de mobile. S'il n'est pas rare de voir des téléphonistes-automobilistes en situation d'infraction (*i.e.* par rapport aux dispositions légales), nous comptons de nombreuses communications où le développement conjoint de ces deux formats d'activité est évité. Notre propos n'est pas de faire une évaluation quantitative entre les téléphonistes faisant fi des différents risques auxquels ils s'exposent quand ils téléphonent en conduisant, et les autres. D'ailleurs, notre protocole de recherche ne permet pas d'étudier les cas probables de refus d'appel en vertu d'exigences propres à la conduite automobile. Entre ces extrêmes, il nous a semblé intéressant d'étudier deux alternatives possibles rendues évidentes depuis l'initiation de séquences conversationnelles spécifiques.

La première permet d'établir une connexion directe entre les politiques de prévention et de répression mises en place par le gouvernement et l'organisation de la conversation. Les téléphonistes étant généralement bien informés des sanctions et des risques encourus, ils sont prompts à se « conformer » à l'interdiction du téléphoner en conduisant, du moins lorsqu'ils s'exposent au regard et au contrôle de certains agents de l'Etat.

**Transcript. 36 : Rappel des forces de l'ordre.**

**20020507\_16H59M18S**

**[Hot]**

**Mobile à mobile**

**Durée de l'extrait : 14 secondes**

- 0     dring  
1     A : oui::  
2     B : (0.7) °°ouais°°  
3     A : (0.8) >non non< mais c'est qu'y avait les flics alors heu °heu° j'ai voulu heu:..... j'ai voulu heum:: app (.) a::: a:rrêter de parler (.) et puis en fait (.) j'ai appuyé sur le bouton rouge.  
4     (0.6)  
5     B : d'accord. (0.3) o:°kay.°  
[...]

Ce phénomène est illustré de façon explicite lors du troisième tour contribuant à l'ouverture, et plus précisément à la ré-ouverture, de la conversation présentée *supra*. Dès T3 en effet, l'appelée (qui se trouve toujours en voiture si on considère son environnement sonore) rend compte d'un passage à proximité des forces de l'ordre (« les flics »), qui a eu pour conséquence de mettre un terme brutal à une communication en cours. En vertu de cette exposition et d'une connaissance des sanctions encourues, elle a tenté de masquer son engagement distant en « cessant de parler » selon elle, ce qui s'est sans doute traduit localement par un enlèvement rapide du mobile de l'oreille, suivi d'une manipulation malencontreuse : « [...] et puis en fait (.) j'ai appuyé sur le bouton rouge. ». B ne pouvant pas connaître précisément les « raisons de l'abandon de l'appel », A se charge de les décrire lors d'un tour participant à la réouverture de la conversation. Ce type de rappel montre comment différents formats d'intervention de l'état (connaissance de règles, de sanctions, visibilité des agents de l'état, etc.) peuvent étroitement guider et orienter le déroulement de la conversation téléphonique sur mobile. La situation d'infraction est évitée grâce au masquage du seul indice (visuel) dont disposent les forces de

l'ordre pour détecter le contrevenant. Qu'il faille rappeler ou non, dès que cette exposition est révolue, il est possible de reprendre la conversation<sup>175</sup>, indépendamment des risques. Cette communication est assez spéciale car elle souligne comment une certaine catégorie de membre de l'espace public peut conduire à une interruption puis une reprise de la conversation téléphonique. La situation d'infraction ne paraît cependant pas représenter la contrainte la plus importante du point de vue des conversants. De façon récurrente en effet, les téléphonistes-conducteurs « s'auto-disciplinent » en considérant qu'il n'est pas approprié de mener et gérer simultanément deux activités d'ordre différent.

Pour le montrer, nous avons choisi d'étudier la suite d'une conversation analysée *supra*, entre Nav (B) et son amie (A). Lors des séquences composant l'ouverture de la conversation, ils ont établi une « échelle de localisation » de la téléphoniste en situation de mobilité importante suite à une « demande de nouvelle de parcours »<sup>176</sup>. Dans le cours de cet accomplissement, nous avons toutefois identifié différents éléments suggérant une gêne de l'appelée (A). Il convient de rappeler brièvement ces indices d'indisponibilité avant d'en vérifier l'origine.

**Extrait de Echant\_MVIP\_0\_0529\_09h32m49**

**29 mai 2002**

**Mobile à mobile (vague bruit de voiture + radio en arrière-plan)**

**Couple [nav]**

**Durée : 41 secondes**

- 1 A : (1.5) allô:
- 2 B : >oui c'est moi<
- 3 A : (1.1) hum:..... mouais (.) j'pren/  
[
- 4 B : j'prenais des nouvelles de ta progression.
- 5 A : (0.5) hhh beh je suis presque arrivée là: hein: (.) j'suis: euh::: à albert nord.
- 6 B : d'accord.
- 7 (0.5)
- 8 A : donc euh::: voilà quoi.
- 9 (1.9)
- 10 B : tu repasses euh::: chez toi ?
- 11 A : (.) ouais j'vais chez moi je pose mes affaires et puis je repars après à l'a r t p.
- 12 B : (0.7) d'accord. (0.5) euh:::  
[
- 13 A : donc voilà::::.=
- 14 B : =est-ce que tu: tu descendras le: l'ordinateur ou pas ?
- 15 A : (.) oh:::. je sais pas (.) pis là [...]

T3 est la première place où l'appelée témoigne d'une forme de gêne susceptible de remettre en cause le développement de la conversation. D'abord, on constate un silence relativement long débutant ce tour (1.1) suivi d'un « hum » assez allongé : ces deux éléments diffèrent quelque peu la validation de l'identité de l'appelant, et le second notamment introduit une forme de réserve. Cette caractéristique continue d'être observable lors de la validation de la

<sup>175</sup> A noter, la clôture de « l'incident » en T5 : « d'accord. (0.3) o:°kay.° » et le volume généralement très bas des contributions de B (qui se trouve, rappelons-le, dans un train).

<sup>176</sup> Se reporter à 3.1.2 Echelles de localisation de parcours, p. 283

reconnaissance de l'appelant réalisée grâce à l'item « mouais ». D'une part, il inclut un indice conventionnel exprimant de la neutralité, voire de la réserve (mouais) et d'autre part, il n'est pas terminé par un contour interrogatif favorisant, comme c'est habituellement le cas, l'introduction de la raison de l'appel. Ensuite, l'appelée entendait manifestement poursuivre (« [...] (.) j[l'pren/ »). Seulement une micro-pause (et une attente possible concernant le développement ordinaire des ouvertures de conversation) favorise un chevauchement et une concurrence de la parole remportée par l'appelant en T4. A ce stade, si A n'a pu prendre le contrôle de la conversation dès son ouverture, différents indices de gêne sont perceptibles - tout en n'étant pas pris en compte par l'appelant. Enfin, si ce dernier parvient à développer différentes séquences par des requêtes portant sur le parcours de l'appelée (éventuel passage au domicile et récupération d'un ordinateur), nous avons aussi noté une tendance de A à épuiser rapidement le potentiel thématique de ces séquences de question/réponse. T8 (« donc euh::: voilà quoi. ») et T13 surtout (par l'accentuation : « donc voilà::::= ») démontrent une telle orientation vers la clôture de ces développements, voire davantage.

Finalement, c'est à la place offerte par la troisième requête formulée en T14, que le voile se lève sur l'état effectif d'indisponibilité de l'appelée.

Voici la suite de la transcription.

[...]

14 B : =est-ce que tu: tu descendras le: l'ordinateur ou pas ?

15 A : (.) oh::::. je sais pas (0.2) pis là j'peux pas tell(e)ment te ré::pond:re (.) parc'que comme j'suis en <voi:tu::::r::e> (.) c'est un peu dur=

16 B : =d'accord.

17 A : hhhhh donc (.) tu m'rappelles ? parce que là je:::: je:: suis obligée de raccrocher hein.

18 [ ouais [ inc ]

19 B : [ ouais [ inc ]

20 B : tu/ tu/ (.) tu m'klaxonnes tout à l'heure et puis j'te:::/ j'te rappelle

21 [ >ouais ouais.< ]

22 A : >ouais ouais.< (0.5) d'accord (0.3) °hum° (0.2) allez: (1.0) bisous

23 B : ouais.

[fin de la conversation]

En T15, A satisfait l'implication séquentielle de la requête de B, tout en apportant une réponse assez vague (« je sais pas »), précédée par un « oh » allongé. A ce stade, ces deux composantes de cette première UCT introduisent une impossibilité au moins temporaire d'apporter des éléments d'information attendus par B. Cette réponse, plus ou moins satisfaisante du point de vue de B, ne repose cependant pas uniquement sur le caractère incertain de la récupération de l'ordinateur au domicile de A. Elle est aussi à considérer par rapport à un contexte particulier de réception de l'appel et d'un ensemble d'activités limitant les possibilités de satisfaire la requête formulée en T14. La seconde UCT, « [...] pis là j'peux pas tell(e)ment te ré::pond:re [...] » introduit en effet un état d'indisponibilité rendant rétrospectivement compte du caractère assez vague de la réponse formulée au début du tour. Elle montre par là comment elle est attentive à certaines attentes concernant la satisfaction « normale » de ce type de séquence de question/réponse tout en étant, ici et maintenant, dans l'impossibilité de les remplir. Dans une troisième UCT, elle réintroduit<sup>177</sup> alors son contexte de réception d'appel

<sup>177</sup> Il ne s'agit pas en effet d'une « information nouvelle ». L'appelant (membre du couple A-B) connaît manifestement (et avant l'appel) le mode de transport de l'appelée (prise d'une nouvelle d'une progression, T4),

(« j'suis en <voi:tu:::r::e> ») pour signifier à son interlocuteur que son ancrage actuel et un ensemble d'activités associées génèrent un ensemble d'exigences rendant difficile la poursuite de la conversation. La façon dont elle énonce l'item « voiture » constitue une ressource majeure. Comme l'ont noté C. Heath et P. Luff<sup>178</sup>, une transcription simple du type « je suis voiture » ne permettrait pas une compréhension satisfaisante des façons dont un téléphoniste-conducteur peut rendre compte d'un problème de participation depuis la conception et l'organisation même de l'interaction en cours. Il s'agit, plus subtilement et habilement, de spécifier se trouver en « <voi:tu:::r::e> » : l'accentuation, les allongements et rythme d'élocution lent rendent descriptible un problème de participation, actuellement rencontré actuellement par la téléphoniste. Cet item spécialement façonné est d'ailleurs complété par un nouveau segment où A stipule de façon toujours plus explicite que « [...] c'est un peu dur= », et l'ensemble projette une fin rapide de la conversation. B comprend et valide avec promptitude (énoncés liés T15/16) cette forme d'indisponibilité, avant que A propose un rappel ultérieur contribuant à l'entrée dans la section de clôture, accélérée : d'une part, l'appelée introduit une « obligation de raccrocher » (fin de T17) et d'autre part, les locuteurs sont prompts à renvoyer la conversation à plus tard (T17→22), le tout permettant d'aboutir efficacement et rapidement à l'échange terminal (T22/23).

Rétrospectivement, si différents signes de gêne avaient pu être identifiés dès l'ouverture de cette communication, « ce n'est »<sup>179</sup> qu'à partir de T15 que l'appelée est en mesure d'introduire dans la conversation un ensemble d'éléments dépendants de son contexte d'usage, limitant ses facultés à s'engager davantage dans l'interaction distante. Les conduites conjointes de l'automobile et de la conversation téléphonique sont ici considérées par l'appelée comme deux régimes d'activités peu compatibles, qu'il reste à traiter via le développement de séquences spécifiques. Dans cette perspective, il apparaît que l'appelant ne lui facilite pas spécialement la tâche en multipliant les requêtes indépendamment des indices de gêne. Finalement, c'est à une place offerte par l'une de ces requêtes que l'appelée parvient à modifier et abréger le cours de la conversation : tout en démontrant une forme de prise en compte des attentes de son interlocuteur d'un point de vue séquentiel et normatif, elle parvient à intégrer un ensemble d'éléments de son contexte favorisant la clôture rapide de la conversation : réponse « spéciale », indication d'un état d'indisponibilité, justifications, rappel de la localisation et de l'activité en cours, expression d'une difficulté... constituent différents procédés efficaces par lesquels la téléphoniste-conductrice clôt et renvoie à plus tard la conversation. Cette dernière se caractérise par l'introduction relativement abrupte d'un problème de participation lié à différents risques inhérents à la conduite automobile. On peut étudier une dernière communication où ce genre de problème pratique est posé et résolu de façon plus bi-latérale. A partir de connaissances d'arrière-plan ou de la détection d'un

---

sans compter l'environnement sonore caractéristique et perceptible du contexte de l'appelée : on entend distinctement le bruit du moteur ainsi que la radio.

<sup>178</sup> A partir de l'étude d'une consultation médicale, les auteurs notent qu'il ne serait pas complètement satisfaisant de transcrire un simple « here » énoncé par un patient lorsque le docteur parvient à localiser l'origine d'une douleur au pied. Il est préférable de proposer une transcription plus détaillée car des sons conventionnels (« here:agh: ») peuvent constituer des ressources additionnelles et décisives pour l'interaction en cours. A partir de ce type de son (l'anodin « agh: »), on comprend que le patient ne se contente pas de coopérer avec son médecin pour déterminer l'origine de la douleur : cette dernière est « expérimentée » dans le cours même de l'interaction et elle constitue un « account » conduisant en l'occurrence le médecin à cesser de manipuler le pied du patient, et à poursuivre de façon moins douloureuse la consultation. C. Heath, P. Luff, « Explicating face to face interaction », in N. Gilbert (ed.), *Researching Social Life*, Sage, 1992, p. 313.

<sup>179</sup> Cette place reste relativement précoce au niveau de la structure d'ensemble de la conversation et *a fortiori* lorsqu'on note comment l'appelée limite systématiquement les possibilités de développement consécutives aux séquences de question/réponse : « donc euh::: voilà quoi. » (T8), « donc voilà::::= » (T13).

environnement sonore particulier, il apparaît en effet que l'appelant peut présumer de l'engagement de la personne appelée dans l'activité de conduite, et faciliter le renvoi à plus tard de la conversation.

Au préalable, les locutrices ont à réaliser différentes tâches propres à l'ouverture de la conversation téléphonique, dont celle d'identification mutuelle. Les séquences permettant de résoudre ce type de problème pratique se présentent ici de façon assez spéciale.

**Transcript. 37 : S'identifier par échantillon de voix.**

**20030311\_18H57M49S**

**[Ref]**

**Mobile à mobile**

**Bruit de moteur de voiture sur la piste d'enregistrement de l'appelée (A)**

**Durée : 32 secondes**

- 1 A : (1.0) allô: ?
- 2 B : (0.3) oui::
- 3 A : (0.5) ouï::: ?
- 4 B : (0.3) >boujou:::< (.) huhuhu
- 5 [
- 6 A : ah:: ! (.) >ça va t'y:<
- 7 [rires]
- [...]

Suite la séquence de sommation/réponse, l'appelante dispose d'un échantillon de voix suffisant (T1) pour savoir que la bonne personne a été jointe<sup>180</sup> et elle offre de façon analogue un « oui » légèrement allongé (T2) sensé garantir sa reconnaissance par l'appelée. Toutefois, en T3, cette dernière démontre qu'elle n'a pas encore été en mesure d'identifier l'appelante en réitérant d'une certaine façon T1 : « (0.5) ouï::: ? » (T3). Cette requête est légèrement accentuée et allongée, et elle projette une nouvelle contribution de l'appelante qui devrait permettre sa reconnaissance. B satisfait cette implication séquentielle en reprenant la parole (T4) tout en comptant une nouvelle fois essentiellement sur la reconnaissance de son identité par un échantillon de voix et peut-être, sur une façon habituelle de se saluer : plutôt que de s'auto-identifier par son nom et/ou son prénom par exemple, elle procède à une salutation (« >boujou:::< ») dont le format suggère que les interlocutrices sont intimes. Cette salutation et le rire qui lui succède fournissent cette fois-ci suffisamment d'indices pour que l'appelée reconnaisse B : l'exclamation débutant T6 montre et clôt le travail d'identification mutuelle, et la demande de « commentçava »<sup>181</sup> qui suit fournit une opportunité importante à l'appelante pour prendre le contrôle de l'orientation thématique de la conversation.

<sup>180</sup> Le fait de joindre un mobile facilite sans doute ce travail de reconnaissance mais les données ne permettent pas toujours de l'affirmer comme c'est le cas ici.

<sup>181</sup> Le mode de délivrance du « commentçava » (E. Schegloff, *op. cit.*) de T6 suggère aussi que les interlocutrices sont intimes.

[...]

7 [rires]

8 A : hhhhh ça va bien ?=

9 B : =>ouais< (.) et toi ?

10 A : °ouais ouais°=

11 B : =t'es sur la route (.) là ?

12 [

13 A : hu:::::::::m hein ?

14 B : (0.4) t'es sur la route ?

15 A : (0.5) ouais (.) j'suis sur la route

16 (0.3)

17 B : ah:.

18 A : j'peux t'appeler plus tard (.) ou tu m'appelles plus tard ?

19 [

20 B : ouais.

21 (1.0)

22 B : ouais (0.2) c'est tu:: bah:.

23 [

24 A : et bah euh::/

25 (0.3)

26 A : hein ?=

27 B : =hein ?

28 (0.2)

29 A : j'suis à saint justain là (0.6) donc euh/

30 [ ]

31 B : ouais ?

32 A : j'arrive à l'hôtel (.) tu m'appelles vers >sept heure et demi< ?

33 B : (0.2) ouais !

34 (0.2)

35 A : okay. (.) d't'à l'heure.

36 [

37 B : okay. (0.2) à tout à l'heure (.) boujou.

Cette opportunité n'est pas immédiatement saisie par l'appelante car c'est l'appelée qui reprend la première son souffle (inspiration « hhhh ») suite d'une brève période de rire commun (ligne 7) pour réitérer de façon analogue sa demande de « commentçava » (T8), en la terminant cette fois-ci par un contour interrogatif plus marqué. Cette demande est rapidement<sup>182</sup> satisfaite puis retournée par l'appelante (T9) et ainsi sélectionnée, c'est l'appelée qui peut fournir une seconde partie de paire satisfaisant le second « commentçava ? » comme initier d'autre séquences. Parmi différentes alternatives possibles, elle opte pour une réponse délivrée de façon « neutre »<sup>183</sup> (« °ouais ouais°= ») (T10) qui, conformément aux analyses de Schegloff, tend à clôturer ce type de séquence : généralement, une réponse neutre favorise l'introduction de la raison de l'appel notamment mais ici, B formule une nouvelle requête d'un ordre différent : « =t'es sur la route (.) là ? » (T11). Là encore, il y a plusieurs alternatives possibles : l'appelante peut disposer de suffisamment de connaissances d'arrière-plan pour présumer ce type de localisation et d'engagement et/ou elle se base sur l'environnement sonore de A dans lequel on perçoit distinctement un bruit de moteur. On ne peut pas vraiment déterminer quel

<sup>182</sup> Enoncés liés et rythme d'élocution rapide de l'item « oui ».

<sup>183</sup> E. Schegloff, *op. cit.*

type de ressource favorise cette requête pointant un contexte particulier de réception de l'appel, et l'absence de réponse au tour suivant invite de reconsidérer la réponse neutre fournie en T10. En T13 en effet, à une place où B s'attend à une réponse vérifiant ou non l'ancrage de A dans sa voiture, l'appelée paraît hésiter (« hum » assez allongé) avant de produire une interjection appuyée invitant B à répéter son tour : la réponse neutre et l'impossibilité temporaire de satisfaire la demande de vérification de la localisation témoignent sans doute toutes deux d'un problème de participation de l'appelée. La séquence de question/réponse est réinitiée en T14, et l'appelée valide effectivement son engagement dans une activité de conduite. De la sorte, si la réponse neutre complétant la demande de « commentçava » est généralement « cloture relevant » selon l'expression de Schegloff, il n'est pas exclu qu'associée à un environnement sonore particulier et reconnaissable, elle contribue à fournir un indice additionnel invitant à évaluer la disponibilité de la personne appelée. Le fait que les conduites de la conversation et de l'automobile constituent deux régimes d'activité en pratique peu compatibles, est rendu évident ensuite et mutuellement. Dès que l'appelée a validé son engagement dans une activité de conduite, l'appelante commente de façon spéciale cet ancrage : le discret « ah. » composant T17 démontre la reconnaissance d'un problème potentiel de participation de A et une forme de réserve concernant la poursuite normale de la conversation. La téléphoniste-conductrice considère la situation de façon analogue car au tour suivant, elle propose *in extenso* un rappel ultérieur (T18) qui constitue le second élément « officiel » jetant les bases d'un engagement résolu dans la section de clôture. A partir de séquences apparemment routinières et anodines de « commentçava », de la détection probable d'un environnement sonore caractéristique et de séquences permettant d'explicitier le régime de participation de l'appelée, les locutrices démontrent comment elles mettent en œuvre une certaine politique de sécurité routière. Dans les deux conversations précédentes, il ne semble pas spécialement qu'un risque d'accident immédiat<sup>184</sup> ou qu'une peur des sanctions encourues conduisent à ces formats brefs de conversation par mobile et leur renvoi à plus tard : dans la première communication, une difficulté est clairement et diversement exprimée par la conductrice-téléphoniste et dans la seconde, si on peut identifier des indices de gêne formellement similaires, les locutrices sont surtout d'accord (T17/18) pour considérer que les conduites de l'automobile et de la conversation sont simplement peu compatibles.

Les trois conversations étudiées précédemment montrent comment deux types d'exposition de téléphonistes-conductrices<sup>185</sup> mènent à des mises en forme spéciales des conversations. C'est finalement « en voiture » que différents modes d'action politique peuvent être liés à l'organisation de la conversation : la rencontre entre des agents de l'état et une téléphoniste en situation d'infraction conduit à l'interruption d'une communication puis à un rappel. Une fois passée cette exposition particulière, il est possible de se réengager dans la conversation, indépendamment des risques. Que la politique de répression soit efficace ou non, il apparaît que les téléphonistes-conducteurs appliquent une sorte de principe de précaution en considérant que ce type de contexte ne permet pas une conduite normale de l'automobile comme de la conversation. Connaissant sans doute ce genre de problème de disponibilité de l'appelé, les téléphonistes joignant des personnes sur leur mobile sont ainsi enclins à développer des séquences spécifiques à la suite de celles d'ouverture, pour jauger les possibilités de s'engager dans la suite.

<sup>184</sup> Cf. L. Hayson et *alii.*, « Mobile madness: a guide to mobile phone etiquette », New Holland, avec cet exemple prototypique mais simplement rapporté : « je dois raccrocher maintenant, je suis en train d'avoir un accident ».

<sup>185</sup> Le fait qu'il s'agisse uniquement de femmes téléphonant en conduisant est un hasard issu de la sélection des données.



### 3.2.2.3 L'évaluation de la disponibilité comme routine

De façon contingente et regrettable, les conversations de notre base de données où l'appelant initie des séquences spécifiques pour évaluer la disponibilité de l'appelé (sur mobile) sont aussi souvent celles où le « numéro breton » est traité dans le cours de ces séquences. Ceci affecte les possibilités d'analyse tout en démontrant explicitement comment les appelés sont attentifs à l'affichage du numéro. Ce dernier constitue une ressource importante susceptible de modifier le format d'ouverture<sup>186</sup> des conversations (raccourcissement des séquences d'identification par exemple) et/ou présider aux choix de réponse ou de non-réponse<sup>187</sup>. Ainsi, nous admettons qu'il n'est pas complètement possible de proposer une analyse suffisamment et correctement documentée des séquences dédiées à l'évaluation de la disponibilité de l'appelé. Par ailleurs, pour préserver la cohérence thématique de cette recherche, nous avons réduit ce genre de problème pratique aux demandes de « localisation » et de « co-présence ». Il conviendrait de prendre en compte d'autres éléments importants comme des silences, des intonations, des modes de délivrance spéciaux des « allô »<sup>188</sup>... favorisant l'initiation de ce type de séquence. Enfin, il serait nécessaire de faire une comparaison systématique avec les ouvertures de conversations passées et reçues sur téléphone fixe. Rien n'exclut en effet que dans ce type de configuration interactionnelle, les locuteurs soient sans doute aussi attentifs à ce type de problème, sans peut-être qu'il fasse l'objet de séquences spécifiques. En se basant sur les recherches les plus abouties sur l'étude des ouvertures de conversation (sur fixe), il semble que ce thème n'ait pas été suffisamment développé en soi. Si les communications par mobile sont ponctuellement marquées par des séquences où il est question d'évaluer la disponibilité de l'appelé, une comparaison systématique resterait à faire et de préférence, avec des données moins biaisées.

---

<sup>186</sup> En accord avec Schegloff, l'affichage du numéro est susceptible de rétablir une « symétrie » des positions interactionnelles des locuteurs : avec le téléphone fixe (sans écran et hors conditions spéciales comme un rappel ou une communication planifiée), les locuteurs se trouvent dans une relation interactionnelle « asymétrique » puisque l'appelant s'attend à joindre une personne particulière ou un collectif, tandis que l'appelé ne dispose d'aucune sorte d'information sur l'identité de l'appelant. Consulter en particulier, E. Schegloff, *Beginnings in the telephone...*

<sup>187</sup> Sur ce point, on peut rappeler cette description ethnographique tirée de la première campagne d'observation réalisée en 1998 : un téléphoniste accompagné de trois autres personnes dans un train reçoit un appel, il regarde l'écran de son portable et dit : « *Bon... c'est ma mère. Elle attendra hein...* ». Il range ensuite son mobile tout en le laissant sonner et il se réoriente (par l'orientation de la tête, visuellement, etc.) en faveur de la conversation locale.

<sup>188</sup> Cf. E. Schegloff, *The routine...*, p. 124-125.

Ces quelques limites étant posées, on peut étudier une conversation où l'appelant formule différentes requêtes à toute fin d'apprécier certaines composantes du contexte de réception de l'appel (sur mobile) et d'aboutir dans des circonstances appropriées à la « position d'ancrage » d'un premier développement.

Transcript. 38 : Q/R, Q/R → je n::::'te dérange pas (.) donc.

20020524\_21H19M15S\_

[Hot]

Mobile à mobile

Couple

Durée : 29 secondes

- 1 A : oui:: ?
- 2 B : (0.8) salut:
- 3 A : (0.2) bonjour:r !
- 4 B : (0.3) ça va bien ?
- 5 A : (0.2) oui (.) °toi aussi ?°=
- 6 B : =c'est vrai ?
- 7 A : (0.5) hum hum
- 8 [
- 9 B : t'es chez toi ?
- 10 A : (0.4) moui::
- 11 (0.3)
- 12 B : oui ?
- 13 A : (0.2) oui
- 14 (0.2)
- 15 B : t'es toute seule ?
- 16 A : (0.8) ou::i:::°e°
- 17 B : je n::::'te dérange pas (.) donc.=
- 18 A : =non::: huhuhuhuhu
- [...]

A partir de la séquence de sommation-réponse, l'appelant a reconnu son interlocutrice (jointe sur son mobile) car il est en mesure d'insérer une salutation dès T2, et dont le format révèle l'intimité des locuteurs : « salut: ». Cette salutation (et l'échantillon de voix) favorise le travail de reconnaissance de l'appelant et au tour suivant, l'appelée garantit<sup>189</sup> et finalise l'étape d'identification mutuelle en fournissant la seconde partie de paire de la salutation. C'est alors que l'appelant initie une séquence de « commentçava » en T4. Cette requête est satisfaite de façon assez « positive »<sup>190</sup> et elle est retournée en T5, mais l'appelant ne produit pas de « réponse »<sup>191</sup> pour réitérer de façon plus appuyée<sup>192</sup> sa demande (« c'est vrai ? », T6). Cette forme de répétition pourrait sembler relativement anodine voire futile. Et pourtant, en invitant l'appelée à satisfaire une nouvelle fois la demande de « commentçava », l'appelant projette un épuisement de ce type de séquence à la charge de l'appelée, qui devrait lui permettre de bénéficier de la « position d'ancrage » de la raison de l'appel ou d'un premier thème de

<sup>189</sup> Le ton assez vif adopté (« ! ») ne laisse planer aucun doute sur cette reconnaissance.

<sup>190</sup> E. Schegloff, *The routine...*

<sup>191</sup> Ce qui est tout à fait usuel.

<sup>192</sup> Accentuation et contour interrogatif marqué.

conversation. Schegloff note sur ce point que les séquences de « commentçava » sont souvent organisées de telle sorte que cette position d'ancrage « revienne naturellement à l'appelant »<sup>193</sup>. C'est tout à fait le cas ici car la répétition de la demande de « commentçava » aboutit à une réponse plus « neutre » (« hum[ ] hum », T7) favorisant un changement de locuteur qui dispose alors d'une opportunité pour orienter diversement la conversation. On notera d'ailleurs que l'appelant n'attend pas que la réponse soit complètement formulée car il chevauche T7<sup>194</sup> pour produire une requête d'un autre ordre.

A une place où sont habituellement initiés la raison de l'appel et/ou un premier développement thématique, l'appelant formule une requête visant à déterminer le lieu de réception de l'appel (T9 : « t'es chez toi ? »). Cette demande de localisation est assez fermée car elle projette l'ancrage de l'appelée à son domicile et nous avons vu *supra* que ce type de demande « préférentielle » reposait sur des attentes précises (visite, coordination, etc.). A ce stade, celles-ci ne sont pas encore divulguées, l'appelant procède méthodiquement. L'appelée satisfait par l'affirmative cette demande précise et potentiellement préférentielle de localisation, et B formule une autre requête (T15) consistant cette fois-ci à déterminer l'environnement social de l'appelée : « t'es toute seule ? ». On savait déjà l'importance du fait d'être « seul » ou « avec » du point de vue des activités réalisées par les téléphonistes dans leur environnement d'usage, et on constate à présent que ces régimes de participation peuvent faire l'objet de traitements spécifiques. A partir de séquences de question/réponse, les déterminations du lieu de réception de l'appel (« t'es chez toi ? » → « (0.4) moui:: ») et de l'absence de publics (« t'es toute seule ? » → « (0.8) ou::i:::°e° ») ont permis de définir un état de disponibilité de l'appelée permettant de s'engager dans la suite. Si nous avons choisi d'étudier cette communication parmi d'autres où on peut repérer des séquences similaires, c'est parce que B livre une interprétation explicite du fondement des requêtes formulées en T9 et T15. Dans d'autres communications, des « okay. » ou des « bon. »<sup>195</sup> démontrent l'évaluation de la disponibilité de l'appelée est arrivée à son terme, et l'appelant introduit immédiatement ensuite la raison de l'appel. Dans le cas présent, ce n'est pas tout à fait ce schéma qui est suivi car B commente au préalable l'enjeu et le résultat de ses investigations pratiques : « je n:::te dérange pas (.) donc.= » (T17). L'ouverture de cette conversation est ainsi particulièrement intéressante car on peut repérer différents cours séquentiels à partir desquels l'appelant parvient progressivement à déterminer l'état de disponibilité de l'appelée (ceci étant complètement validé en T18 par A), jusqu'à fournir une interprétation rétro-prospective de cet accomplissement. Assurément, le lieu de réception de l'appel et un environnement social incertains constituent des enjeux importants pour décider s'il est possible ou non de s'engager dans la conversation.

---

<sup>193</sup> *Id.*, p. 132.

<sup>194</sup> Au niveau du crochet rouge.

<sup>195</sup> Généralement terminés par des intonations descendantes.

Il arrive cependant que la détermination progressive de la disponibilité de l'appelé(e) n'ouvre pas forcément sur l'introduction de la raison de l'appel - bien que ce soit une orientation généralement privilégiée par les participants. Dans le cas présent, il est possible que l'identification du lieu de réception de l'appel et l'absence de publics s'articulent avec un autre type de problème pratique reposant sur le forfait horaire limité du mobile de B<sup>196</sup>.

[...]

17 B : je n::::'te dérange pas (.) donc.=

18 A : =non::::: huhuhuhuhu

19

20 B : [ du (.) tout:::: okay (.) bon.=

21 A : =du tout (.) huhuhuhuhu

22

23 B : [ >là j't'appelle de mon portable< (.) et j'ai euh:::: absolument::::/ y >doit m'rester à peu près zéro virgule< un euro de [inc] de quin::::ze euros

24

25 A : [ huhu (.) tu veux que j'te rappelle ?

26 B : (0.5) c'est l'idée ouais: (.) >si tu pouvais m'rappeler< (.) ce s'rait coo:l.

27 (0.4)

28 B : à:/ à:/

29 [ ]

30 A : huhuhu (.) okay (.) à tout d'suite

31 B : (0.2) à tout d'sui::::te

32 A : °bi::::sous.°

En T23, l'appelant indique en effet le type de téléphone qu'il utilise actuellement pour faire part d'un solde de temps (exprimé en euro) dérisoire (« [...] zéro virgule [...]»). Il est à noter que ces annonces sont faites à partir d'un rythme d'élocution est sensiblement plus rapide, et l'ensemble de ces éléments introduit une forme « d'urgence conversationnelle » prise en compte par l'appelée. Tout un chacun connaît ce type de restriction forfaitaire, et A n'attend d'ailleurs pas la fin complète de T23 (chevauchement) pour proposer un rappel, effectivement souhaité et attendu par B (T26). Il ne reste plus qu'à clôturer rapidement cette conversation (T28→32) pour en ouvrir une autre dans une configuration plus appropriée d'appel. Voilà qui montre en pratique comment une limitation forfaitaire participe effectivement à une réduction de la durée (ici, 29 secondes) de certaines communications passées par mobile. Cette caractéristique n'est pas d'un intérêt central pour notre propos, à ce détail près que les séquences visant à évaluer la disponibilité de la personne appelée (du fait de leur « alocalisation » spatiale, sociale... quoique non-systématique) peuvent aussi servir de point d'appui pour négocier un rappel.

<sup>196</sup> Hot bénéficie d'une heure de communication par mois, et son mobile se bloque lorsqu'il atteint cette limite.

A partir d'une autre communication (passée et reçue sur mobile), on peut montrer comment l'évaluation de la disponibilité de l'appelé constitue effectivement une sorte de routine pratique généralement réalisée lors des séquences d'ouverture, en illustrant conjointement les problèmes pour l'analyse que représente l'affichage du numéro du serveur d'enregistrement sur l'écran des portables.

**Transcript. 39 : Mais t'appelles de quel numéro toi ?**

**Echant\_E1\_4\_0619\_09h27m28s**

**[Cir]**

**Mobile à mobile**

**Durée : 2mn49s (de l'extrait 19s)**

- 1 A : >allô ?!<
- 2 B : (0.9) anne ?=
- 3 A : =oui::
- 4 B : (0.9) j'te dérange ?=
- 5 A : =non (.) mais:: t'appelles de quel numéro toi ?
- 6 B : (0.8) bah d'mon portable
- 7 A : (0.2) ah beh/ ff (1.2) bah c'est pas c'qui::: c'qu'était affiché (.) sur heum:::=
- 8 B : =ah::: °c'est un secret°
- 9 A : hein ?
- 10 B : (0.7) non c'est en u:::ne euh (0.7) c'est une ex:périence
- 11 (0.2)
- 12 A : à bon d'accord.
- 13 (0.3)
- 14 B : sur mon portable.
- 15 (0.2)
- 16 A : ah bon ?
- 17 B (0.3) non (.) juste pour t'dire heu::: est c'que tu sais qu'demain [...]

Tout d'abord, la réponse (« >allô ?!< ») à la sommation-sonnerie présente deux caractéristiques assez singulières. Si cet item est terminé par un contour interrogatif comme c'est fréquemment le cas, il est aussi délivré sur un ton vif et à partir d'un rythme d'élocution rapide : ces éléments laissent à penser que le numéro d'appel est au moins nouveau et peut-être bien intrigant sans qu'on puisse le démontrer. Quoiqu'il en soit, l'appelant satisfait l'implication séquentielle de T1 en prenant la parole, et en identifiant de façon prospective<sup>197</sup> son interlocutrice par son prénom (T2), il contribue peut-être à mettre rapidement fin à la « surprise » perceptible de l'appelée. Cette identification prospective est rapidement<sup>198</sup> validée par A au tour suivant par l'item « oui » qui, légèrement prolongé, garantit la reconnaissance de l'appelant tout en lui permettant de reprendre la parole pour initier des séquences de « commentçava » ou pour introduire la raison de l'appel par exemple. Les locuteurs ont ainsi organisé les trois premiers tours de cette conversation de telle sorte que ce soit l'appelant qui bénéficie (classiquement) de la « position d'ancrage » mais B va formuler une requête différant l'introduction de l'appel (qui ne sera réalisée qu'en T17) tout en rendant possible le développement de séquences portant sur le numéro « spécial ». En T4, B formule une requête

<sup>197</sup> Le prénom « Anne » est en effet terminé par un contour interrogatif qui projette une validation (ou non) de cette identité.

<sup>198</sup> Enoncés liés.

sondant la disponibilité de l'appelée et rétrospectivement, on peut penser que le mode particulier de délivrance du « allô » de T1 n'est pas étranger à ce type de vérification ou bien, que ceci repose « simplement » sur le caractère relativement indéterminé du contexte de réception d'un appel reçu sur mobile. Le seul moyen de limiter le nombre d'hypothèses serait d'améliorer le protocole d'enregistrement, et la suite de l'échange va aussi dans ce sens. En T5 en effet, A garantit dans une première unité type sa disponibilité et dans une seconde, elle introduit le problème du numéro du serveur sous la forme d'une requête : « [...] mais:: t'appelles de quel numéro toi ? ». Evidemment, le fait de stipuler appeler depuis son mobile (T6) alors que c'est un numéro de téléphone fixe qui est affiché sur l'écran ne constitue pas forcément une réponse satisfaisante, et l'appelée cherche en l'occurrence à en savoir un peu plus. En T7, elle rappelle que cette information ne correspond pas à « [...] c'qu'était affiché (.) sur heum::: = » et sans lui laisser l'opportunité finir complètement son énoncé, B « satisfait » son attente en exploitant le registre du « secret » (T8) puis en faisant part d'une « expérience » (T10), encouragé en cela par son interlocutrice (T9). Si B explique progressivement l'affichage d'un numéro spécial, on constate enfin en T16 que A aurait fort bien pu prolonger cette caractéristique en thème de conversation : la requête « ah bon ? » formulée lors de ce tour projette en effet des développements supplémentaires, mais B ne suit pas cette orientation pour insérer la raison de l'appel (T17 partiel).

Ce début de conversation montre comment l'affichage du numéro du serveur affecte les possibilités d'analyse des séquences où sont évaluées la disponibilité de l'appelée. D'une part, on ne peut pas savoir si la requête réalisée en T4 repose sur le caractère inconnu et potentiellement gênant du contexte de réception de l'appel ou bien si elle est formulée en relation avec le mode de délivrance assez spécial du « allô » composant T1. D'autre part, la reconnaissance d'un numéro spécial favorise le développement de séquences qui affectent sans aucun doute celles où la disponibilité de l'appelée est évaluée. En l'occurrence, A satisfait de façon rapide ce type de demande en T5 avant d'introduire la requête prioritaire « [...] mais:: t'appelles de quel numéro toi ? ». Ces quelques éléments illustrent les difficultés rencontrées pour l'étude des séquences dédiées à la disponibilité de l'appelé(e). L'intuition générale est qu'en vertu du caractère ponctuellement indéterminé des contextes de réception des communications sur mobile, les appelants vérifient les possibilités de s'engager dans la conversation. Rien n'exclut enfin que ce genre de problème pratique soit tout aussi important pour la réception d'appels sur téléphone fixe : ce phénomène n'a peut-être pas été suffisamment étudié ou du moins, pas en tant que thème d'enquête de « plein droit ».

### 3.2.3. Interférences sonores

*La notion « d'interférence sonore »<sup>199</sup> a été souvent convoquée dans le cadre des études centrées sur l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics, dans une perspective généralement unique. Dans l'immense majorité des cas en effet, il s'agit d'utiliser ce concept de Goffman<sup>200</sup> pour souligner comment l'ordre public peut être affecté par différentes productions sonores des téléphonistes : volume élevé de leurs contributions verbales et sonneries notamment. L'affaire est, il est vrai, relativement courante et le mal bien plus profond si on dépasse le cadre des usages de la technologie mobile : les téléphonistes n'ont pas le monopole de cette nuisance et sur une période donnée, ils ont apparemment constitué une cible privilégiée. Notre propos n'est pas de revenir sur ce phénomène ni de nier la gêne ponctuellement occasionnée par les conversations téléphoniques tenues en publics. Toutefois, il est nécessaire d'élargir la notion « d'interférence sonore » dans la mesure où elle concerne tout autant l'entre-deux conversationnel téléphonique.*

*Rappelons que pour Goffman, « l'interférence sonore » se caractérise par des « bruits qui envahissent et s'imposent comme si celui qui les produit exigeait un trop grand espace sonore. S'y apparente le fait de se parler d'une distance plus grande qu'il ne convient, selon les normes en vigueur ». On ne peut reprocher à l'auteur le caractère assez sommaire de cette définition dans la mesure où elle rentre dans un inventaire plus général des « modes de violation territoriale » (quant à l'usage des « normes en vigueur », la question reste ouverte). Quoiqu'il en soit, l'idée est que différentes classes de bruit (humains ou non d'ailleurs) peuvent en situation dépasser les limites d'un certain niveau sonore socialement attendu. Que des analyses empiriques aient été réalisées ou non, c'est principalement la co-présence publique qui est concernée et dans une bien moindre mesure, le déroulement d'interactions variablement et diversement focalisées. En restreignant le champ à la conversation téléphonique, on peut pourtant se demander si ce type de nuisance n'est pas d'autant plus gênant que les locuteurs ne partagent pas le même environnement et qu'ils ne peuvent compter que sur leurs contributions audibles pour interagir. Le bruit de la circulation automobile ou un café bruyant par exemple peuvent exercer une contrainte importante pour le déroulement de ce format d'interaction. Le fait de pouvoir téléphoner de presque n'importe où multiplie les expositions à bien des bruits, des fonds sonores... et sous réserve de procédures<sup>201</sup> permettant de limiter les « sources de contamination »<sup>202</sup>, les locuteurs doivent faire face à de multiples interférences qui deviennent des composantes à part entière des conversations.*

*Lorsqu'on se réfère aux façons dont les locuteurs règlent et gèrent de ce genre d'événement sonore, la notion d'interférence n'est cependant plus aussi évidente : si différents bruits affectent indubitablement le déroulement des conversations (occasionnant des répétitions de segments/de tours de parole ou nécessité de parler fort par exemple), ils peuvent aussi favoriser le développement de séquences où les locuteurs les convertissent en objets de conversation. Finalement, ce n'est peut-être pas la prolifération des bruits « parasites » généralement issus de contextes publics qui constitue le phénomène le plus remarquable, plutôt les procédures ingénieuses par lesquelles ils sont traités et gérés dans la conversation.*

---

<sup>199</sup> E. Goffman, *Les relations en public...*

<sup>200</sup> Pour lui, « l'interférence sonore » se caractérise par des « bruits qui envahissent et s'imposent comme si celui qui les produit exigeait un trop grand espace sonore. S'y apparente le fait de se parler d'une distance plus grande qu'il ne convient, selon les normes en vigueur », *id.*, p. 59. On ne peut reprocher à l'auteur le caractère assez sommaire de cette définition dans la mesure où celle-ci rentre dans un inventaire plus large des « modes de violation territoriale » ; quant à l'usage des « normes en vigueur », la question reste ouverte.

<sup>201</sup> Déplacements, réorientations corporelles, « main-entonnoir » etc.

<sup>202</sup> *Ibid.*

### 3.2.3.1 Altérations passagères de l'espace conversationnel

L'une des conséquences basiques des « bruits qui envahissent et s'imposent » selon l'expression de Goffman, est d'empêcher l'écoute de tout ou partie d'un énoncé en cours. Selon la gêne occasionnée par les « chevauchements » des interférences sonores, les locuteurs peuvent décider de réparer les segments ou les tours inaudibles.

Transcript. 40 : vrOOOOOOOOoom.

20020521\_09H27

[Led]

Mobile à fixe (bruits de circulation automobile et de clignotant)

Durée : 6mn36s (de l'extrait : 6 secondes)

[...]

72 A : si je bouffe avec elle (.) je viens/

73

74

[  
vrOOOOOOOOoom

75

76 B :

[  
hein:::: ?=

77 A : =si je bouffe avec elle (.) je viens sur nice

78 B : ouais::

[...]

Cette transcription illustre le cas du passage d'une moto apparemment (ligne 74) dans le contexte d'usage de B alors que son interlocutrice est engagée dans un tour de parole. Le vrombissement imposant du moteur affecte les possibilités d'écoute puisque B invite - par l'interjection « hein » (appuyée, allongée et terminée par une intonation ascendante, T76) - son interlocutrice à répéter tout ou partie du tour chevauché par l'interférence sonore. A partir de l'enregistrement toutefois, on peut placer le début de l'interférence à la fin de l'item « vien[s » terminant T72 et de la sorte, on peut se demander dans quelle mesure le bruit affecte la bonne « réception » des informations délivrées dans ce tour. Deux interprétations sont possibles. D'une part, l'enregistrement de la conversation ne rend qu'imparfaitement compte de l'environnement sonore perçu par B d'un point de vue local : à partir de l'enregistrement, on peut placer le début du chevauchement à la fin de T72, mais rien n'exclut qu'elle perçoive l'interférence sonore beaucoup plus tôt et que cette dernière revête un caractère plus gênant pour la compréhension de l'énoncé en cours. D'autre part, il se peut aussi que B suppose que T72 est poursuivi, et que l'interférence sonore affecte l'énoncé en cours de façon prospective. Lorsqu'on étudie séparément les pistes d'enregistrement, on sait toutefois que de T72 n'est pas poursuivi ; par contre, lors de la répétition de ce tour en T77, on constate qu'une telle hypothèse est fondée puisque A « ajoute » le nom de la ville dans laquelle elle peut éventuellement se rendre.

Si on ne peut complètement statuer sur la façon dont est perçue l'interférence sonore et sur quelles bases interprétatives elle conduit à la séquence de question/répétition (T76/77), cet extrait permet toutefois de saisir comment un bruit parasite (assez typique de certains lieux publics) peut limiter le caractère audible de tout ou partie d'un tour de parole et justifier des procédures de « réparation de la conversation ». Il ne nous semble pas opportun de multiplier les extraits de communication pour vérifier ce type d'opération basique, sans compter que les sources d'interférence sonore sont d'une diversité extrême. L'important est de noter que sous



réserve de procédures permettant de limiter les sources de contamination, l'absence d'isolation phonique et le caractère chroniquement chargé des environnements sonores urbains notamment, multiplient les risques d'interférence et le cas échéant, des techniques de réparation sont mises en place au premier rang desquelles figurent les répétitions de segments ou de tours de parole.

### 3.2.3.2 Les interférences sonores comme gêne et ressource conversationnelle

Les interférences sonores n'ont cependant pas pour simple propriété de limiter les possibilités d'écoute de tout ou partie d'un énoncé en cours. Selon leur place dans la structure de la conversation, leur durée et/ou leur intensité, elles peuvent conjointement fournir des éléments de contexte, saisis et reformulés dans le cadre de la conversation. Par exemple, un bruit parasite peut favoriser le développement de séquences plus ou moins étendues où il est justement question de décrire un ensemble de caractéristiques du contexte d'où est issu « l'interférence ». Ce genre d'appropriation conversationnelle d'un événement sonore invite à rappeler la notion de « filtre » développée par M. Relieu, pour qui *« l'épaisseur organisationnelle de la conversation agit comme un dispositif de filtrage des éléments qu'elle prend en compte. Ce filtrage consiste à la fois en un processus de visibilité, qui fait apparaître un événement comme un aspect pour la conversation et que les interlocuteurs doivent gérer ici et maintenant, en une opération de sélection des éléments contextuels pertinents pour sa progression et sa cohérence, et en un processus de relocalisation, qui introduit ces éléments à des places spécifiques dans la conversation »*<sup>203</sup>. Dans cette perspective, de multiples interférences sonores peuvent effectivement « s'inviter » dans les communications par mobile, mais on ne peut vraiment comprendre comment elles sont susceptibles d'en modifier l'ordre voire l'écologie qu'en se référant aux façons dont les locuteurs les traitent (ou non d'ailleurs<sup>204</sup>) dans le cours de leur interaction. Par ailleurs, ces opérations de « sélection » et de « filtrage » ne sont pas seulement intéressantes du point de vue de leurs modes d'intégration dans la conversation : elles livrent une lecture sensible de certaines caractéristiques de la vie publique, dont les « sonorités » sont des composantes manifestement importantes. Une conversation de notre base de données se prête particulièrement bien à la mise en évidence de ce phénomène dans la mesure où les interlocuteurs prennent successivement en compte deux interférences sonores issues du contexte public de passation de l'appel. Voilà qui montre comment les téléphonistes peuvent être attentifs à leur environnement sonore comme à celui de leur partenaire d'interaction et surtout, qu'ils sont prompts à s'en saisir l'organisation de la conversation.

---

<sup>203</sup> *Op. cit.*, p. 32.

<sup>204</sup> Nous comptons aussi quelques communications où des interférences sonores assez importantes (*i.e.* en terme de volume) rentrent dans l'inter-espace conversationnel sans que les locuteurs les traitent d'une façon ou d'une autre. L'absence de prise en compte de ce type d'événement sonore nous a conduit à ne pas présenter ces communications dans la mesure où elles ne permettent pas d'accéder à une lecture pratique de l'espace public. Ces communications marquées par des bruits parasites non « relevés » par les participants montrent cependant que les téléphonistes peuvent faire abstraction de ce type d'événement sonore, pour préserver peut-être l'autonomie voire l'intégrité des développements en cours : il semble en effet que « l'absence » de prise en compte des interférences sonores est plus fréquente lors des développements thématiques que lors des ouvertures par exemple - nous ne disposons cependant pas de suffisamment de données de ce type pour avancer un tel « modèle ».

Au préalable, il convient d'étudier certaines séquences composant l'ouverture de cette conversation dans la mesure où elles permettent de mieux saisir le contexte « local » et « relationnel » de passation de l'appel. Il s'agit en effet d'une communication passée entre les membres d'un couple, devant se retrouver suite à un déplacement en train de l'appelant. On retrouve cette situation où un téléphoniste allant s'engager dans un déplacement relativement important signale une heure d'arrivée et de rencontre, actualisant certaines connaissances et attentes propres aux membres de ce couple : leur maîtrise de savoirs d'arrière-plan n'est pas donnée par le degré d'intimité des interlocuteurs ; elle constitue une ressource pratiquement mise en œuvre dans la conversation, révélée au travers du format d'ouverture et une demande « singulièrement appropriée » de localisation (compte tenu de la raison de l'appel). Par ailleurs, le début de cette communication est marqué par un problème de participation, relevant d'attentes concernant cette fois-ci un volume sonore « minimal » des contributions verbales du partenaire d'interaction.

**Transcript. 41 : Appropriations conversationnelles d'interférences sonores.**

**20020628\_18H10M43S\_M3955**

**[Hot]**

**Mobile à mobile**

**W, X, Y (enfant), Z : personnes du contexte de B produisant des bruits importants**

**L'appelant (B) est dans la rue ; A se trouve probablement<sup>205</sup> chez elle**

**La piste d'enregistrement de B est marquée par d'autres bruits non transcrits : vent et circulation automobile notamment**

**Durée : 56 secondes**

- 1     A : oui::
- 2         [
- 3     B :    hello:
- 4     (0.5)
- 5     A : hello::, (.) >attend deux s'condes<
- 6     (0.3)
- 7     A : °oui:::°
- 8     (0.9)
- 9     A : °t'es où:: ?°
- 10    (1.2)
- 11         [
- 12    W : (yach)
- 13         [
- 14    B :    euh/ (.) moi ?
- 15    A : (0.7) oui:: (0.4) bah par pas ce::celui de ton voisin hein.
- 16    B : bah j'sais pas (.) tu dis euh:: deux s'condes (.) et tu dis un t'es où euh qui semble  
       assez lointain (.) genre tu parles à quelqu'un d'autre
- [...]

Tout d'abord, il convient de souligner la rapidité avec laquelle les locuteurs ouvrent cette communication. Pendant que A (l'appelée) répond à la sommation-sonnerie, B chevauche son

---

<sup>205</sup> En T31, A explique et justifie la suspension de sa participation à la conversation en indiquant « [...] c'est parce que j'ai r'branché mon::: » ». Elle se trouve ainsi dans un lieu pourvu de prises électriques, chez elle ou au bureau par exemple.

tour (« ou*i*::: », T1) pour produire une salutation (« he:llo: », T3) accélérant le travail d'identification des interlocuteurs : sa place et son format suggèrent une reconnaissance de l'appelée (sur son mobile) tout en projetant un retour possible de salutation finalisant la tâche d'identification mutuelle des locuteurs. En T5, l'appelée réalise effectivement cette opération en fournissant (analogue « hello::: ») la seconde partie de paire de salutation, avant de suspendre « officiellement » sa participation : une micro-pause précède<sup>206</sup> la production d'une seconde UCT où l'appelée signale un désengagement temporaire par l'expression courante « [...] >attend deux s'condes< ». Cette UCT projette une suspension brève et longue à la fois de sa participation compte tenu du format d'interaction : *brève*, si on se réfère à l'échelle de temps « x secondes » et *longue* dans la mesure où un désengagement non annoncé peut occasionner différents troubles pouvant aller jusqu'à remettre en cause l'ouverture du canal conversationnel<sup>207</sup>. Dans le cas présent, le désengagement est signalé et conformément à cette annonce, on constate effectivement un silence en T6... de trois dixièmes de secondes ! Il est infime et parfaitement ordinaire dans ce cadre d'interaction, ce qui n'empêche pas A de rouvrir explicitement la conversation en sélectionnant son interlocuteur : l'item « °oui:.....° » composant T7 remplit cette double fonction, mais un silence (trois fois plus long : 0.9 seconde) succède en T8. Le fait que B n'ait pas profité de la place offerte en T8 ne constitue pas mécaniquement une « absence notable » : le non-changement de locuteur autorise A à poursuivre, et en T9 elle formule une demande de localisation correspondant à quelques détails (importants) près à l'exemple prototypique *t'es où ?*

Si la demande de localisation (« °t'es où::: ?° ») est bien terminée par un contour interrogatif renforcé par un allongement vocalique, ce tour (comme T7) est aussi marqué par un volume assez faible de la voix : même si B est sélectionné par la demande de localisation, la période de suspension de la participation de A et ce volume, rendent incertain le destinataire de la requête. Le silence de plus d'une seconde (1.2) composant T10 fournit un premier indice d'une forme d'incertitude concernant l'opportunité de reprendre ou non un cours séquentiel normal de la conversation<sup>208</sup>. Ce silence est en effet relativement long dans le cadre de ce type de séquence de question/réponse et en T14, B s'engage dans un tour de parole projetant une clarification du régime de participation de son interlocutrice : « euh/ (.) moi ? ». D'une part, on peut relever un second indice conventionnel d'incertitude au travers de l'item « euh » et d'autre part, la requête terminant ce tour réclame une sorte de garantie sur le destinataire « réel » des énoncés précédents de A (T7-9). En T15, A valide dans une première UCT la participation attendue de son interlocuteur et dans une seconde, elle souligne le caractère incongru de la requête de B, en considérant que ses énoncés ne sauraient être destinés à son « voisin ». Pour l'un des conversants le retour à un « état mutuel de participation » selon la formule de Goffman allait de soi, pas pour l'autre. Le renvoi à une forme d'évidence résout le problème interprétatif de B, qui rappelle toutefois en T16 les éléments justifiant le caractère « ambigu »<sup>209</sup> de la participation de A : l'annonce et la durée (« deux s'condes ») du désengagement, le volume relativement faible (« semble lointain ») de la demande de localisation et la possibilité pour que son interlocutrice s'adresse à « quelqu'un d'autre » affectent effectivement l'ordre normal de la conversation téléphonique. Au travers de ces justifications, on constate que

<sup>206</sup> Limitant les possibilités d'un changement de locuteur comme c'est habituellement le cas à la suite d'un échange de salutation.

<sup>207</sup> Sur ce point, il faut noter que l'épuisement des batteries et des coupures réseau définitives constituent des risques relativement nouveaux.

<sup>208</sup> On notera que le silence est « chevauché » par une production verbale (incompréhensible) d'un hypothétique passant, susceptible d'expliquer l'interruption du « euh/ » débutant T14 de B.

<sup>209</sup> Cf. E. Schegloff, « On some questions and ambiguities in conversation », in *Structures of social action*, M. Atkinson et al., *op. cit.*, p. 28-52.

l'annonce d'une suspension de l'interaction et ses conditions de reprise s'articulent avec différentes attentes propres au déroulement de ce type d'interaction conversationnelle : les téléphonistes comptent sur un « volume sonore minimal » des contributions du partenaire d'interaction, sous peine d'envisager des engagements périphériques auxquels ils n'ont pas aisément accès depuis l'entre-deux conversationnel.

Alors que les locuteurs développent les éléments ayant contribué à brouiller leur cadre mutuel de participation, un événement sonore important et reconnaissable occasionne un autre type de « trouble » modifiant et guidant à la fois le cours séquentiel de la conversation.

- [...]
- 16 B : bah j'sais pas (.) tu dis euh::: deux s'condes (.) et tu dis un t'es où euh qui semble assez lointain (.) genre tu parles à quelqu'un d'autre=
- 17 [ ]
- 18 X : (whoua léou)
- 19 [ ]
- 20 Y : OUIIN:::.....
- 21 [ ]
- 22 A : =>non non non non<
- 23 Y : .....
- 24 [ ]
- 25 B : tu vois (.) je ne comprends plus rien.
- 26 [ ]
- 27 A : oh la la/
- 28 [ ]
- 29 Y : IN:::IN:::IN:::.....°in°
- 30 [ ]
- 31 A : non non (.) c'est parc'que j'ai r'branché mon:::=
- 32 B : =je suis à la crèche
- 33 (0.6)
- 34 A : oui:: c'est c'que j'entends
- 35 (0.3)
- 36 B : huhuhu (.) euh::: ouais (.) non en fait (.) là j'vais essayer de choper un train à:::/ sept heure moins le quart
- [...]

Pendant que B est engagé dans un tour de parole (T16), deux événements sonores distincts (par leur origine et leur volume surtout) issus de son contexte d'usage « chevauchent » son énoncé, sans apparemment en modifier la conception ou l'organisation (pas d'interruption ou d'augmentation du volume de la voix par exemple). La première production sonore (ligne 18) est sans doute le fait d'un piéton car on perçoit des bribes de parole dont le volume suit une courbe gaussienne sur notre enregistrement. Naturellement, il n'est pas possible de savoir si cela est dû au déplacement de B, de X ou des deux à la fois ; quoiqu'il en soit, l'engagement de B dans la rue l'expose à ce type de conversations périphériques « en passant » dont le volume peut ou non modifier l'organisation de l'interaction téléphonique. Dans le cas présent, le volume des bribes de parole de X est relativement faible, et l'absence de traitement conversationnel spécifique suggère qu'il s'agit pour les interlocuteurs d'un bruit relativement insignifiant ou du moins, qui n'a pas de répercussion directe sur le déroulement de l'activité en

cours. Par contre, la seconde production sonore (ligne 20) se caractérise par un volume et une durée autrement plus importants, et diversement pris en compte par les interlocuteurs. Il s'agit d'un cri de bébé (Y : « ouin ») d'une intensité impressionnante. La reproduction par écrit d'un tel cri n'est pas évidente, et tout en admettant le caractère approximatif de la transcription on peut toutefois accéder aux principales caractéristiques de ce type d'interférence sonore et surtout, aux procédures par lesquelles les locuteurs l'intègrent dans la conversation. Le cri est impressionnant par sa durée, son volume parfois très élevé (majuscules + soulignement) et il tend à limiter le caractère audible des tours de parole, bien que l'alternance des locuteurs se poursuive de façon quasi normale. En T22 et T25 par exemple, A et B continuent d'élucider collaborativement le problème de participation rencontré précédemment alors que le cri est généralement à son niveau sonore maximal. Toutefois, en T27, A chevauche le tour de B (lui-même « chevauché » par Y) pour montrer comment l'interférence sonore constitue une gêne pour le bon déroulement de la conversation : l'expression conventionnelle « oh la la/ » est sans doute à rapporter à l'interférence et par ailleurs, on constate que cette UCT est marquée par une interruption, peu de temps après la reprise du cri du bébé (au niveau du crochet rouge). B partage manifestement la même conception du caractère imposant de l'interférence dans la mesure où il la traite en T32, de façon humoristique. Pour ce faire, il introduit une « fausse auto-localisation » conçue à partir d'une catégorie de lieu où les cris d'enfants ont toutes les chances d'être fréquents : « =je suis à la crèche ». A souscrit complètement à cette version imagée de leur environnement sonore (T34) et finalement, le traitement humoristique de l'interférence (et la fin de celle-ci) permet d'aboutir à l'introduction de la raison de l'appel (T36).

L'arrivée relativement tardive à cette « position d'ancrage » dépend ainsi étroitement d'événements « périphériques » guidant le cours séquentiel de la conversation et conduisant à une structure d'ensemble assez particulière (par les opérations précédant l'introduction de la raison de l'appel). Jusqu'à présent, nous avons surtout isolé les séquences permettant de cerner les problèmes pratiques rencontrés et gérés par les locuteurs sans complètement souligner comment elles s'organisaient de façon dynamique variablement interdépendante : si on peut retrouver une « trame interactionnelle » réglant pas à pas le problème de participation et l'interférence sonore, B exploite activement cette dernière pour introduire la raison de l'appel alors que A était plutôt orientée sur la justification de son désengagement temporaire. Suite aux justifications apportées par B (T16 et 25) concernant la non-reconnaissance de la reprise de la conversation initiée en T7, A expose à son tour la raison de son désengagement temporaire<sup>210</sup> : « [...] c'est parce que j'ai r'branché mon::::=> » (T31). Ce tour n'est pas mené à son terme car B s'auto-sélectionne pendant l'allongement de l'item « mon » pour proposer une auto-localisation « conforme » à l'interférence sonore, vision partagée au tour suivant par A (« oui:: c'est c'que j'entends », T34). D'une part, le traitement humoristique du cri stoppe le développement de la suspension de la participation de A et d'autre part, le rire de B débutant T36 est « mis à profit » pour commencer à introduire la raison de l'appel : « huhuhu (.) euh::: ouais (.) non en fait (.) là j'veais essayer de choper un train à:::/ sept heure moins le quart ». Le rire est rapidement suivi d'un « euh » assez allongé indiquant qu'un énoncé est en préparation et le segment « [...] ouais (.) non en fait [...] » fournit une articulation logique pour une prise de contrôle relativement abrupte de l'organisation thématique la conversation : la justification du désengagement n'est pas poursuivie et le traitement humoristique de

<sup>210</sup> Rappelons que l'annonce du désengagement n'est suivie que d'un silence de trois dixièmes de seconde. Tout porte à croire que A a annoncé la suspension de sa participation tout en rebranchant son mobile et qu'elle s'est réengagée « trop » précocement pour B dans la conversation : le volume relativement bas de ses tours visant à rouvrir le canal conversationnel est sans doute dû à l'opération de branchement.

l'interférence est exploitée par l'appelant pour commencer à organiser la rencontre prochaine des interlocuteurs. Au travers de ces séquences, on comprend comment une interférence sonore peut « tour à tour » constituer une gêne (« oh la la/ » de T27 par exemple) et une ressource, selon les usages astucieux et organisés qui en sont fait dans la conversation.

Lorsqu'on note le mode de d'introduction de la raison de l'appel et la façon dont A est prompt à encourager son développement (T38), on comprend sans doute mieux le fondement et le statut de la demande de localisation réalisée en en T9 (« A : °t'es où:: ?° »).

[...]

36 B : huhuhu (.) euh::: ouais (.) non en fait (.) là j'vais essayer de choper un train à:::/ sept heure moins le quart

37 (0.5)

38 A : d'a:ccord.=

39 B : =donc (.) j'suis à porte des lilas::: le train est dans une demi heure

40 (0.8)

41 A : ouais::

42 [

43 B : peut être j'loupe (0.2) peut être je l'loupe pas.

44 (0.8)

45 A : d'accord.

46 (0.3)

47 B : donc euh::: si j't'appelle pas (.) c'est que j'l'ai eu et que::: voilà (0.4) sinon y en a un un quart d'heure plus tard (.) donc euh::: =

52 A : =d'accord.

53 [

54 B : quoiqu'il arrive (.) tu peux tu peux t'pointer à la gare euh:: vers euh (1.3) vers huit heure moins le quart

55 [ ]

56 A : >huit heure moins l'quart<

57 (0.2)

58 B : voilà c'est ça.=

[...]

D'une certaine façon, T36 constitue une réponse à la demande de localisation, tout en étant suffisamment différée pour qu'on ne puisse complètement associer ces deux tours. Quoiqu'il en soit, la demande de localisation est « singulièrement appropriée » lorsqu'on prend connaissance de la raison de l'appel et les savoirs d'arrière-plan détenus par A et B sont assez constamment perceptibles dans le développement concerté de la raison de l'appel. Par exemple, ce n'est qu'à partir de T54 qu'il est possible de déterminer précisément le fondement de l'appel, alors que les locuteurs ont préalablement défini les conditions du rendez-vous (T39→52). Lors de ces tours, les catégories de lieu et les références temporelles exploitées par B ne sont pleinement compréhensibles qu'en référence à cette connaissance d'arrière-plan, et la demande initiale de localisation s'y rapportait sans doute tout autant.

$$\left[ \begin{array}{c} \vdots \end{array} \right]$$

59     Z := TRIIIIIIiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiii

61 A: okay.

63 A : =oh lala. (.) >oui okay< (.) pas d'problème.=

65 A : à d't'à l'heure >bisous< !

Cette communication est ainsi marquée par des « interférences sonores » plus ou moins importantes faisant l'objet de différentes formes d'appropriations conversationnelles. Lorsque les interférences correspondent assez fidèlement au lieu public d'usage (ici la rue, avec ses bribes de conversations « en passant » et le bruit continu de la circulation automobile) et que leur volume est moyennement élevé, elles constituent des éléments d'arrière-plan ne méritant pas spécialement de faire l'objet de traitement spécial. Par contre, lorsqu'elles sont relativement plus singulières (cri de bébé, sifflet) et d'un volume plus élevé, elles favorisent le développement de séquences dédiées, convertissant ces bruits périphériques en objets de conversation. Cette capacité à se saisir de bruits qui « envahissent et s'imposent » selon la formule de Goffman et les habiletés déployées, invitent à développer la notion d'interférence sonore (*i.e.*, en tant que gêne uniquement). Si certains bruits limitent effectivement les possibilités d'écoute d'un énoncé (ou qu'ils hypothèquent la poursuite d'un tour de parole<sup>212</sup>), ils peuvent être exploitées pour faire autant d'allusions au monde environnant. Dans cette perspective, le cri du bébé est particulièrement éclairant car il constitue tour à tour une interférence notable pour l'un des conversants et pour l'autre, un évènement sonore autorisant la délivrance d'une auto-localisation humoristique. Un évènement sonore relativement important et contingent favorise ainsi des séquences spécifiques qui ne sont pas sans conséquences pour l'organisation de la conversation : alors que A était plutôt orientée sur la justification de la suspension de l'interaction, le traitement humoristique de l'interférence permet finalement à B d'introduire la raison de l'appel.

<sup>212</sup> Qu'il s'agisse de production ou de réception.

Ce phénomène d'appropriation et de transformation conversationnelle d'interférences sonores est suffisamment courant pour qu'on l'illustre à partir d'une autre communication. Plutôt que d'étudier une autre « source de contamination » d'origine humaine, on peut s'intéresser à certaines conséquences très « naturelles » du téléphoner à « l'air libre »<sup>213</sup>. A. Lasen notamment, a souligné comment les « lieux publics ouverts » offraient généralement des conditions socialement appropriées pour l'usage conversationnel du mobile, sans évoquer la possibilité pour que ce type d'environnement se prête sensiblement moins à l'interaction distante d'un point de vue sonore. En plus des conversations « en passant », des cris ou du bruit de la circulation automobile, il convient d'ajouter le vent : les téléphonistes mobiles ne trouvent pas forcément ou immédiatement d'orientations, d'emplacements (recoins par exemple<sup>214</sup>)... permettant de limiter les effets de cette source naturelle d'interférence. Cependant, dans la conversation étudiée *infra*, les locuteurs sont à nouveau prompts à exploiter cette nuisance pour initier des séquences dédiées à la localisation du participant dont l'environnement sonore est justement « chargé ».

Transcript. 42 : t'es dans un avion au moins !

20020607\_18H29M38S\_INCALL\_TRUNK0\_SLOT27

[Tan]

Mobile à mobile

**B (l'appelante) se trouve sans doute dans la rue, entre son domicile et un supermarché**

**A est l'appelé et C une personne dont on entend une bribe de parole en « T4 »**

**Un bruit de vent très important « filtre » la conversation de T1 à T12, beaucoup moins ensuite**

**Durée : 5mn50s (de l'extrait : 16 secondes)**

- 0 dring  
 1 A : °a°(0.3)°ô°  
 2 (0.2)  
 3 B : allô::=  
 4 C : =ouais:::  
 5 (0.3)  
 6 A : salut ma nenet:::te  
 7 (0.2)  
 8 B : eheheh (0.3) ça va::: ?  
 9 A : >ça va< (.) >t'es où< (.) >t'es dans un avion< au moins::  
 10 B : euh/ (.) oh non::: j'suis à la maison (.) je vais faire mes courses (.) tranquil/  
 11 [ y a du vent  
 12 A : chez toi::=  
 13 B : =un p'tit peu ouais (.) un p'tit peu= [le bruit du vent s'estompe]

<sup>213</sup> A. Lasen, *op. cit.*

<sup>214</sup> Les conditions météorologiques sont rarement prises en compte pour la description des modalités d'ancrage des téléphonistes (ou des autres unités véhiculaires) dans les lieux publics. Et pourtant, elles ne sont pas sans conséquences sur les choix d'occupation territoriale, et notamment entre cadres publics « ouverts » et « couverts ». Nos campagnes d'observation n'échappent pas à l'évitement des mauvaises conditions climatiques, qui constituent pourtant un élément de contexte important pour les membres de l'espace public. Cette dimension est négligée ici et à notre connaissance, seule F. Carmagnat, *op. cit.*, a formulé quelques remarques allant dans ce sens dans son Histoire des cabines publiques : les téléphonistes mobiles s'y « réfugient » parfois pour se protéger de la pluie. Tous nos films ont été réalisés par beau temps.



- 14 A : =ouais (.) j'entends ça (.) c'est grave hein,  
 15 B : ouais (.) ouais/  
 16 [   
 17 A : ayé (.) t'es en week end ? [...]

Il n'est pas évident de proposer une convention permettant de transcrire le bruit très important de vent marquant l'ouverture de cette communication. Par contre, on peut apprécier l'un des effets de ce type d'interférence en considérant le format de la réponse apportée à la sommation-sonnerie : « °a°(0.3)°ô° » (A, T1). Cette transcription a été réalisée à partir de l'analyse simultanée des deux pistes d'enregistrement, pour adopter une capacité d'écoute formellement identique à celle de l'appelante (B). En procédant de la sorte, on constate que l'item « allô » devant probablement ouvrir le canal conversationnel est singulièrement affecté par le bruit important du vent. On distingue vaguement la première et la dernière voyelle de cette réponse usuelle, et si B a sans doute pu accéder et interpréter de façon analogue T1, elle démontre en T3 que ce tour ne permet pas une poursuite normale de l'ouverture de la conversation. Suite à un bref silence (T2), l'appelante introduit en effet un autre « allô » bien moins affecté par le bruit continu du vent, cet item offrant une seconde possibilité de valider l'ouverture du canal conversationnel et un échantillon de voix susceptible de favoriser la reconnaissance de l'appelante. On notera que ce « second allô » est rapidement (énoncés liés T3/4) d'un autre tour de parole complétant logiquement et ordinairement ce type de séquence (« ouais » allongé) ; seulement, il ne s'agit pas d'une contribution de la personne appelée, mais d'un quidam<sup>215</sup> devant probablement passer à proximité de B. Cette « organisation séquentielle » - contingente, dissymétrique mais appropriée – n'occasionne pas de traitement spécial (étonnement, questionnement, amusement, etc.), quoique la seconde partie de paire attendue par B (T3) s'en trouve probablement différée : A ne parle pas pendant le tour attribué à C et un bref silence (0.3) précède sa (re)prise de parole en T6.

Ce tour est cette fois-ci pleinement audible (même si le bruit de vent est toujours important), et A y réalise différentes tâches permettant de faire progresser rapidement l'ouverture de la conversation : le format de la salutation et un terme d'adresse réservé aux intimes (« nénette ») ne font aucun doute sur la reconnaissance de l'appelante tout en offrant à celle-ci la possibilité de reprendre la parole. Ce faisant, elle opte pour une demande de « commentçava » (T8, parachevant la reconnaissance mutuelle des locuteurs) qui peut être complétée par différents types de réponse ou d'une requête analogue, comme offrir une opportunité à l'appelé d'initier un premier développement thématique par exemple. En T9, B satisfait d'abord - rapidement et de façon « neutre »<sup>216</sup> - la demande de « commentçava » et en ne laissant qu'une micro-pause, il s'assure des conditions favorables pour continuer son tour de parole. C'est alors qu'il formule une demande de localisation, largement basée sur la perception du bruit important de vent. Toujours avec un rythme d'élocution rapide, il introduit dans une première UCT une demande basique de localisation « t'es où » (quoique non terminée par un contour interrogatif) et dans une seconde (toujours précédée d'une simple micro-pause), il envisage une sorte de réponse correspondant bien à l'environnement sonore de son interlocutrice : « [...] >t'es dans un avion< au moins:: ». Sans doute gênante initialement, l'interférence sonore est exploitée pour introduire une demande humoristique de localisation, qui trouve néanmoins une réponse « sérieuse » ensuite (T10) : dans un premier temps, l'appelante réfute et met un terme à la blague pour se localiser « à la maison », avant

<sup>215</sup> Plus précisément, on reconnaît une voix d'enfant (A et B sont des adultes) qui produira par la suite quelques vocalises non transcrites pendant T6.

<sup>216</sup> E. Schegloff, *op. cit.*

d'indiquer une activité à venir « je vais faire mes courses ». Ces éléments de situation, le bruit du vent et les paroles « en passant » suggèrent que l'appelante a passé son appel dans la rue, entre ces deux cadres bâtis que sont le domicile et un probable supermarché (Cf. 3.1.3 Les frontières du quotidien...). L'important est de noter comment une interférence sonore « naturelle » peut affecter la conduite normale de la conversation (considérer notamment T1 puis les séquences visant l'ouverture mutuelle de la conversation), tout en étant susceptible par la suite de constituer un élément de contexte à partir duquel l'un des participants initie des séquences dédiées à la localisation du locuteur, dont l'environnement sonore est justement « chargé ». Cette caractéristique perceptible du contexte de l'appelante s'estompe toutefois à partir de T13 et ce, jusqu'à la fin de l'échange. Si l'intensité du vent a pu diminuer au moment même où les locuteurs en rendaient compte, il est autrement plus vraisemblable que les mentions répétées (par A : T9-12-14) de l'interférence sonore aient invité B à trouver une parade efficace. Les formes d'appropriations humoristiques (rue = avion, crèche) des interférences sonores ne doivent cependant pas faire oublier que certains bruits issus de contextes publics d'usage sont susceptibles de « s'inviter » de façon plus prolongée dans les conversations. Dans la mesure où les téléphonistes ne peuvent ou ne veulent pas forcément s'éloigner de certaines sources de contamination, ils mettent en place des systèmes de « réparation » sensés<sup>217</sup> garantir des conditions relativement normales de production et de réception de la parole.

### 3.2.3.3 Réparations d'environnements sonores publics bruyants

Les données invitent à distinguer deux techniques basiques de réparation à partir desquelles les locuteurs « entendent » poursuivre la conversation malgré un environnement sonore « chargé » de l'un des interactants, voire des deux.

La première s'apparente à une forme « d'auto-réparation »<sup>218</sup>, décidée et initiée par le locuteur dont l'environnement acoustique est suffisamment important pour mériter d'être signalé dans et *pour* la conversation. En pointant ce type de caractéristique du contexte d'usage, certains troubles interactionnels perceptibles ou potentiels peuvent trouver un cadre explicatif et éventuellement, encourager un volume plus élevé des contributions du partenaire d'interaction (technique additionnelle ou alternative étudiée *infra*). Il semble que la plupart des lieux publics peuvent se caractériser par des fonds sonores importants et parmi différents choix possibles, nous avons choisi de présenter une « auto-réparation » réalisée par un téléphoniste (A) se trouvant dans une gare et plus précisément, sur le quai. Il est important de noter que cette localisation n'est pas formulée de la sorte dans la conversation : elle est rendue évidente au travers de la conception de la réparation (en partie basée sur l'identification de la source principale d'interférence sonore) et d'autres bruits reconnaissables témoignant de cette localisation : en plus du signal sonore préfaçant une annonce de Simone Héraut (« la voix de la SNCF »), citons pêle-mêle des bruits de turbine, de portières, des craquements, des sifflements (le tout, de train), des conversations « en passant », etc. Compte tenu de la diversité de ces bruits et de la difficulté à les transcrire, nous avons choisi de les représenter par des « x » permettant simplement d'accéder à la durée et à l'importance de ces sources d'interférence sonore. Plus les « x » sont grands (et éventuellement soulignés), plus leur volume est important ; à titre indicatif, nous proposons *infra* une vue spectrale de cette conversation comparée à une autre (tirée au hasard dans la base) pour donner une idée de l'environnement sonore très chargé de A.

<sup>217</sup> Leur efficacité n'est pas toujours garantie.

<sup>218</sup> SSJ, *op. cit.*

Plus le graphique tire vers le rouge orangé, plus il y a de bruits (contributions verbales des locuteurs comprises) sur les pistes d'enregistrement, ces dernières étant saturées lorsqu'on ne distingue pas le sommet des barres verticales de couleur jaune.

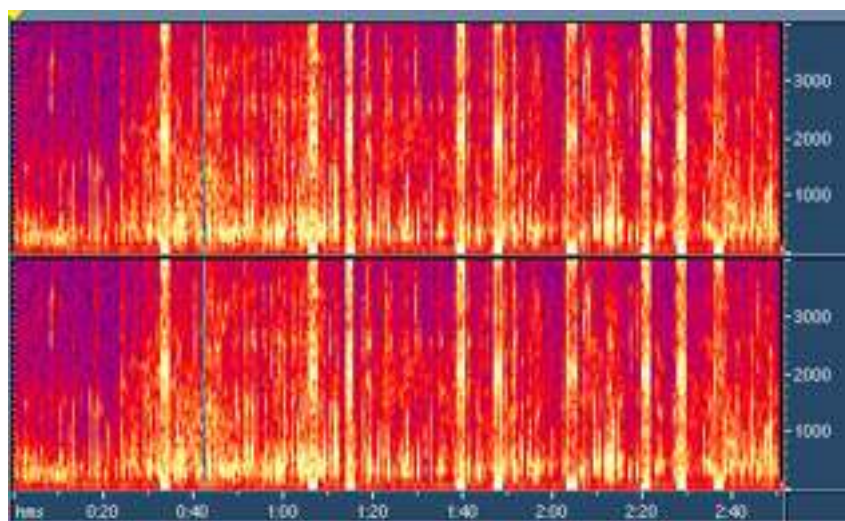


Figure 26 : Vue spectrale de la conversation reçue dans la gare (Nav : Echant\_E1\_4\_0706\_19h54).

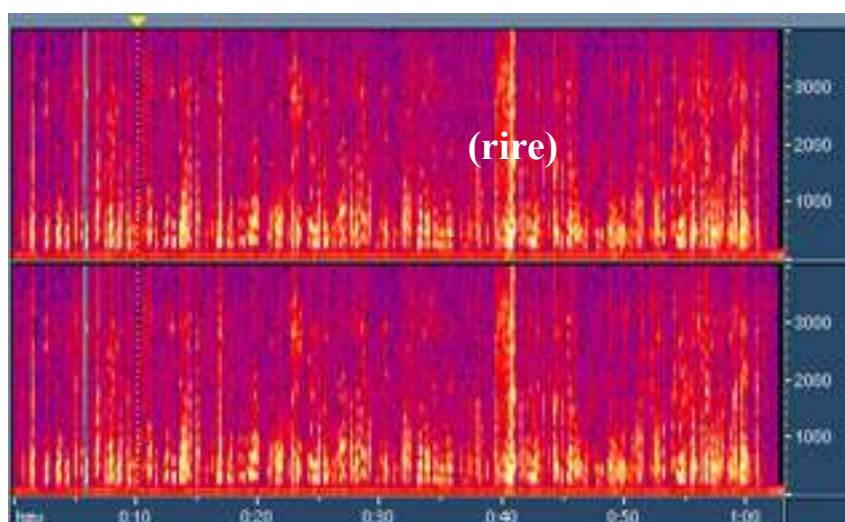


Figure 27 : Une autre conversation « au calme » (Ile : 20020206\_09H26).

Le contraste est assez saisissant, le hasard voulant que le second spectre représente une conversation passée entre deux personnes se trouvant à leur domicile. En règle générale, l'environnement sonore de ce type de contexte est beaucoup plus calme qu'un hall de gare, sans compter des capacités sans doute plus grandes de maîtrise des sources d'interférence : changement de pièce, extinction de la chaîne hi-fi par exemple. A partir d'analyses spectrales réalisées sur un plus grand nombre de communications, le modèle standard est assurément le second graphique (en jaune les contributions des locuteurs<sup>219</sup>) plutôt que le premier. Conformément aux analyses réalisées dans la section précédente, les téléphonistes des lieux publics tendent à rechercher des contextes d'usage relativement calme pour converser, mais cela n'est pas toujours possible.

<sup>219</sup> La seule saturation du second graphique est créée par une période de rire des interlocutrices.

Transcript. 43 : Y a une locomotive euh juste à côté.

[Nav]

Mobile à mobile

A (l'appelé) est dans une gare

Durée : 2mn52

[...]

5 B : vous êtes à la maison là ?

6 A : (0.5) non (.) j'suis pas là c'week end (0.2) j'suis descendu heu:::.....  
à la campagne

7 B : °hul° (.) d'accord. (.) ah oui (.) bon bah alors moi j'voulais vous informer que  
que::: j'serai pas là non plus

8 (0.6)

9 A : ah:: d'accord.=

10 B : =et qu'micheline s'rait probablement là::: (di)manche°soir je crois° (0.4)  
dimanche soir.

11 A : (.) euh bin enfin (.) moi j'rentre dimanche après midi

XXXXXXXXXXXX XX XX

12 (0.2)

13 B : d'accord. (.) donc euh vous la verrez (0.4) euh en rentrant

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

14 (1.0)

xxxx

15 A : d'a::ccord.

16 xxxxxxxx

17 B : vous avez pas eu trop chaud cette semaine ?

18 A : (0.7) euh non (.) ça a été (0.2) hier soir [inc] on a eu de la pluie (.) et un p'tit

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

orage (.) mais euh::: bon. on s'est pas vraiment hum pris l'orage=

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

19 B : =°hum°

xxxxxx

20 (0.4)

21 A : >(e)xcuse moi< (.) y a du bruit (.) y a une locomotive euh juste à côté=

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

22 B : =°°hum hum°°=

23 A : =et euh ::: là aujourd'hui (.) i f'sait très beau aujourd'hui (.) parce que

xxxxxXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

y a eu beaucoup de pluie/ (2.6) et là j'arrive (.) on euh (.) j'ai du soleil

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

24 B : °okay° [...]

Avant d'étudier comment s'effectue l'auto-réparation de la conversation (en T23) en relation avec un bruit important, il est utile d'examiner les séquences dédiées à la localisation des locuteurs, réalisées immédiatement après l'ouverture de la conversation. Ceci est important car A y expose une situation générale de mobilité ou de déplacement, qui sera affinée dans le cadre de la réparation de l'environnement sonore.

En T5, l'appelant profite de la « position d'ancrage » pour développer une demande « préférentielle » de localisation (« vous êtes à la maison là ? ») : la requête pointe en effet un lieu déterminé qui entretient un lien étroit avec la raison de l'appel (se reporter à T7). L'appelé répond par la négative à cette demande de localisation puis il fournit différents indices renvoyant à une situation générale de mobilité : ne pas être « là ce week-end » et être « descendu à la campagne » (segments de T7). En T10, l'appelant signale à son tour son absence du domicile et celle d'une certaine Micheline, dont on sait à partir d'autres communications qu'elle est l'amie intime de B (alias Nav). À partir de ces éléments, l'intimité des locuteurs est assez évidente (même s'ils se vouvoient) et tout porte à croire qu'il s'agit de voisins<sup>220</sup>. Quel que soit le degré de proximité sociale (et spatiale) des locuteurs, l'important est de noter le développement d'interférences sonores importantes pendant T11. Ce tour, où A évoque une heure approximative de retour au domicile, est « chevauché » par un bruit puissant de dépressurisation (les « X ») et deux craquements sensiblement moins forts (XX XX). Bien que puissantes, ces interférences ne sont pas traitées par les conversants, quoique les craquements coïncident avec la fin de l'énoncé de A, et un bref silence (0.2) précède un changement de locuteur. B s'engage dans un nouveau tour de parole dans lequel il évoque une rencontre possible de Micheline et de l'appelé le dimanche soir, sa contribution étant cette fois-ci « chevauchée » par un crissement continu mais modéré (xxxx...) de frein (de train). Cette source relativement mineure de nuisance sonore ne fait pas davantage l'objet de traitement spécial, bien qu'un silence inter-tour compose la ligne 14 (une seconde) : le crissement a peut-être conduit A à différer légèrement sa contribution de T16, qui restera « chevauchée » par ce bruit. Ce tour (« d'a:::ccord. ») peut signifier un épuisement des séquences dédiées aux présences/absences au domicile, et B se charge immédiatement ensuite (T17) de réorienter le cours thématique de la conversation en formulant une requête concernant les conditions climatiques de la semaine<sup>221</sup>. À ce moment, le crissement a cessé, mais lorsque A commence à satisfaire la requête (T18), des déplacements d'air importants caractéristiques d'un train en circulation deviennent perceptibles.

---

<sup>220</sup> Cette autre forme de proximité est davantage perceptible dans la suite de la conversation, tout en restant toujours tacite : les locuteurs savent en commun où ils habitent et ils exploitent ce type de connaissance de membre pour organiser l'interaction. Cf. E. Schegloff, *Formulating place...*

<sup>221</sup> Cette invitation à parler de la « pluie et du beau temps » selon une expression courante, est parfois considéré comme un développement relativement anodin voire futile. Il n'est pas question de discuter ce genre d'interprétation et dans le cas présent, il apparaît que cette « simple » requête joue un rôle important pour le développement d'autres thèmes de conversation plus ou moins distincts (Cf. H. Sacks, *op. cit.*, à propos des « petits bonds » par lesquels les locuteurs enchaînent « pas à pas » (*stepwise move*) différents thèmes de conversation). Sommairement, après les séquences où les locuteurs traitent de la chaleur\* de la semaine, l'un d'eux stipule une technique de protection consistant à fermer les volets de la maison\* quand la température\* augmente ; cette référence favorise une autre requête concernant des travaux\* réalisées dans une maison\* voisine ; des bruits\* importants accompagnent sans doute (et regrettamment) ces travaux\* ; d'ailleurs des « jeunes » ont fait beaucoup de bruit\* le « week-end dernier » ; les travaux\* avancent cela dit, etc.

Si cette nouvelle interférence sonore est d'un volume sonore sensiblement moindre que pour d'autres bruits « filtrant » préalablement la conversation, elle constitue cette fois-ci une gêne suffisante pour être signifiée ici et maintenant dans le cours de l'interaction : « >(e)xcuse moi< (.) y a du bruit (.) y a une locomotive euh juste à côté= » (T21). Le mode d'introduction de cette « auto-réparation » est intéressant en soi car on relève une rupture de l'organisation séquentielle : l'annonce de cette gêne succède en effet à un continuateur (fournit par B : « °hum° », T19) et un bref silence (0.4 de T20) qui, dans des circonstances phoniques normales, encouragent plutôt le locuteur ainsi sélectionné à poursuivre sur le thème préalablement initié. L'excuse débutant « l'auto-réparation » démontre que les conditions normales de participation sont affectées par l'interférence sonore actuelle, qui peut toutefois couvrir l'organisation passée de la conversation comme sa poursuite. Rétrospectivement, cette excuse peut renvoyer aux hésitations et au segment incompréhensible de T18 notamment ou au silence inter-tour relativement long de T14 voire T20 ; prospectivement, il est possible que A soit en mesure d'anticiper sur une aggravation de l'interférence sonore dans la mesure où il pose (« y a du bruit ») et identifie précisément la source de contamination (« [...] locomotive euh *juste à côté* »). Il serait bien utile de partager son environnement et d'étudier son comportement territorial, la suite de la conversation offrant toutefois un accès indirect à cette scène sensible. Au préalable, B prend en compte l'auto-réparation par un minimal et très discret « °°hum hum°° » (T22), autorisant le réengagement dans le thème de conversation initié par la requête en T17. A ce stade, l'intensité de l'interférence sonore a légèrement diminué, et A suit effectivement ce cours séquentiel (T23). Seulement, son tour est rapidement « chevauché » par une nouvelle interférence sonore, sans doute produite par la turbine du train préalablement signalé, et dont volume est montant (avec un pic) puis rapidement descendant (en condensé : xxxxxxxxXXxxxx).

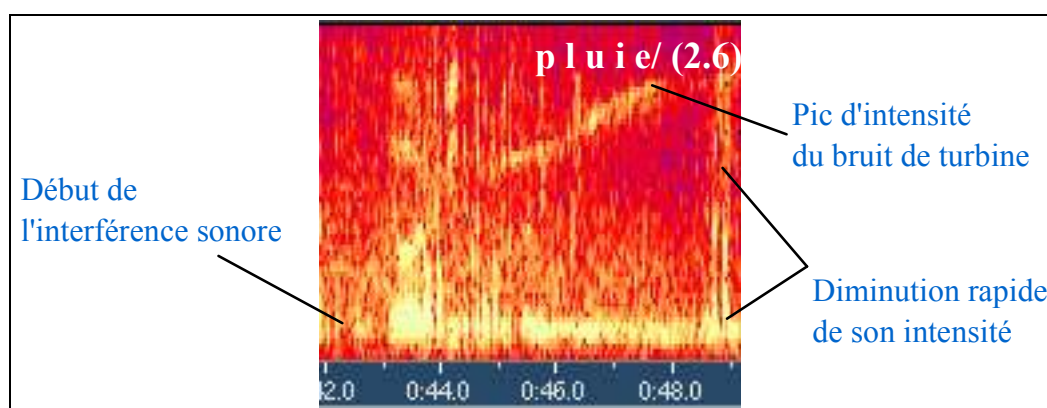


Figure 28 : Détail « spectral » de l'interférence sonore.

Ce graphique donne un aperçu visuel de l'interférence sonore qui n'est pas sans conséquences sur la conception du tour de A. D'une part, l'item « pluie/ » est légèrement interrompu au moment même où l'interférence atteint son pic et d'autre part, un silence relativement long (2.6 secondes) lui succède : ces deux éléments montrent que le bruit de turbine limite les possibilités de s'engager dans la suite et c'est aussi pourquoi la reprise de la parole coïncide avec la fin de l'interférence. Si le silence n'est pas traité par A (*i.e.* justifié par exemple) ni exploité d'une façon ou d'une autre par B, c'est sans doute en raison du caractère important de l'interférence, sans oublier l'auto-réparation qui garantit une sorte de continuité de la conversation, indépendamment d'une interruption et d'un silence notables.

Cette communication reçue dans une gare est marquée par de multiples interférences assez caractéristiques, susceptibles d'affecter la conception de certains tours de parole, voire de justifier le développement de séquences spécifiques de réparation. Face à ce type de problème pratique lié à l'impossibilité ponctuelle de maîtriser certaines sources de nuisance sonore issues de contextes publics d'usage, « l'auto-réparation » constitue une méthode explicite sensée maintenir un cadre mutuel de participation. Il est intéressant de rappeler que la réparation n'intervient pas pendant ou juste après un bruit particulièrement prononcé (*i.e.* des déplacements d'air). De la sorte, il se peut qu'elle soit fondée sur la conception particulière de tours de parole précédents (de A : hésitations, silences...) et/ou sur l'anticipation d'autres événements sonores potentiels. Il n'est pas toujours possible d'associer ce type d'opération à un bruit singulier<sup>222</sup> lorsque l'environnement sonore est particulièrement riche et fluctuant, et l'essentiel est sans doute de mettre en relief ce type de caractéristique du contexte pour préserver l'ordre normal de la conversation indépendamment d'interférences perceptibles : c'est un fait qu'après « l'auto-réparation » (T21), l'interruption et le silence relativement important de T23 ne constituent pas des éléments troublants<sup>223</sup>. Par ailleurs, les séquences dédiées à la localisation des locuteurs peuvent aussi constituer une ressource intéressante car en établissant une situation générale de mobilité de l'appelé (« ne pas être *là* ce week-end », « être descendu à la campagne »), l'appelant dispose d'un élément de contexte pouvant faciliter la lecture de l'environnement sonore de son partenaire d'interaction. Dans tous les cas, les locuteurs sont manifestement prompts à négocier et gérer les « interférences sonores » qui de la sorte ne font pas « qu'envahir et s'imposer ». Les gares constituent l'un de ces contextes publics d'usage où les sources de nuisances sonores sont importantes, et à partir de la base de données conversationnelles (et vidéo), peu de lieux usuels de la vie publique semblent épargnés.

Pour en discuter, on peut prendre l'exemple d'une communication passée depuis un restaurant et reçue dans un café. Qu'on le veuille ou non, ces lieux investis de représentations sociales recensées dans la première section peuvent être très bruyants, et les téléphonistes ne pas juger utile d'en sortir malgré des fonds sonores importants où se mêlent discussions, bruits de couverts, de verres... On retrouve ce cas de figure où une ambiance sonore animée couvre probablement les contributions des téléphonistes en situation, et conséquence relativement inattendue, elles ne sont pas toujours audibles. Dans la transcription qui suit, on relève en effet des segments incompréhensibles ([inc]) parfois assez longs (quoique jamais repris), bien que les locuteurs aient opté pour une autre procédure de réparation de l'espace conversationnel : le « parler fort ». Ce phénomène est généralement développé d'un point de vue local uniquement, et rapporté à un silence et/ou des « bonnes manières »<sup>224</sup> sensés caractériser les lieux de sociabilité notamment. Malgré des désaccords parfois profonds avec ce registre de description sociologique et surtout, avec les théorisations qu'il encourage<sup>225</sup>, il ne faut pas oublier que certains téléphonistes peuvent produire des nuisances sonores du point de vue des co-présents. Si le « parler fort » n'est étudié ici qu'à partir de l'analyse de conversations<sup>226</sup>, c'est simplement parce que nous ne disposons pas de données vidéo invitant à développer autrement thème<sup>227</sup>.

<sup>222</sup> Même si A identifie la source d'interférence comme étant « une locomotive ».

<sup>223</sup> Sans compter l'aptitude probable de l'interlocuteur distant à percevoir ce bruit et à interpréter la mise en forme spéciale du tour.

<sup>224</sup> Cf. R. Ling, *op. cit.*

<sup>225</sup> Sur une période donnée toutefois.

<sup>226</sup> Et dans des circonstances sonores suffisamment chargées pour limiter le caractère public des conversations. Se reporter en particulier à 2.1.3.2 Gestes, regards... pendant la conversation.

<sup>227</sup> Ce point est discuté en conclusion.



En reconnaissant cette limite, il reste que le fond sonore de certains établissements rentrant dans la catégorie « lieux de sociabilité » est parfois suffisamment important pour affecter la conduite normale de la conversation, et amener les téléphonistes à parler très fort. Pour mieux saisir le caractère important du fond sonore de la communication étudiée *infra* et la tendance ponctuelle des locuteurs à augmenter le volume de leurs contributions verbales, on peut proposer deux nouvelles vues spectrales. Le rouge orangé et le jaune du premier graphique révèlent le volume important du fond sonore de la conversation et de certaines contributions verbales. Le second graphique a été réalisé à partir d'une communication tirée au hasard<sup>228</sup>.

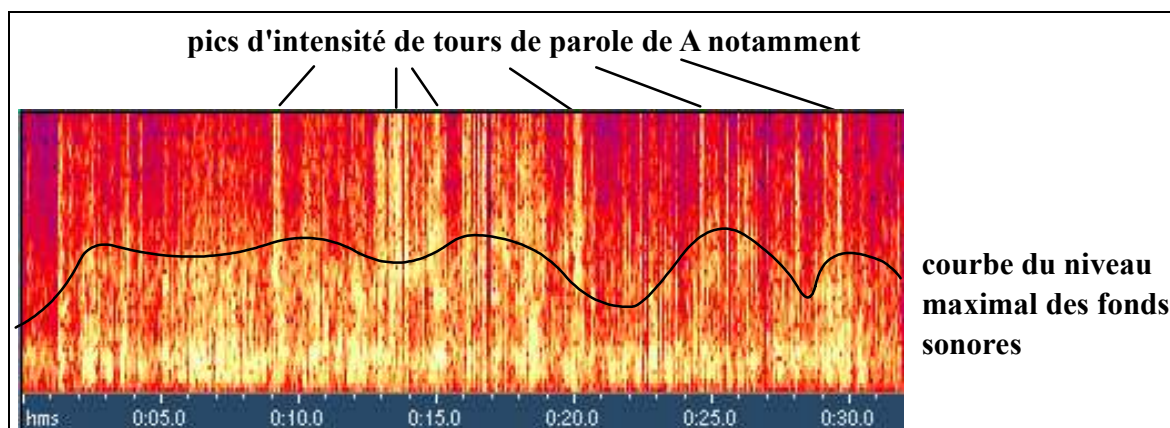


Figure 29 : Un fond sonore et des contributions verbales au volume élevé (Hot : 20020525\_22H40).

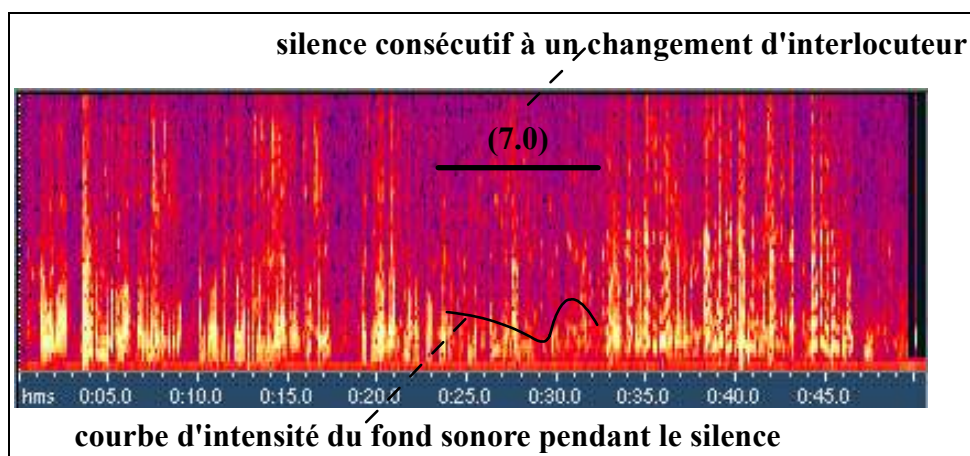


Figure 30 : Une autre communication « au calme » (Nad : Echant\_E1\_0\_0617\_17h17).

Le contraste est à nouveau évident, bien qu'un fond sonore continu marque aussi la seconde communication. On distingue à l'arrière-plan plusieurs conversations dont on peut facilement évaluer le niveau maximum pendant une période de suspension temporaire de la conversation de sept secondes (due à un changement d'interlocuteur<sup>229</sup>). La courbe réalisée sur le premier

<sup>228</sup> Avec peu de risques (*i.e.* de ne pas obtenir des graphiques contrastés) car nous comptons bien peu de conversations marquées par des environnements sonores et des contributions verbales d'une telle intensité.

<sup>229</sup> La barre jaune coupant légèrement la courbe est produite par un énoncé de la personne appelée, qui sélectionne, localement et verbalement, un nouvel interlocuteur pour participer à la conversation téléphonique.



La transcription suivante donne un accès plus direct à la façon dont les conversants organisent la conversation dans des circonstances sonores peu favorables. Au préalable, il faut faire deux remarques. D'une part, il n'est pas vraiment possible de proposer une transcription fine des différents bruits filtrant la conversation : ils sont d'une trop grande diversité, et ce projet conduirait certainement à une série de « X » continus, alternant entre un niveau sonore moyen, fort et très fort. D'autre part, plutôt que de souligner l'ensemble de la conversation pour signifier le volume assez systématiquement élevé des contributions de locuteurs, nous avons réalisé cette opération uniquement pour les segments atteignant le seuil de saturation du graphique précédent.

**Durée : 30 secondes**

82 drink=  
83 X : =>°salut°<  
84 (0.9)  
85 A : salut::: !  
86 (0.5)  
87 A : allô ?=  
88 B : =he:::llo  
89 (0.3)  
90 B : oui (.) c'est moi=  
91 A : =oui (.) >oui< ?  
92 B : (0.6) euh :::: c'est pour te dire qu'on est euh:::: au relais breton là (.) on:::: mange un::::  
une salade >au relais breton<  
93 A : d'accord::  
94 (0.6)  
95 B : donc euh:::: bah on:::/ (.) bah si:::: euh:::::=  
96 A : =bah > j'te rappelle tout à l'heure< (.) là j'suis avec axel (.) >juste à côté du< euh::::  
(0.5) bah i(ls) sont au pub café [inc = 2.6]  
97 [

<sup>230</sup> Les pistes sont mixées.

98 B : d'accord::  
 99 A : et ils font [inc = 3.5]  
 100 [   
 101 B : beh/ °humhum° (.) okay. (.) bon bah écoute (.) on s'appelle une fois  
 qu't'as fini dans ce cas la.=  
 102 A : =mouais (.) [inc = 1.4] je bouffe (.) je bouffe (0.3) okay  
 103 (0.4)  
 104 B : okaye:::: ?  
 105 A : okay.  
 106 (0.5)  
 107 B : à d't' à l'heure  
 108 [   
 109 A : bisous (.) tchao:: !=  
 110 B : =gros (.) gros >bisous<

Bon nombre de segments voire de tours de parole atteignent le seuil de saturation du logiciel d'analyse audio<sup>231</sup> et pourtant, on ne peut toujours proposer une transcription complète des tours de parole de A notamment : ses contributions de T14, 17 et 20 sont en effet marquées par des segments incompréhensibles, pouvant durer assez longtemps (3.5 secondes au maximum). B ne semble pas davantage être en mesure de les entendre car en T14 et T17, les « [inc] » sont chevauchés (approximativement en leur milieu) par B, bien que des bribes de parole de A soient perceptibles (et à un volume élevé). Le fond sonore (des discussions surtout) important de son environnement d'usage et de légères interférences du réseau limitent le caractère audible de ses contributions. Par deux fois (T16-19), B reprend « précocement » la parole en « l'absence » d'énoncés pleinement compréhensibles. Si les fonds sonores des interlocuteurs sont tout à fait caractéristiques de lieux de sociabilité animés, il y a un doute sur la localisation précise de A. Son fond sonore suggère fortement qu'il se trouve dans un café, mais après avoir indiqué la présence d'un « avec » (« Alex ») il stipule se trouver « [...] >juste à côté du< guh:::: (0.5) bah i(ls) sont au pub café [inc = 2.6] » (T14). De la sorte, il se localise apparemment en dehors du « pub café » tout en identifiant d'autres personnes à l'intérieur : tout porte à croire qu'il se trouve dans la rue, au « seuil » ou à la « frontière » immédiate du café, ce qui expliquerait son environnement sonore et sa capacité à indiquer la présence d'autres personnes. La localisation de A reste ainsi relativement énigmatique - sans compter les références spatiales et sociales distribuées dans ce tour, supposant de maîtriser certains savoirs d'arrière-plan détenus par les interlocuteurs : pour eux, le « pub café » et les « ils » suffisent certainement à renvoyer à un lieu et à un collectif de personnes précis, pas pour nous.

Un autre élément troublant lié à l'environnement sonore et à l'organisation de la conversation doit être signalé. Parmi le brouhaha continu perceptible dans le contexte d'usage de l'appelé, se « détache » un item compréhensible qui n'est sans doute pas sans conséquences sur le format de l'ouverture. La seconde partie de la séquence de sommation/réponse n'est pas initialement produite par l'appelé : la salutation composant « T1 » a été attribuée à une personne « X », qui s'adresse peut-être localement à l'appelé ou à quelqu'un d'autre. En tous cas, après un silence relativement long de près d'une seconde en T2, l'appelé formule lui aussi une salutation appuyée (T3), qui ne trouve apparemment pas de réponse<sup>232</sup> : en T4 en effet, on relève un nouveau silence (inter-tour ?) d'une demi seconde suivi d'un classique « allô ? » délivré par l'appelé. Cet item conventionnel ne trompe plus sur le destinataire du tour et

<sup>231</sup> « Cool Edit SE ».

<sup>232</sup> Pendant ce temps, on entend X parler, sans qu'il soit possible de transcrire ses énoncés.

rapidement (énoncé lié T5/6), l'appelant apporte lui aussi une salutation<sup>233</sup>. Cette dernière garantit à présent l'ouverture « officielle » et « mutuelle » de la conversation, distante. La paire adjacente T5/6 ouvrant le canal conversationnel est ainsi anormalement différée, et si on ne peut déterminer avec exactitude les régimes de participation de A et de X, B attend quant à lui d'être explicitement sélectionné pour apporter sa première contribution à l'interaction distante (T6).

Indépendamment de certaines limites posées à l'analyse au niveau de conversations périphériques et de la localisation précise de l'appelée, cette communication montre une autre technique de réparation du canal conversationnel en vertu d'environnements publics aux fonds sonores très importants. Le « parler fort » ne doit pas être réduit à des problèmes de co-présence (*i.e.* dans sa dimension publique et socialement sanctionnée) pour constituer une ressource méthodique sensée garantir les possibilités d'écoute mutuelle. Compte tenu des environnements sonores des conversants, il est très vraisemblable que le « parler fort » soit localement « couvert » et réciproquement, le brouhaha ambiant et continu limite parfois le caractère audible de certains segments, sans mécaniquement occasionner de séquences de répétition<sup>234</sup>. Plus généralement, il apparaît que la possibilité de téléphoner depuis n'importe quel type de lieu public (ou presque) se « paye » d'une exposition à de multiples bruits parasites, pouvant concrètement revêtir le statut d'interférence sonore du point de vue de l'organisation « interne » des communications. Cette dimension sensible des lieux publics peut de la sorte informer le déroulement même des conversations distantes, ceci démontrant la relation réflexive pouvant exister entre les ancrages spatiaux des téléphonistes et leur engagement dans la conversation. Conformément à l'intuition de cette recherche, les usagers sont clairement engagés sur deux scènes d'activité distinctes mais parfois comprises dans une relation réflexive formellement identifiable, dont nous ne mettons ici en avant que les éléments renseignant sur la texture sensible des lieux. Dans cette perspective, les sonorités plus ou moins propres aux lieux publics constituent des enjeux importants pour le « bon » déroulement des communications par mobile, et le fait que ce genre de problème pratique ne soit pas spécialement développé dans les études sur les téléphone fixe suggère qu'il s'agit là d'une dimension relativement nouvelle. On peut rapporter ce phénomène à « l'appropriété mutuelle »<sup>235</sup> des lieux publics et au fait que les sources de contamination sont d'une part d'une diversité infinie et d'autre part, pas toujours aisément maîtrisables (probablement moins qu'au domicile par exemple). Dans cette perspective, le cas du téléphoniste exposé aux bruits d'un train en circulation témoigne assez bien de ces lieux relativement inédits d'usages et de leurs caractéristiques sonores, susceptibles de rentrer dans l'ordre de la conversation téléphonique par mobile. La reconnaissance de l'ensemble des caractéristiques de contextes publics pouvant, d'une façon ou d'une autre, affecter le déroulement de ce type d'interaction est illusoire. A partir de l'étude de la base de données « conversation », nous avons néanmoins décidé de mettre ici en avant trois enjeux majeurs du « téléphoner en publics », qui « résonnent » *a posteriori* avec les résultats des investigations pratiques des usagers, mis en évidence dans la section précédente : gestions de la co-présence publique, interactions locales, environnements sonores plus ou moins chargés, engagements multiples... sont manifestement pris en compte par les usagers dans leurs environnements publics d'usage et ils peuvent conjointement guider l'organisation de l'interaction conversationnelle.

---

<sup>233</sup> Dont le format démontre la reconnaissance de l'appelé.

<sup>234</sup> Cf. 3.2.3.1 Altérations passagères de l'espace conversationnel, p. 360.

<sup>235</sup> Formule d'E. Tassin, *op. cit.*

### 3.3. Attaches contextuelles des conversations par mobile

*Dans cette dernière partie, nous souhaitons mettre en évidence deux types de communication par mobile montrant des formes relativement innovantes d'appropriation des lieux publics, pour l'organisation de rencontres en face-à-face (à brève échéance) et comme ressource thématique.*

*La première possibilité a été sommairement abordée au cours de l'analyse de communications successives passées entre les membres d'un couple lors une période de séparation physique de quelques jours<sup>236</sup>. Pendant ce laps de temps, ils ont multiplié les appels en établissant différentes « échelles de localisation » permettant d'entretenir ou de gérer certains éléments de leur relation<sup>237</sup>, jusqu'à une communication dite de « micro-coordination » autorisant une gestion très fine de la rencontre des interlocuteurs à un arrêt de bus. Cette capacité à régler dans le détail la rencontre dans un environnement public « quasi-partagé » est dans ce cas étroitement issue de l'actualisation ponctuelle des localisations des locuteurs, et il nous semble pertinent d'examiner d'autres modalités de passation de ce type d'appel finalement peu distant, pour mieux souligner la relation essentielle pouvant exister entre espaces publics d'usage et espace conversationnel, pour l'organisation concrète du lien social. Dans la grande majorité des cas, ce sont des savoirs d'arrière-plan (connaissance de parcours, rendez-vous planifié par exemple) qui rendent possible et opportun ces communications en contexte « quasi-partagé » et tout en vérifiant leur importance au regard de la conception généralement spéciale de ces conversations, nous évoquerons la capacité d'improvisation des téléphonistes pour l'organisation de ces rencontres. Bien que souvent mise en avant pour évoquer plus généralement les opportunités offertes par la technologie mobile, cette capacité reste à manier avec prudence. Elle reste tributaire de séquences au cours desquelles sont définies les localisations des locuteurs, voire d'autres unités de participation : la localisation de l'un ou l'autre des conversant peut être rapportée à celle d'autres personnes se trouvant justement « non loin » et favoriser des rassemblements de collectifs importants. Dans tous les cas, on constate alors que les lieux publics sont aussi des espaces de rencontre, finement organisés et gérés depuis l'entre-deux conversationnel.*

*La seconde possibilité - les lieux publics comme thème de conversation - a été sensiblement moins évoquée précédemment, quoique nous avons presque continûment montré comment les téléphonistes traitent de différentes caractéristiques du contexte (fonds sonores, régimes particuliers de co-présence...) ou comment ils basent leurs appels en fonction de leurs localisations dans les lieux publics/privés ou à leurs frontières. Ces traitements ou d'autres mécanismes génériques de la conversation ouvrent parfois sur des séquences plus étendues où il est justement question de décrire le contexte d'usage de l'un ou l'autre des locuteurs. Ce type d'orientation est particulièrement intéressant pour notre propos car le locuteur s'engageant dans ce type de description livre une lecture parfois extrêmement sensible des lieux publics. Ce type d'orientation s'explique en partie par le caractère non partagé des environnements des locuteurs, le « côté » inédit des lieux publics d'usage et par de multiples « évènements » susceptibles de s'y dérouler et justifiant leur description. Ces propriétés ne sont peut-être pas toutes spécifiques aux lieux publics, quoique notre base de données ne permette pas de retrouver ce genre de développements lorsque les appels sont reçus au domicile par exemple. Une analyse comparative reste à faire et en attendant, c'est un fait que la plupart des composantes des contextes publics d'utilisation identifiées dans cette section (et la précédente), constituent un ensemble de ressources (ou de contraintes) à partir desquelles se développent des séquences consistant à décrire les lieux et plus généralement « tout ce qui s'y passe » : interférences sonores, régimes particuliers de co-présences ou « attroupements »<sup>238</sup> insolites sont quelques-unes de ces composantes de la vie publique qui peuvent être thématisées dans la conversation.*

---

<sup>236</sup> Se reporter à 3.1.2 « Echelles de localisation des parcours ».

<sup>237</sup> « Garder le contact », « demandes de nouvelles » indexées sur le parcours de l'appelée, « requête particulière » (récupérer un ordinateur) supposant la localisation de l'appelée à son point d'arrivée etc.

<sup>238</sup> Formule de Goffman.

### 3.3.1. Les conversations en contexte quasi-partagé pour la rencontre

#### 3.3.1.1 Finaliser la rencontre planifiée en contexte quasi-partagé

Sans être en mesure d'en identifier l'origine, le caractère planifié des rencontres s'apprécie aisément au niveau des ouvertures de certaines conversations passées en contexte « quasi-partagé ». Dans la mesure où l'appelant fait l'hypothèse d'une grande proximité spatiale avec la personne jointe, il peut réduire à l'extrême le nombre de séquences composant ordinairement les ouvertures de ce type d'interaction, à toute fin d'accélérer le travail de localisation « identique » des locuteurs. La transcription suivante fournit une bonne illustration d'un tel « mouvement préemptif »<sup>239</sup>, basé sur une forme de pré-connaissance de la localisation de l'appelée (A, l'amie de Nav) dans un supermarché, initialement réalisé par une auto-localisation de l'appelant (B) dès la première place structurelle dont il dispose pour parler (T2).

**Transcript. 45 : On devrait être à Carrefour.**

**Echant\_MVIP\_0\_0602\_17h58m55s**

**[Nav]**

**Mobile à mobile**

**L'environnement sonore de A (l'appelée) est assez chargé (cris d'enfants notamment)**

**Durée : 26 secondes**

0     dring  
1     A : allô::: ?  
2     B : >c'est alain< (.) j'suis dans carrefour (.) je::: te::: >vois pas.<  
3     (0.8)  
[...]

Suite à la séquence de sommation/réponse (dring/T1), l'appelant commence toutefois par s'auto-identifier sur un rythme d'élocution rapide et après une « simple »<sup>240</sup> micro-pause (.), il s'auto-localise dans un supermarché en le nommant (« [...] j'suis dans carrefour [...]). Tout en s'affranchissant d'une salutation par exemple, l'auto-identification projette une résolution rapide du travail d'identification mutuelle des locuteurs, tandis que l'auto-localisation cadre (toujours aussi précocement) le lieu de l'appel, qui devrait être commun. Une dernière unité-type, dont la construction diffère des précédentes, termine ce premier tour de parole de l'appelant. Il rend compte d'une activité de recherche visuelle de son interlocutrice pour l'instant infructueuse, et qui devrait être résolue dans la suite de l'échange. Cette UCT (« [...] je::: te::: >vois pas.<) est résolument « context-sensitive »<sup>241</sup> puisqu'elle est tirée d'une activité locale probablement en cours, et délivrée spécialement dans l'entre-deux conversationnel : les allongements vocaliques ne paraissent pas dus à une hésitation par exemple ; ils soutiennent singulièrement la description de l'activité locale en cours, en accentuant le caractère infructueux voire difficile de la recherche visuelle. S'il reste malaisé de statuer complètement sur ce type de composantes des tours de parole, on peut néanmoins suggérer que les deux allongements soutiennent idéalement bien le récit d'une recherche visuelle infructueuse, très probablement poursuivie localement. S'il n'est pas possible ici de vérifier cette hypothèse, la raison de l'appel et la façon dont elle est exposée en T2 le laisse fortement suggérer. Par ailleurs, elle résonne avec une séquence vidéo étudiée dans la section précédente (2.2.3.3 La forme de la conversation du dehors au dedans) où à partir du comportement non verbal

<sup>239</sup> E. Schegloff, *op.cit.*

<sup>240</sup> Limitant ainsi les possibilités d'un changement de locuteur.

<sup>241</sup> SSJ, *op. cit.*

(uniquement) d'un téléphoniste, nous avons jugé possible d'en déduire un contenu conversationnel similaire : par des déplacements apparemment erratiques, des prospections visuelles répétées et une clôture de la communication lors de l'arrivée d'un véhicule<sup>242</sup>, il nous a semblé possible d'en déduire un épisode de coordination en contexte quasi-partagé, dont nous explorons ici les modalités conversationnelles de mise en œuvre.

Bien que l'appelant compte sur une localisation très précise de l'appelée *dans ce* supermarché, l'ancrage réel de sa correspondante ne correspond pas forcément tout à fait à son anticipation : son auto-localisation et son auto-description d'une recherche visuelle en cours le replacent clairement dans un lieu où devrait se trouver l'appelée mais celle-ci, « à son tour », stipule en fait se trouver à « l'extérieur » (T4, *infra*). De façon notable, on retrouve la partition espace intérieur/extérieur comme ressource pratique permettant d'établir un premier niveau de relocalisation des locuteurs, qui dans le cas présent est conçu en vue d'une rencontre en face-à-face *a priori* imminente, elle-même issue de savoirs d'arrière-plan entretenus par les membres du couple. Une fois les locuteurs re-placés de part et d'autre de la frontière dedans/dehors, il s'agit alors d'affiner toujours un peu plus la localisation de l'un ou l'autre des locuteurs pour parvenir à se retrouver.

[...]

- 4 A : bah je suis à l'extérieur de carrefour.=  
 5 B : =d'accord (.) tu t'trouves à quel endroit ?  
 6 A : (0.8) °ah:: euh: (la) station de métro°  
 7 (0.2)  
 8 B : da/ (0.2) >devant/<  
 9 [ ]  
 10 A : sur l'esplanad::e.  
 11 B : >devant la station d'métro ?<=  
 12 A : =tu sors::  
 13 (0.2)  
 14 B : ouais:::=  
 15 A : =si tu sors (.) tu dois m'voir.  
 16 (0.4)  
 17 B : ouais (.) donc je:: sors par le::: tourniquet central  
 18 (0.9)  
 19 A : ouais euh:: ouais ouais (0.4) et j'suis là devant.  
 20 (0.3)  
 21 B : okay. (0.5) à tout d'suite ?  
 22 A : (0.3) à tout de sui:::te.

De façon assez classique par rapport à nos données, il apparaît que l'un des téléphonistes se charge de fournir différents indices permettant de cerner sa localisation, et de stationner ; et à l'autre de manifester une compréhension des repères spatiaux fournis, et de se déplacer. Les tâches sont ainsi réparties et elles fonctionnent certainement selon un principe d'économie des éléments de localisation à fournir pour régler la rencontre : il est sans doute plus commode de déterminer un point de rencontre fixe<sup>243</sup>, plutôt que d'actualiser, en temps réel et réciproquement, les déplacements jusqu'à un « point de chute » déterminé par l'entrée en contact visuel. Dans le cas présent, les locuteurs optent pour la première alternative qui prend

<sup>242</sup> Dans lequel s'est engouffré l'ex téléphoniste.

<sup>243</sup> Et autre économique, « de déplacement », où se trouve déjà l'un des interlocuteurs.

corps dans la seconde UCT de T5, où l'appelant formule une requête fermée pour déterminer la localisation de son interlocutrice : « [...] tu t'trouves à quel endroit ? ». Lorsqu'on prend connaissance de la suite de l'échange, on sait que cette requête est particulièrement importante, car elle projette au moins une réponse<sup>244</sup> de localisation de l'appelée, qui constituera finalement le seul élément à partir duquel les locuteurs vont convenir des modalités concrètes d'organisation de la rencontre, entre une unité stationnaire et l'autre mobile.

Plusieurs séquences sont néanmoins nécessaires pour établir la localisation de l'appelée, et elles sont de deux ordres. D'abord, l'appelée satisfait la demande de localisation réalisée en T5, en rendant compte de sa proximité avec « °[...] (la) station d'métro° » (T6). Le singulier et/ou l'absence de nomination suggèrent qu'il existe un seul repère spatial de ce type dans l'environnement des locuteurs, mais le volume globalement bas de ce tour et des cris d'enfants en limitent le caractère audible (l'item « la » est par exemple pratiquement imperceptible). Il n'est pas exclu que B éprouve des difficultés d'écoute analogues compte tenu de sa contribution faisant suite à l'élément de localisation fourni par l'appelée : « da/ (0.2) >dev|ant/< » (T8). Le premier item (« da/ ») est interrompu et peut-être aurait-il été plus adapté de le transcrire ainsi : « d'a/ » avec cette hypothétique suite (ccord). L'item est vraiment interrompu au niveau de la voyelle « a », ce qui ne permet pas d'envisager cette suite satisfaisant pourtant l'implication séquentielle du tour précédent. Par ailleurs, l'item « da/ » est corrigé dans la seconde UCT de T8 par l'item « dev|ant/ », qui ne trouvera pas davantage de suite car A prend la parole dans le cours de son énonciation (au niveau du crochet rouge), et B cède son tour, sans doute non mené à son terme et quoiqu'il en soit, terminé par une interruption marquée. D'une certaine façon, A prend le contrôle en T10 des opérations à mener pour déterminer sa localisation, d'une part en interrompant B lors de la formulation possible d'une requête<sup>245</sup> et d'autre part, en injectant une référence spatiale additionnelle par rapport à l'évocation précédente de la « station de métro ». T10 (« sur l'esplanad::e. ») est en effet exclusivement conçu pour fournir un repère spatial supplémentaire, qui est d'ailleurs légèrement allongé et surtout accentué. D'un point de vue séquentiel toutefois, cette nouvelle information de localisation n'est pas prise en compte de façon évidente par B car il formule ensuite une requête revenant sur l'ancrage de A à proximité de la station de métro. C'est alors que A change la façon de rendre compte de sa localisation, en guidant plus étroitement son interlocuteur pour un déplacement qui reste à faire : T12 débute un tel changement des modalités concrètes d'organisation de la rencontre car à l'indication de repères spatiaux précis (métro, esplanade) se substitue une « invitation au déplacement » basée sur la frontière plus générale dedans/dehors<sup>246</sup> : « =tu sors:: ». Légèrement allongé en sa fin, ce tour réclame sans doute une approbation de B (réalisée en T14 après un silence relativement bref), pour pouvoir s'engager *ainsi* dans la suite. Conformément à cette nouvelle orientation, A poursuit en T15 et T19 le guidage de B tout en y adjoignant des dimensions visuelles devant présider à la rencontre en face-à-face *stricto sensu* et *in situ* : « si tu sors (.) tu dois m'voir. » (T15) et « [...] j'suis là devant. » (T19). L'introduction de cette modalité de perception est assez singulière dans le cadre d'une interaction où les participants ne disposent d'aucun accès visuel. On sait à présent qu'elle peut rentrer dans l'ordre de la conversation, « en vue » d'une rencontre imminente basée sur la proximité spatiale des locuteurs. Cette proximité est méthodiquement établie dès la première place structurelle dont dispose l'appelé pour orienter la conversation sur la localisation des locuteurs (T2), et elle est ici clairement issue de savoirs d'arrière-plan (*i.e.*

<sup>244</sup> Ou un nombre supplémentaire de séquences.

<sup>245</sup> Sans doute délivrée entièrement en T11, B : « >devant la station d'métro ?<= »).

<sup>246</sup> Ainsi, les repères spatiaux les plus précis ne sont pas forcément les plus pertinents pour résoudre ce type de problème de micro-coordination.

rendant possible une telle « orientation précédant l'appel » selon une formule de E. Schegloff<sup>247</sup>) détenus par les membres du couple.

Bien que T19 préface une rencontre imminente des locuteurs (A : « [...] et j'suis là devant. »), une paire adjacente (T21/22) clôt néanmoins l'interaction conversationnelle. Des communications en contexte quasi-partagé connaissent parfois des fins beaucoup plus abruptes avec des tours de parole tels que « j'arrive » ou « j'te vois », qui peuvent à eux seuls mettre un terme définitif à l'alternance des locuteurs. Ces clôtures sont dans un cas conçues en vertu du caractère imminent de la rencontre et dans l'autre par l'entrée dans une « écologie œil-à-œil »<sup>248</sup> des locuteurs. Bien qu'elles soient spectaculaires, nous avons choisi de ne pas étudier dans le détail ces clôtures précipitées car les locuteurs maintiennent généralement une structure collaborative de clôture, qui n'empêche pas d'être réduite. Ce format est très bien illustré par la paire adjacente T21/22, où dans la première partie de paire B marque d'abord l'épuisement des séquences portant sur son guidage en débutant son tour par l'item « okay. »<sup>249</sup>, puis en formulant une requête basée sur la rencontre prochaine (« [...] à tout d'suite ? ») et susceptible de constituer la dernière de ses contributions. Cette possibilité dépend naturellement de la façon dont A va traiter cette requête, et l'important est de noter que la projection de la rencontre est bien terminée par un contour interrogatif supposant un changement de locuteur. L'adhésion de l'appelée est de la sorte « réclamée » pour parvenir à la clôture définitive de la conversation, et A suit effectivement cette orientation en fournissant une seconde partie de paire analogue à la précédente (« (0.3) à tout de sui:::te. »). Elle est cependant terminée par une intonation descendante (plutôt qu'interrogative), et c'est ainsi que les locuteurs parviennent à clore mutuellement et définitivement la conversation, même si la rencontre en face-à-face est imminente.

---

<sup>247</sup> « Pre-calling orientation », E. Schegloff, *Sequencing...*

<sup>248</sup> Formule de E. Goffman, *Behaviour...*, p. 95 : « *eye-to-eye ecological huddle* ».

<sup>249</sup> Terminé par une intonation descendante et suivi d'un silence d'une demi seconde qui aurait pu occasionner un changement de locuteur.



### 3.3.1.2 Info relations de trafic

La communication étudiée *supra* nous a permis de mettre en évidence un appel en contexte quasi-partagé, basé sur l'anticipation de la localisation de la personne jointe puis entièrement dédié à l'organisation de la rencontre en face-à-face des locuteurs. Au supermarché et ailleurs<sup>250</sup>, la technologie mobile permet de satisfaire ces besoins de micro-coordination généralement corrélatifs de relations sociales privilégiées comme les couples, et dans les mêmes perspectives de rencontre à brève échéance, elle permet aussi de rendre compte de changements de « dernière minute », s'établissant généralement à partir de deux classes d'événements plus ou moins distinctes. La première porte sur l'heure prévue des rencontres en face-à-face, remise en cause par l'avance ou le retard de l'un des participants, ceci justifiant des appels de re-synchronisation. D'une certaine façon - mais à une autre échelle de localisation - nous avons déjà évoqué cette capacité de redéfinition des modalités de la rencontre lors de l'analyse de communications passées entre une téléphoniste prenant régulièrement le train et son petit ami : tout écart par rapport à différentes normes horaires (de retour au domicile) entretenues par le couple est susceptible de faire l'objet d'appels souvent brefs, pour corriger et préserver à la fois ce type de repère temporel<sup>251</sup>. Dans la mesure où nous avons étudié différentes modalités de gestion de l'heure de retour au domicile et finalement d'un autre type de rencontre, nous ne traiterons ici que de la seconde classe d'événements. Celle-ci repose plus étroitement sur certaines caractéristiques spéciales du contexte de passation de l'appel, remettant en cause les modalités prédéfinies de la rencontre imminente et en contexte quasi-partagé des locuteurs. On notera par la suite que les séquences où sont redéfinies les conditions de la rencontre incluent logiquement des dimensions temporelles. Toutefois, la raison essentielle de ce type d'appel repose initialement sur certaines caractéristiques du contexte et on peut apprécier leur importance au regard de leur mode d'introduction dans la conversation puis comme élément à partir duquel sont redéfinies les conditions de la rencontre.

---

<sup>250</sup> Nous n'avons pas présenté d'autres conversations de ce type, mais bien des lieux publics sont le théâtre de ce genre d'épisode de micro-coordination. Citons en particulier les grandes gares, les rues, les places et les centres commerciaux, soit des lieux généralement vastes et offrant plus ou moins de repères spatiaux (ceci dépendant toutefois du degré de familiarité des locuteurs avec le lieu), dans lesquels la rencontre en face-à-face peut être utilement gérée depuis les appels en contexte quasi-partagé.

<sup>251</sup> Ceci dit, même parfaitement « dans les temps » (*i.e.* normaux, ordinaires), le rappel (téléphonique) de l'heure de retour au domicile n'est pas pour autant évité.

Le format d'ouverture de la communication suivante est une nouvelle fois assez spectaculaire : dès que l'appelant dispose d'une place pour prendre la parole (en T2) suite à la séquence de sommation/réponse (T0/1), il formule *in extenso* une demande de localisation<sup>252</sup>. Cette requête, légèrement prolongée et accentuée en sa fin (« [...] là:: ? »), est basée sur le caractère planifié de la rencontre tout en préparant l'introduction de la raison de l'appel qui sera plus explicitement développée à partir de T4.

**Transcript. 46 : c'est un::/ vé::rita:ble (.) bordel.**

**20020628\_19H48M10S\_M3955**

**[Hot]**

**Mobile à mobile**

**B (l'appelant) se trouve sans doute dans la hall de la gare et A (l'appelée), « non loin » dans sa voiture**

**Durée : 21 secondes**

- 0 dring  
 1 A : oui:: ?  
 2 B : (0.6) t'es où là:: ?  
 3 A : j'suis euh:: beh::: euh::: au niveau du feu (.) j'arriv::e.  
 4 B : ne rentre pas à la gare (.) parc'que c'est un::/ vé::rita:ble (.) bo:rdel.=  
 5 A : =beh c'est c'qu'apparemment (.) c'est c'que j'vois (.) >donc si< (0.3) si::: j'suis au >niveau du feu< là:: devant l'arrêt d'bus (0.3) un un (.) p'tit peu d(e)vant l'arrêt de bus  
 6 [ au au/  
 7 B :  
 8 (0.5)  
 9 B : bah reste zi (.) j'suis à toi dans trois min(u)/ (.) dans::: trente secondes  
 10 (0.3)  
 11 A : °d'accord.°  
 12 (0.2)  
 13 B : okay::e ?  
 14 A : ouais  
 15 [ B : >>à tout d'suite.<<  
 16

La demande de localisation réalisée en T2 ne vise pas à recadrer un contexte de réception de l'appel devenu indéterminé par la technologie mobile. L'appelant s'attend au contraire à un nombre sans doute limité de réponses<sup>253</sup> dont au moins une peut correspondre à son analyse de son environnement, celui-là même qui peut conduire à modifier les conditions initialement prévues de la rencontre et qui justifie l'appel. Après quelques hésitations sans liées à l'analyse visuelle de son environnement, l'appelée satisfait d'abord la demande de localisation en se situant « [...] au niveau du feu [...] »<sup>254</sup>, puis en l'associant à un indicateur temporel (« [...] »

<sup>252</sup> Faisant ainsi l'impasse sur des séquences spécifiques de reconnaissance mutuelle des locuteurs, une à plusieurs salutation, voire une à davantage de demandes de « commentçava »

<sup>253</sup> Les locuteurs ont à l'évidence prévu de se retrouver à l'heure d'arrivée du train de B et A vient le chercher en voiture.

<sup>254</sup> Référence qui laisse à penser qu'elle se trouve encore dans sa voiture.

j'arriv::e. »). Ce dernier a pour double vertu de cadrer plus précisément le feu de signalisation à proximité de la gare et d'indiquer une arrivée imminente, conformément à un programme établi dont on ne connaît toutefois pas les modalités de constitution. Quoiqu'il en soit, la séquence de question/réponse portant sur la localisation de l'appelée « satisfait » d'une certaine façon la raison de l'appel, qui repose sur le constat de « relations de trafic » suffisamment denses pour mériter un ajustement des conditions de la rencontre. L'analyse d'une situation problématique est en effet fournie en T4 où l'appelant invite d'abord l'appelée à ne pas s'engager dans la gare puis il justifie sa proposition en indiquant « [...] que c'est un::/vé:::ri::ta::ble (.) bo::rdel.= ». Le segment « véritable bordel » est certainement allongé et accentué à dessein, et avec promptitude (énoncés liés) l'appelée souscrit complètement à ce constat (début de T5). Les locuteurs partagent bel et bien le même environnement (sans naturellement être en contact visuel) et à présent la même analyse de relations de trafic problématiques, et c'est l'appelée qui entame alors le travail de micro-coordination ajustée à la situation. Elle est en mesure d'opérer une telle réorientation en ne laissant qu'une micro-pause entre les unités-type où elle corrobore l'analyse de l'environnement précédemment faite par B et l'introduction d'articulateurs logiques qui, sans apporter immédiatement de réponse à la situation, laissent clairement entendre qu'un énoncé est en préparation<sup>255</sup> et sans doute aussi, une solution : « [...] c'est c'que j'vois (.) >donc si< (0.3) si:::::: [...] ». Le travail de coordination commence par un rappel accentué (par l'adverbe de lieu « là:: ») de son ancrage « >au niveau du feu< (là::) » suivi par l'indication d'un « arrêt de bus » et toujours plus précisément, un « p'tit peu d(e)vant l'arrêt de bus ». Sans compter la possibilité pour que les locuteurs puissent très bien connaître « le quartier de la gare », ces références spatiales rapportées à aux ancrages préalablement établis des locuteurs, suffisent pour décider ici et maintenant des modalités de la rencontre imminente. En T9 (et de façon peut-être trop précoce dès T7<sup>256</sup>), l'appelant considère que les éléments de localisation de fournis par l'appelée satisfont les conditions de la rencontre puisqu'il lui demande de « rester à sa place » avant d'introduire un délai d'arrivée : l'évaluation de « trois min(u)/[tɛs] » est corrigée par « trente secondes », et la proximité spatiale des locuteurs s'en trouve de la sorte toujours un peu plus confirmée.

En T11, A valide par un « simple » « d'accord. » (terminé par une intonation descendante) le délai de rencontre et en n'ajoutant rien de plus (silence de 0.2 seconde de la ligne 12), elle offre une opportunité à B de reprendre la parole. Ce dernier la saisit pour formuler une requête conçue à partir d'un seul item (« okay::e ? » de T13) projetant une nouvelle confirmation des conditions de la rencontre. Par des contributions minimales projetant l'ouverture d'une interaction en face-à-face, les locuteurs sont résolument engagés dans des séquences qui devraient aboutir à la clôture définitive de la conversation et la façon dont elle est pratiquement réalisée est assez intéressante : B chevauche précocement la parole de son interlocutrice en T14 (« o[uais] ») pour produire un tour composant habituellement la première partie de paire d'un échange terminal, mais celle-ci ne trouve pas de suite - peut-être en raison du rythme d'élocution très rapide de ce tour et/ou de l'imminence de la rencontre.

<sup>255</sup> En particulier par l'allongement assez important du second item « si ».

<sup>256</sup> B chevauche en effet le tour de A sans parvenir à prendre la parole. Son tour est interrompu et si nous l'avons transcrit par « au au/ » (hypothétiquement poursuivi par « ...*feu devant la gare* ? » par exemple), un « o o/ » était tout aussi possible (pour un accord tel « o...*kay* »).

Cette communication (toujours aussi courte : 21 secondes) montre un autre fondement des appels finalement peu distants, en partie basé sur l'analyse d'une caractéristique particulière (*i.e.* un trafic dense) du contexte invitant à redéfinir les conditions de la rencontre. Les savoirs d'arrière-plan relatifs aux localisations-avant-l'appel<sup>257</sup> des locuteurs restent centraux pour comprendre les possibilités mêmes de développement de ce type d'appel, et ils sont ici couplés à la perception et l'interprétation (finalement partagées) d'une situation potentiellement problématique pour la rencontre, l'ensemble invitant alors à la (re)définir<sup>258</sup> à distance. Ce travail de micro-coordination est initié dès le second tour de parole de la conversation, grâce à une demande de localisation correspondant à *quelques détails près* au modèle basique « t'es où ? »<sup>259</sup>. La place de cette requête et l'item « là:: » la terminant lui confèrent cependant un statut et une fonction très spécifiques : en projetant une vérification précise de la localisation attendue de l'appelée et un début possible du travail de redéfinition des conditions de la rencontre. L'attente de localisation est effectivement vérifiée puis interactionnellement précisée par différentes références spatiales qui permettent de décider des opérations qui restent à accomplir, entre une « unité véhiculaire » fixe et une autre mobile. Cette organisation et l'imminence de la rencontre favorisent certainement le format relativement réduit de la clôture et l'absence d'une seconde partie de paire d'un échange terminal. Ceci dit, les locuteurs ont préalablement bien établi l'épuisement des séquences nécessaires à leur coordination spatiale via la demande de confirmation de la rencontre (T13/14), et c'est ainsi que s'établissent des relations essentielles et décisives entre espace conversationnel et lieux publics de rencontre.

Cette capacité de redéfinition « sur l'instant » de l'organisation du lien social constitue selon nous un répertoire d'usage du mobile relativement innovant et en particulier, en raison du type de lieu et de la proximité spatiale des locuteurs. Ceci dit, de telles propriétés ont aussi été prêtées au téléphone de maison, à la cabine publique, au répondeur... et c'est certainement V. Manceron qui a le mieux montré cette capacité « d'improvisation » en mêlant ces différents dispositifs techniques, à partir d'une ethnographie d'un groupe de « jeunes parisiens ». Elle s'est notamment attachée à mettre en évidence leur usage « boulimique » du téléphone (fixe) pour saisir les meilleures opportunités d'activités nocturnes festives. Bien qu'ils se contactent fréquemment tout au long de la journée pour évaluer les différentes possibilités de fête, ils se décident généralement au dernier moment en multipliant les communications, et le téléphone est selon elle un moyen « d'accroître singulièrement les possibilités de se rencontrer » et « un outil constitutif d'une vie sociale intense »<sup>260</sup>. Ce genre d'enquête invite à modérer les usages « innovants » souvent prêtés à la technologie mobile (de type coordination, synchronisation voire re-synchronisation), bien qu'il soit parfois possible de cerner des formes d'appropriation très spécifiques des lieux publics d'usage en vue de rencontres en face-à-face (toujours imminentes) pouvant d'ailleurs inclure d'autres unités de participation que les locuteurs.

---

<sup>257</sup> Et vérifiées précocement dans le cadre de l'interaction conversationnelle.

<sup>258</sup> Ce point reste discutable car on peut très bien imaginer que les locuteurs n'avaient pas défini les modalités précises de la rencontre : sur le quai, dans le hall, devant la gare etc. Il n'en reste pas moins que c'est la perception sur l'instant d'un trafic important (dont on ne connaît d'ailleurs pas le type « d'unités véhiculaires ») et sans doute non anticipé, qui invite à ouvrir la conversation.

<sup>259</sup> Toujours pas rencontré sous cette forme épurée dans les transcriptions réalisées jusqu'ici (et en fait jusqu'à la fin de la section).

<sup>260</sup> V. Manceron, « Tous en ligne : usages sociaux du téléphone et modes d'interaction au sein d'un groupe de jeunes parisiens », *Réseaux*, n° 82-83, 1997.

### 3.3.1.3 Localisation opportuniste pour la rencontre en face-à-face

Une des conversations de la base de données montre de façon explicite comment la localisation d'un téléphoniste se trouvant dans un lieu public peut être rapportée à celle d'autres personnes, dont l'un des locuteurs sait qu'elles se trouvent « non loin », et favoriser des rassemblements de « collectifs élargis » (*i.e.* dont le nombre de membres ne se réduit pas aux interlocuteurs et à leurs « accompagnants »). Dans ce type de cas, on peut souscrire à l'idée d'une capacité « d'improvisation » des téléphonistes par mobile, puisque leur localisation actuelle peut opportunément correspondre à celle de connaissances, et favoriser des rencontres à brève échéance et initialement non prévues. Cette capacité à saisir des opportunités de rencontre en fonction de la proximité spatiale des locuteurs voire d'autres personnes n'en reste pas moins issue de la définition progressive et organisée (dans la conversation) de la localisation de l'ensemble des participants. Il nous semble de la sorte pertinent d'examiner pas à pas comment émerge depuis l'entre-deux conversationnel ces « rencontres opportunistes » tout en rappelant qu'une telle capacité a été préalablement évoquée à propos des appels passés à la frontière des lieux publics/privés (partie 3.1.3) : la « pré-visite téléphonique », basée sur le passage des téléphonistes mobiles à proximité du domicile de la personne jointe, s'inscrit dans une logique analogue de gestion opportuniste de la rencontre en face-à-face. Dans un cas toutefois, les usagers nourrissent des attentes précises de localisation, parce qu'ils sont non loin du domicile d'une personne dont ils connaissent pertinemment l'adresse par exemple ; dans l'autre cas, ils ne bénéficient pas forcément de ce type de repère spatial, et c'est en « découvrant » leur proximité spatiale avec leur interlocuteur ou d'autres personnes que peut « s'improviser » la rencontre.

Avant d'examiner comment sont initiées les séquences de localisation de l'appelant correspondant opportunément à celle d'amis communs se trouvant dans un café, il convient de noter que A et B se sont vraisemblablement parlés (voire vus) avant cet appel. Ceci est perceptible dans le cours de l'ouverture, en T4, où l'appelant produit une troisième salutation (après la paire T2/3) dont le format (« re:: ») suggère qu'il y a eu une autre interaction dans la journée. L'appel suivant a de la sorte pu être planifié, les locuteurs ont peut-être déjà discuté de leur soirée et maintenant (à 21h14), il s'agit vraisemblablement de l'organiser concrètement. Cette hypothétique « interaction passée » participe sans doute d'une « orientation avant l'appel »<sup>261</sup> sur ce thème de conversation, quoique les modalités d'organisation de la soirée paraissent surtout liées à la localisation (contingente) de l'appelant et non sur un programme de rencontre clairement établi.

Transcript. 47 : j'me joins au groupe !

20020503\_21H14M35S\_M1329

[Hot]

Mobile à mobile

L'appelant (B) se trouve à proximité d'une station de métro et A chez lui

Durée : 2mn33

- 1 A : allô:::: ?
- 2 B : bonjour michel.
- 3 A : bonjour:::::
- 4 B : re::
- 5 (0.6)

---

<sup>261</sup> E. Schegloff, *op. cit.*

6 B : t'es couché ?  
 7 A : (0.4) t'appelles d'où là : ?  
 8 B : (0.3) de::: ga:llac [nom d'une station de métro]  
 9 (0.5)  
 10 A : d'accord::  
 11 B : [rires]  
 12 A : non non (.) j'suis pas couché non.  
 13 (0.7)  
 14 B : okayeu::: >t'es chez toi ( ? )< /  
 15 [ ]  
 16 A : >t'es à gallac ?< /  
 17 (0.3)  
 18 A : >ouais ouais< (.) >j'te j'te j'ta j'tavise< (.) >enfin au caz où< (.) que  
 damien et brahim sont à l'étoile de mobartre  
 19 (0.7)  
 20 B : ah:: bon,  
 21 A : [inc] c'est une première donnée  
 [...]

La demande de localisation intervenant en T7 constitue le premier élément à partir duquel les locuteurs vont « improviser » leur rencontre, dans un café où se trouvent déjà des connaissances communes. Cela, on ne peut le savoir qu'en prenant connaissance des séquences subséquentes, et le fait que leur organisation « ne soit pas prévu à l'avance » selon un principe conversationnel basique mis en évidence par Sacks et *alii.*<sup>262</sup>, prend ici tout son sens - et en particulier, en fonction de la localisation de l'appelant. Avant d'examiner les modalités émergentes d'une rencontre elle-même partiellement improvisée, deux éléments particuliers relatifs au mode d'introduction et à la conception de la demande de localisation doivent être signalés. D'abord, c'est l'appelé qui formule la demande en ne satisfaisant pas (immédiatement) la requête de l'appelant formulée au tour précédent.

[...]  
 6 B : t'es couché ?  
 7 A : (0.4) t'appelles d'où là : ?  
 [...]

A partir des analyses réalisées *supra*, on sait que ce type de requête « préface »<sup>263</sup> bien souvent des développements indexés sur la réponse de localisation apportée, ce qui signifie aussi une prise de contrôle potentielle de l'orientation thématique de la conversation par l'appelé<sup>264</sup>. L'absence temporaire de réponse et la demande de localisation composant T7 vont dans ce sens, et il convient de noter ensuite le format particulier de la requête. Dans bien des cas, les demandes de localisation sont conçues à partir du modèle basique « t'es où ? », tout en étant assez systématiquement marquées et/ou complétées par différentes composantes internes de tour<sup>265</sup> (parmi d'autres types de séquences de localisation<sup>266</sup>). Dans le cas présent, la demande

<sup>262</sup> SSJ, *Simplest...*

<sup>263</sup> Cf. M. Relieu, *Ouvrir la boîte noire...*

<sup>264</sup> Et non l'appelant, alors que celui-ci est généralement mieux « placé » pour introduire la raison de l'appel par exemple.

<sup>265</sup> Allongements, accentuations, contour interrogatif ou non, adverbe de lieu...

<sup>266</sup> Les « suivis de parcours » (avec cet autre modèle basique : « tu en es où là ? ») ou les auto-localisations par

n'est pas complètement étrangère au modèle basique. Toutefois, l'item « là: » la terminant projette généralement une réponse *précise* de localisation et par ailleurs, la référence à « l'appel » est souvent un signe précurseur d'un problème d'identification du numéro du serveur.

A titre illustratif, voici deux transcriptions où la référence à « l'appel » est une composante systématique de tours de parole au cours desquels la personne jointe (A) initie des séquences qui devraient permettre de déterminer l'origine d'un numéro commençant par « zéro deux ».

#### Echant\_E1\_0et4\_0619\_09h27m2 [Nav]

[...]

3 B : j'te dérange:: ?

4 A : non (.) mais::: t'appelles de quel numéro toi:: ?

5 B : (.) beh de mon portable !

6 (0.9)

7 A : ah beh at/ (2.0) ah beh c'est pas c'qui::: c'qui était affiché: (.) sur euh::=

8 B : =ah::: c'est un (secret)

9 A : hein ?!

[...]

#### 20030224\_20H35M46S [Agu]

[...]

3 B : c'est marcel::

4 A : tu m'appelles d'où là :::: ?

5 B : (0.8) hein::: ?

6 A : (0.3) >tu m'appelles d'où ?<

7 B : °hum° (.) °hein°::: >c'est un numéro spécial.<

[...]

Nous verrons *infra* si la conception relativement particulière de T7 repose ou non sur un problème d'identification du numéro et en attendant, ce tour constitue pour B une demande de localisation qu'il satisfait immédiatement après (T8). Il fournit une réponse de localisation en indiquant le nom d'une station de métro parisienne (pour nous « gallac ») et en concevant son tour en fonction de la requête initiale : il s'agit d'un « appel » passé « (0.3) *de::: ga:llac* » et non « *je suis à gallac* » par exemple. A manifeste une connaissance de ce point de repère spatial en T10 et dans la mesure où B rit à ce moment, A peut poursuivre et satisfaire finalement maintenant la requête de T6 restée sans réponse : « t'es couché ? » (T6) / « non non (.) j'suis pas couché non. » (T12). Les séquences enchâssées (T7→11), spécialement initiées par l'appelé et justement dédiées à la localisation de l'appelant, suggèrent qu'un problème particulier a été abordé au sein d'un autre cours séquentiel, sans qu'on puisse pour l'instant en déterminer le fondement. La réponse « différée » en T12 est importante car elle permet à l'appelant de reprendre le contrôle de la conversation pour poursuivre l'introduction progressive de la raison de l'appel débutée en T6 : sachant maintenant que son interlocuteur n'est pas « couché », il formule une nouvelle requête pour s'assurer complètement de la présence au domicile de A : « [...] >t'es chez toi (?)</ ». Seulement, ce tour est interrompu en raison d'un chevauchement<sup>267</sup> et d'une concurrence de la parole finalement remportée par A<sup>268</sup>. Ce

---

exemple (« je sors de chez\_\_\_ », « j'arrive », « (c'est pour te dire que) je suis dans/à\_\_\_ »).

<sup>267</sup> Au niveau du crochet rouge.

<sup>268</sup> L'accentuation du segment « à gallac » est un élément important à partir duquel A parvient à prendre la parole.

dernier formule en T16 une demande de localisation « de vérification », puisqu'il réutilise le nom de la station de métro précédemment fournie par son interlocuteur. La concurrence pour la parole n'est toutefois pas sans conséquence pour lui, car sa requête se termine elle aussi par un contour interruptif. Le silence inter-tour qui suit de trois dixièmes de seconde (T17) autorise l'un ou l'autre des locuteurs à s'auto-sélectionner, et c'est A qui est le plus prompt. Dans la première UCT de T18, il confirme sur un rythme d'élocution rapide sa présence au domicile puis sans transition ou presque (une micro-pause), il fait part de la présence de deux personnes (Damien et Brahim) à « l'étoile de mobartre ». Faisant suite à la demande de « vérification » de localisation de l'appelant, tout porte à croire que ces deux personnes se trouvent relativement proches de B à un niveau spatial (au moins), mais nous ne disposons pas de savoirs analogues à ceux des interactants, qui permettent de relier *tout naturellement* « Gallac », « l'étoile de mobartre », « damien et brahim ». L'organisation séquentielle de la conversation et les différentes ressources (pour nous tacites) qui y sont mobilisées garantissent une compréhension partielle d'une opportunité de rencontre liée à la localisation de l'appelant. Cette opportunité est d'ailleurs évoquée dans une UCT de T18 (« [...] >enfin au caz où< » [...]) et les informations fournies par A dans ce tour sont accueillies avec intérêt par B en T20 : le « ah:: bon, » composant son tour est légèrement allongé, débuté par une intonation montante puis descendante, et l'ensemble exprime de façon conventionnelle la découverte d'éléments intéressants. A reprend la parole par auto-sélection en T21, pour souligner qu'il s'agit là d'une information importante (« [...] c'est une première donnée ») pour... un rassemblement des différentes unités de participation (*i.e.* Damien et Brahim compris) qui à ce stade ne peut être que présumé.

La suite de l'échange offre par contre une compréhension presque complète de l'ensemble des éléments traités précédemment et de l'organisation parfois particulière des séquences dédiées à la localisation de l'appelant.

[...]

- 21 A : [inc] c'est une première donnée  
 22 (0.8)  
 23 B : okaye::  
 24 (0.4)  
 25 A : et que:: j'veis: (.) que j'dois les rejoindre d'ici dix minutes en théorie (.) enfin  
           >le temps que manucaille revienne< euh:: parce que dans l'intervalle ils  
           m'ont appelé euh:: (0.7) pour me proposer de faire un tarot ou un robotrally ou  
           quequ'chose et que::: et que:: j'étais d'dans (.) °voilà.°  
 26 (0.5)  
 27 B : okaye:::.. donc euh::  
 28 [                    ]  
 29 A :                    bon bah si ça te branche euh::  
 30 [                    ]  
 31 B :                    et puis euh::  
 32 (0.6)  
 33 B : et si y a rien qui s'fait (.) tu viens à l'étoile de mobartre (.) c'est ça le truc ?  
 34 A : >ah non mais d'façon y vont m'appeler (.) manu doit les rejoindre à l'étoile  
           de mobartre d'ici pas longtemps< en fait::=  
 35 B : =okay:: bah moi:: j'me:: joins au:: grou::pe (.) là j'suis ju::ste à côté d'eux (.) j'veis  
           leur dire bonjour dans cinq secondes et demi::: ffffff  
 36 A : ouais ouais



37 B : (0.3) et puis après bah:: on s'rejoint quoi.  
 38 (0.4)  
 [...] ]

On constate que les locuteurs sont bien engagés dans des séquences où ils entendent organiser leur soirée. Tout prend forme à partir d'un programme d'activités (pas encore complètement stabilisé) de l'appelé, et de savoirs dont il dispose quant à un collectif d'amis incluant d'autres membres que « Damien » et « Brahim » : en T25 par exemple, il évoque un certain « manucaille » ou « manu » (en T33) qui devrait se rendre très prochainement à « l'étoile de mobartre », tout comme A, « [...] d'ici dix minutes en théorie. [...] » (T25). Tout n'est pas encore complètement décidé, et l'appelé attend d'ailleurs un appel (T34) de Damien et Brahim pour faire « [...] un tarot ou un robotrally ou quequ'chose [...] » (T25). La multiplication des contacts téléphoniques entre les membres de ce réseau d'amis autorise une gestion très souple de leur soirée, et ceci rejoint tout à fait les observations faites par V. Manceron à propos des usages du téléphone fixe, du répondeur et de la cabine publique d'un « groupe de jeunes parisiens ». A partir de ces dispositifs techniques et pour l'organisation de soirées, elle indique qu'il s'agit pour eux « *de savoir saisir les informations utiles et les communiquer, et de pouvoir s'entendre sur la manière de se retrouver. Le projet de la soirée prend progressivement forme au gré des communications et nécessite de se rappeler sans cesse tant que le programme n'est pas arrêté et que toutes les précisions de dernière minute ne sont pas communiquées, telle la disponibilité des uns et des autres, le lieu où ils se trouvent, les déplacements prévus, qui sont autant de variables qu'ils se communiquent sans cesse et qui influencent l'organisation du départ* »<sup>269</sup>. Si nous n'avons pas sélectionné et étudié nos données dans le but de mettre spécialement en évidence ces « compétence de rassemblement », la communication étudiée ici inclut plusieurs éléments s'inscrivant complètement dans ce cadre. L'étude de V. Manceron rappelle aussi utilement que cette capacité « d'improvisation » n'est pas exclusivement rendue possible par la technologie mobile, bien que cette dernière offre certainement des opportunités nouvelles.

En l'occurrence, c'est à la ligne 35 qu'on comprend pleinement l'un<sup>270</sup> des fondements de la demande de localisation réalisée en T7 (par l'appelé), qui permet finalement à l'appelant de se joindre à très brève échéance au collectif composé pour l'instant de Damien et Brahim : « =okay:. bah moi:: j'me:: joins au:: grou::pe (.) là j'suis ju::ste à côté d'eux (.) j'vais leur dire bonjour dans cinq secondes et demi:: ffffff » (T35). L'item « okay:. » débutant ce tour montre l'épuisement des développements précédents sur les grandes lignes organisatrices de la soirée fournies par A, puis B indique « se joindre au groupe » en se remplaçant<sup>271</sup> dans une double relation de proximité avec les personnes déjà présentes à « l'étoile de mobartre » : dans un premier temps, il indique se trouver « juste à côté d'eux » et dans un second temps, il fournit une estimation très précise du délai de rencontre en face-à-face (« cinq secondes et demi »), en l'associant à un rituel d'entrée en interaction (« j'vais leur dire bonjour dans... »). Si la projection d'une rencontre imminente dépend naturellement de l'ancrage spatial de l'appelant, c'est bien l'appelé qui a rendu possible un tel rapprochement : via la demande de localisation de T7, l'annonce de la présence de Damien et Brahim dans un café nommé et connu des

<sup>269</sup> V. Manceron, *op. cit.*, p. 7.

<sup>270</sup> Il y en a un autre, étudié *infra*.

<sup>271</sup> On aura peut-être noté de multiples allongements dans ce tour de parole, accompagnant justement la description d'une activité de rapprochement en cours certainement réalisée par la marche à pied. Ceci n'est pas plus démontrable que précédemment, mais on retrouve probablement ce cas de figure où la description conversationnelle d'une activité de déplacement (au sens large) est subtilement médiatisée par ce type de composante de tour.

interlocuteurs (T18), et lors de séquences où il a fourni différentes informations sur l'organisation de la soirée (T25→34). S'il n'est pas exclu que B ait passé son appel depuis « Gallac » en vertu de connaissances d'arrière-plan<sup>272</sup>, l'analyse de cette communication montre que la localisation « opportuniste » de l'appelant pour une rencontre en face-à-face imminente est étroitement guidée par l'appelé. Il s'agit alors d'un autre type de communication en « contexte quasi-partagé » qui n'est plus basée sur la proximité spatiale des locuteurs (elle n'est cependant pas exclue), pour reposer sur la proche localisation d'autres unités de participation que l'appelé rapporte opportunément et méthodiquement à celle de l'appelant : c'est en effet la demande de localisation de T7 qui initie les séquences au cours desquelles cette proximité va être établie et permettre une rencontre en face-à-face imminente.

Cette demande de localisation - dont nous avons noté le format relativement particulier (la « référence à l'appel ») - a cependant pu être conjointement fondée sur le « numéro bizarre » (T41, *infra*) s'affichant sur le mobile de l'appelé. C'est ce que suggère la requête de T39 qui, singulièrement, inclut une nouvelle « référence à l'appel », tout en étant plus directement orientée sur un problème d'identification du numéro de l'appelant. A partir de cette requête, les conversants s'engagent dans des développements étendus sur le dispositif d'enregistrement, les enjeux de cette étude... L'affichage du numéro du serveur (commençant par un « zéro deux » alors que les parisiens s'attendent plutôt à des « zéro un »<sup>273</sup>) constitue bien un élément intrigant qui mérite d'être éclairci. Si ce biais est incontestable, il montre cependant de façon particulièrement explicite comment les téléphonistes sont attentifs à l'identification du numéro de l'appelant, dont on a vu dans la section précédente qu'elle pouvait présider aux choix de réponse à la « sommation sonnerie ». Le nombre de séquences dédiées à la résolution du numéro du serveur étant important, nous ne présenterons que les premières. On notera les éléments de ressemblance entre T39 et T7 (« (0.4) t'appelles d'où là: ? »), et la façon dont B apprend d'abord assez « passivement » l'enregistrement de la communication, puis comment il encourage le développement de ce thème de conversation (T52, T55 et surtout T58).

[...]

- 37 B : (0.3) et puis après bah::: on s'rejoint quoi.  
 38 (0.4)  
 39 A : t'appelle de ton portable là:: ?  
 40 B : ouais (.) >absolument< ouais  
 41 A : ah d'accord (.) parce que c'est un numéro bizarre qui s'affiche °en fait°  
 42 (0.8)  
 43 B : ah::: (.) oui oui (.) c'est normal (.) parc'qu'en fait euh j't'enregistre.  
 44 (0.5)  
 45 A : d'accord.  
 46 (0.4)  
 47 B : sur une plate-forme (.) pour une étude.  
 48 (0.5)  
 49 A : d'a:ccord.  
 50 (0.3)  
 51 B : [rires]  
 52 A : c'est pas vrai ?

<sup>272</sup> Hypothèse d'une « interaction passée » et planification de l'appel, lieu où se décide habituellement de telles rencontres, station potentiellement proche de son domicile etc.

<sup>273</sup> B aurait très bien pu passer son appel depuis une cabine publique à « gallac ».

53 (0.3)  
 54 B : si si  
 55 A : (0.3) tu m'enregistre quoi (.) t'enregistre mes:: le fait que tu m'appelles ?  
 56 B : j'enregistre la conversation que nous avons maintenant (.) là.  
 57 (0.4)  
 58 A : de quoi tu parles ?  
 [...]

Après avoir assez longuement discuté du dispositif d'enregistrement, les locuteurs s'engagent dans la section de clôture de la conversation, en partie basée sur le rappel des modalités diverses par lesquelles le collectif devrait se réunir à « l'étoile de mobartre ». A partir de T93, certains segments deviennent incompréhensibles, et ceci limite la reconnaissance précise des séquences de pré-clôture. Le « d'accord. » de T95 terminé par une intonation descendante est un bon indicateur d'une telle orientation, puisqu'il marque un épuisement possible des développements précédents tout en autorisant le locuteur suivant à procéder de façon analogue. Toutefois, le segment incompréhensible de T96 ne permet pas de savoir si cette paire adjacente est un élément de pré-clôture.

[...]  
 91 B : bah là ils sont en train d'observer comme des bêtes curieuses euh:: (.) ils savent pas à qui je parle >enfin si je pense qu'ils se doutent< maintenant: quoi mais euh::  
 92 [   
 93 A : [inc] y a le cinquante  
 94 B : [rires]  
 95 A : d'accord.  
 96 B : et toi tu [inc]  
 97 [   
 98 A : bon beh::::: °at::° (.) écoute j'ai (.) >j'ai at je je< normalement j'devais attendre que::: que::: damien m'appelle=  
 99 B : =ouais  
 100 A : mais euh::: a priori manu devrait arriver donc euh::: d't'façon si y m'appelle pas dans dix minutes j'pars (.) donc j'suis au plus tard dans vingt minutes à l'étoile quoi  
 101 B : okay bah:: ça le fait hector=  
 102 A : =ça marche ?  
 103 B : o:::kaye::  
 104 A : à:: >tout d'suite bisous<  
 105 B : à tout de suite

Par contre, le rappel de certaines modalités de réunion du collectif réalisé par A en T98 et T100 et les acquiescements de B (T99, 101, 103) projettent bien la clôture de la conversation. Suite à ce récapitulatif et une ultime demande d'acquiescement (T102/103), les locuteurs parviennent en effet à un échange terminal, qui projette quant à lui la rencontre prochaine des locuteurs et des autres membres du collectif.

Cette communication donne ainsi accès à une forme sensiblement plus complexe de communication en « contexte quasi-partagé », puisque ce n'est plus à partir de la proximité spatiale des locuteurs que se profile la rencontre en face-à-face, mais à partir de la connaissance que l'un d'eux détient sur la localisation de « d'autres personnes ». Dans tous les cas de figure, les connaissances relatives à la localisation de différentes unités de participation sont au cœur de ces communications peu distantes, tout en obéissant à des logiques très diverses d'organisation du lien social. Les conversations étudiées ici se différencient notamment en fonction du caractère planifié ou non des rencontres, qui s'apprécie au regard de la structure d'ensemble des communications. On reconnaît par exemple aisément le caractère pré-arrangé de certaines rencontres au format très réduit des ouvertures et à la place structurelle où le travail de micro-coordination est débuté. Dans les deux premières communications étudiées, c'est l'appelant qui initie ce type de séquence dès la première place dont il dispose pour parler (T2), par une demande de localisation ou une auto-localisation. Planifiées ou improvisées, les rencontres dans les lieux publics s'en trouvent clairement facilitées par ces communications en contexte « quasi-partagé » et contrairement à une idée tenace, il n'y a pas lieu de considérer que les interactions médiatisées se substituent à cette sorte d'idéal qu'est l'interaction en face-à-face. Toutes les communications étudiées ici montrent comment les rencontres peuvent être gérées à distance pour parvenir à rentrer en contact visuel, pour négocier des relations de trafics denses dans la même perspective de rencontre ou être « improvisées » en fonction de la découverte de la localisation presque commune de l'un des locuteurs avec d'autres unités de participation. Si les lieux publics sont ainsi des espaces de rencontres facilitées par la technologie mobile, ils peuvent aussi directement alimenter certains thèmes de conversation.

### 3.3.2. L'ancrage dans les lieux publics comme ressource thématique

*La possibilité de téléphoner de presque n'importe où multiplie les occasions de s'engager dans des séquences où il est question de décrire parfois longuement les contextes d'usage, et tout particulièrement lorsque l'un ou l'autre des locuteurs (voire les deux) se trouve dans un lieu public. Nous ne disposons pas d'une base de données permettant d'avancer de façon complètement assurée ce phénomène, quoique l'absence relative de ce thème dans les recherches portant sur l'analyse des conversations sur téléphone fixe, fournisse un indicateur possible d'une telle caractéristique. Notre propos n'est cependant pas de faire une analyse comparative entre les communications par fixe et par mobile au niveau de la thématisation des contextes d'usage, bien qu'une telle orientation paraisse toujours un peu plus nécessaire pour mieux mettre en évidence les différences (et les similitudes)<sup>274</sup> des communications passées/reçues sur les deux types de terminaux.*

*A partir de nos données, et pour le champ qui nous concerne, on peut néanmoins avancer quelques éléments susceptibles d'expliquer pourquoi les téléphonistes des lieux publics s'engagent ponctuellement dans des séquences étendues où ils décrivent leur environnement. D'abord, l'inflation des lieux possibles d'usage offre en soi une sorte « d'accroche conversationnelle », par la « découverte » de contextes de passation ou de réception des appels favorisant leur thématisation. Il s'agit d'une possibilité parmi d'autres, et nous avons vu précédemment comment les téléphonistes anticipaient, s'attendaient, comptaient... sur des localisations précises de la personne jointe sur son mobile, les communications en contexte « quasi-partagé » fournissant souvent le meilleur exemple qui soit. Dans certains cas toutefois, les ancrages des conversants dans les lieux publics constituent de réelles « découvertes »<sup>275</sup> favorisant leur description, qui peut conjointement s'articuler avec le caractère relativement « inédit » de ces lieux de communication distante. Il faut à nouveau faire preuve de circonspection car cela fait assez longtemps qu'il est possible de téléphoner depuis les gares, les cafés, la rue... Dans un cas toutefois, les téléphonistes ne disposent pas de possibilités de déplacement importantes et ils bénéficient d'un certain calme phonique, tandis que dans l'autre cas, ils peuvent « naviguer dans le monde social » selon la formule de Schütz, accéder à différentes scènes plus ou moins ordinaires de la vie quotidienne ou encore, être exposés à bien des bruits... Toutes choses qui encouragent des développements thématiques portant sur différentes caractéristiques sensibles des lieux publics et dont nous cherchons justement à en identifier le plus grand nombre.*

*Cette ambition se heurte naturellement au caractère constamment renouvelé et souvent singulier de ces scènes de la vie publique, et depuis la conversation téléphonique, il nous a semblé pertinent de mettre en avant trois registres descriptifs de ces lieux probablement particuliers de la vie sociale. Dans un premier temps en effet, nous verrons comment une gare<sup>276</sup> peut être le théâtre d'événements peu ordinaires méritant de rentrer dans l'ordre de l'interaction conversationnelle. Cette propension à la « traduction de l'événement » résulte apparemment du maintien de l'ancrage du téléphoniste de la gare au sein des flux de passagers non indistincts, et elle prend la forme d'un récit pour le participant ne bénéficiant pas d'un accès direct à la vie publique de la gare. Dans un second temps, nous examinerons une communication passée et reçue sur mobile, montrant comment les localisations des locuteurs dans un lieu de sociabilité et de loisir, constituent en soi des éléments favorisant leur description, tout en obéissant à des mécanismes conversationnels variés. Dans un cas, c'est en effet une demande de localisation qui rend possible une telle orientation et dans l'autre, une requête « classique » (i.e. une demande de nouvelles) pouvant recevoir une réponse de localisation préfaçant un développement thématique dédié à celle-ci. Dans un troisième et dernier temps, nous étudierons un « cas déviant » de demande de localisation suggérant que ce type de requête est devenu une sorte de « routine » liée à la technologie mobile. Malgré le caractère apparemment routinier d'une des demandes de localisation composant la communication*

<sup>274</sup> Ce point est discuté en conclusion.

<sup>275</sup> Ce qui n'est pas vraiment le cas lorsqu'on joint une personne sur son téléphone fixe du domicile, et généralement dans son salon.

<sup>276</sup> Cela aurait très bien pu être un autre lieu public, et sans doute beaucoup moins le domicile par exemple.

*étudiée, nous constaterons toutefois que ces séquences permettent d'accomplir différentes sortes d'opération permettant finalement d'aboutir à un premier développement thématique.*

#### 3.3.2.1 Traductions de l'événement

Les lieux publics sont le théâtre d'événements parfois peu ordinaires, méritant d'être narrés dans l'entre-deux conversationnel dans la mesure où l'un des participants ne peut y avoir « complètement » accès. Cette nuance est nécessaire car le locuteur non ancré dans l'environnement où se déroule l'événement, peut néanmoins le percevoir à partir du seul mode sensoriel dont il dispose dans ce type d'interaction<sup>277</sup>. Les bruits « filtrant » la conversation (et vice versa) selon la métaphore de M. Relieu peuvent offrir des prises pour interpréter des événements se déroulant dans le contexte distant, et contribuer certainement au développement de séquences dédiées à sa description. Cette orientation est prise par les conversants à partir de la vingt-deuxième ligne de la transcription suivante mais au préalable, il est utile d'examiner les séquences composant l'ouverture de cette communication et l'arrivée rapide au « point d'ancrage ». Dès les premières séquences de cette conversation, on constate que les savoirs d'arrière-plan détenus par les participants sont fondamentaux pour comprendre le format très réduit d'ouverture, comme une auto-localisation offrant « opportunément » une place à l'appelant pour introduire la raison de l'appel - dont on sait par la suite qu'elle dépend en grande partie de la localisation de l'appelé.

Transcript. 48 : C'est quoi cette foule ?

Echant E1 16 0609 13h34m21s

[Nav]

## Mobile à mobile

Les « X » représentent des chants et/ou des cris de supporters

L'enregistrement est marqué par quelques coupures du réseau qui sont apparemment perçues de façon analogue par les conversants

**Durée : 2mn48s**

- 1 A : allô..... ?  
2 B : (1.0) al::dé:riç=  
3 A : =oui (.) >oui oui< (.) je suis à la gare là:  
4 (0.7)  
5 B : bon:: c'est bien (.) °c'est bien c'est bien c'est bien c'est bien°  
6 [ ]  
7 A : °y a un déchargement là::°  
8 B : (.) >vous avez eu< mes messages ?  
9 A : nous sommes sur le quai là::  
10 (0.6)  
11 A : mais non ! (.) j'avais le téléphone au fond du car::table (.) et bon euh:::: j'ai  
attendu une (prune) euh:::: (0.7) après euh::::: j'ai pas eu les messages (.) non. (0.6)  
parce que j viens just(e) d'arriver là (.) avec le train s'est arrêté::  
12 (0.2)  
13 B : ouais:: °euh° sur la gare d'arrivée hein::::: par sur la gare de départ  
14 (0.3)

<sup>277</sup> Avec la visiophonie, on peut s'attendre à des partages multimodaux de scènes singulières de la vie sociale, le « témoin oculaire » de l'événement pouvant « imager » sa perception visuelle et éventuellement, la commenter dans le cours de sa réalisation.

15 A : euh:: >oui oui oui oui.<  
 16 xxxxxxxxxxxxxxxx  
 17 (0.7)  
 18 xxxx  
 19 B : à montparnasse ?  
 20 A : (0.2) oh: ça chante là: hein:: (0.4) oui:: montparnasse  
 21 xxxx xxxxx xxx xxx xxx  
 22 B : ah:: c'est les:: c'est les:: c'est les supporters du:::  
 [...]

Le format d'ouverture de cette communication est effectivement très réduit. D'abord on constate que la séquence de sommation/réponse est immédiatement succédée d'une identification non équivoque de l'appelé<sup>278</sup> (T2), car l'appelant le nomme par son prénom (pour nous « Aldéric »). En procédant de la sorte, il montre que son identification est dès ce stade réalisée tout en offrant une opportunité à l'appelé de valider lui aussi rapidement son identité. Les trois « oui » débutant T3 finalisent effectivement ce travail d'identification mutuelle, et l'auto-localisation qui succède (« [...] je suis à la gare là: ») va aussi dans ce sens pour cadrer un contexte de réception de l'appel sans doute important compte tenu de la place où il est réalisé. Le fondement de l'auto-localisation n'est pleinement compréhensible que lorsque l'on prend connaissance de la suite de l'échange et compte tenu de son organisation, il est nécessaire de préciser dès maintenant le contexte relationnel de l'appel. Ce n'est que progressivement en effet que l'on peut savoir que l'appelé vient d'arriver dans sa gare de destination et surtout, qu'il doit se rendre chez l'appelant. Cette référence à une visite « planifiée » est assez indispensable pour comprendre certaines séquences, au premier rang desquelles figure l'auto-localisation de T3 et sa « bonne réception » au tour suivant (B : bon:: c'est bien [...]) : une à plusieurs interactions au cours desquelles a été décidé la visite ont précédé celle-ci, et si on ne sait rien de ces « interactions passées », elles constituent néanmoins une ressource majeure méthodiquement exploitée par les conversants. Elles expliquent en partie le format réduit d'ouverture<sup>279</sup>, la place et la référence spatiale de l'auto-localisation qui renseigne utilement la raison de l'appel. On peut en effet réduire cette dernière à deux types de traitements complémentaires : il s'agit d'abord de vérifier l'évolution du parcours du téléphoniste en situation de mobilité importante (car il subsiste « toujours » une part d'incertitude<sup>280</sup>), puis de clarifier certaines modalités de la visite au domicile dont l'heure précise d'arrivée, manger ensemble ou non etc.

Ces quelques éléments méritaient d'être indiqués dès ce stade pour comprendre la place et le fondement de l'auto-localisation. Si cette dernière préface utilement l'introduction de la raison de l'appel, un événement particulier et contingent du contexte de A va probablement en différer le développement. Le premier indice d'un événement notable est identifiable en T7, où le téléphoniste de la gare indique qu'il « °y a un déchargement là::° ». Ce « déchargement » est assez énigmatique, quoique l'adverbe de lieu « là:: » (légèrement allongé) pointe potentiellement une caractéristique particulière de son contexte d'usage. Seulement, ce tour est délivré à un niveau sonore assez faible et il est complètement chevauché par le tour précédent (les multiples « c'est bien » faisant suite à l'auto-localisation). Volume réduit et chevauchement rendent ce tour pratiquement inaudible, et c'est peut-être pourquoi B ne traite pas

<sup>278</sup> Exercice sans doute facilité parce qu'il est joint sur un voire *son* mobile.

<sup>279</sup> Et l'absence de salutations par exemple.

<sup>280</sup> Celle-ci est assez évidente lorsque B demande si son interlocuteur se trouve bien dans la gare d'arrivée plutôt que de départ (T13).

spécialement cette information pour formuler une requête visant à déterminer si l'appelé a reçu ses « messages » (T8)<sup>281</sup>. Dans le cours de sa justification, l'appelé fournit des références spatiales et temporelles (segment « [...] j viens just(e) d'arriver là (.) avec le train s'est arrêté:: ») qui font suite à une seconde auto-localisation extrêmement fine de T9 : « nous sommes sur le quai là::: »<sup>282</sup>. Ces éléments définissent un contexte très précis de réception de l'appel qui n'empêchent cependant pas l'appelant de formuler deux requêtes en T13 et T20 pour s'assurer que son interlocuteur se trouve « bien » dans sa gare d'arrivée et plus précisément à « montparnasse » : cette capacité à pointer des contextes préférentiels est issue des savoirs communs détenus par les locuteurs. Conformément à ce type d'attente, l'appelé satisfait par l'affirmative ces deux requêtes, quoique la seconde réponse (de vérification de localisation) soit précédée d'une UCT très spéciale : « (0.2) oh: ça chante là: hein::: [...] » (T20). Des chants sont effectivement perceptible sur l'enregistrement à partir de T15, et A profite de la place où il a été sélectionné pour souligner au début de son tour cette caractéristique singulière de son environnement. Les chants dans les gares ne sont pas chose courante, et il est particulièrement intéressant de noter que ce n'est pas A qui réalise une association entre ces productions sonores et un type particulier de co-présents, mais son interlocuteur distant. En T22 en effet, il montre que le chant qu'il perçoit peut être attribuable à la catégorie « supporters », sans être en mesure d'indiquer de quelle équipe ou de quel sport il s'agit par exemple : le segment « supporters du:::..... » projette une autre association entre cette catégorie de personnes et les références possibles proposées *supra*, mais il ne mène pas son tour à son terme. Quoiqu'il en soit, l'appelant est en mesure de reconnaître une catégorie particulière de personnes présentes dans l'environnement de son interlocuteur, et ceci contribue au développement de ce thème de conversation.

---

<sup>281</sup> Cette séquence de question/réponse n'est pas particulièrement intéressante pour notre propos actuel, quoique les explications apportées par A (en T11) sur la non consultation des messages dans le train soient suffisamment intéressantes par rapport aux observations réalisées dans ce type de lieu public pour qu'on les présente brièvement : on apprend en effet que pendant le temps de transport, le mobile est rangé « au fond du car::table », c'est-à-dire à une distance suffisante pour que toute sollicitation distante passe inaperçue. Par contre, une fois sorti du wagon de train, A a rétabli une proximité suffisante avec son mobile pour être en mesure de répondre à cet appel, et ceci fournit une nouvelle illustration de la disponibilité distribuée des téléphonistes selon la partition dedans/dehors. Le régime de co-présence du wagon de train est aussi susceptible d'expliquer cette mise à l'écart passagère du mobile. Toutefois, on ne sait pas si le rangement « au fond du car::table » est délibéré ou non, et les ré-activations de mobile observées à la sortie des trains constituent des procédés plus pertinents pour soutenir ce type d'interprétation.

<sup>282</sup> Notons que l'appelé est *a priori* « seul ».



A partir de ce moment toutefois, des défaillances du réseau sont perceptibles sur l'enregistrement, et celles-ci s'ajoutent aux chants des supporters qui deviennent de plus en plus puissants. Il s'ensuit que certains tours deviennent tout ou partie inaudibles (T23-25-27, *infra*) et il en va certainement de même pour les locuteurs, comme le montre la requête de T29. Cette altération de l'entre-deux conversationnel n'est que passagère, et elle n'empêche pas les conversants de s'engager dans des séquences où ils s'efforcent de traduire l'événement singulier en cours.

[...]  
22 B : ah:: c'est les::: c'est les:::: c'est les supporters du:::::::::::  
23 A : [inc]  
24 xxxx  
25 B : [inc] match  
26 xxxxxx  
27 A : beh:: je sais pas [inc] c't'équipe (.) mais euh::  
28 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
29 B : °tu m'entends encore ?°  
30 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
31 (1.1)  
32 A : y a du monde euh là:.=  
33 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
34 B : =c'est/ (.) c'est quoi cette foule ?  
35 A : (1.8) beh:xxxxxxxxxxxx j'veais voir sur le quai là::  
36 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
37 ( 3.2 )  
38 XXXXXXXXXXXXXXXX  
39 A : opfff (0.8) y a des bérets rouges euh:xxxxxxxx tee shirt blanc (.) béret rouge >ah<  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
(0.2) je sais pas d'où i(ls) viennent  
[...]

Dans un premier temps (T20→32), ils mettent en commun différents éléments renvoyant à la thématique du sport et de ses « supporters » (« match », « équipe », « du monde », « chante »), sans toutefois être en mesure de déterminer un club ou une pratique sportive particulière par exemple. En T32, A constate simplement qu'il « y a du monde euh là:.= » et c'est B, en s'auto-sélectionnant rapidement<sup>283</sup>, qui relance ce développement thématique via la requête « =c'est/ (.) c'est quoi cette foule ? » (T34) et dont on peut penser qu'elle n'est pas sans conséquences sur le comportement situé de son interlocuteur. Après un silence relativement long (1.8 secondes), A satisfait cette requête en indiquant aller « [...] voir sur le quai là: ».

On ne peut pas savoir si son identification visuelle prochaine des supporters est liée à un déplacement ou si ce sont ces derniers qui se rapprochent de lui<sup>284</sup> et depuis la conversation, on note toutefois que l'annonce légèrement différée de son annonce de recherche visuelle (silence de 1.8 secondes) est suivie d'un nouveau silence inter-tour beaucoup plus long (T37, 3.2 secondes), témoignant d'un glissement de son attention sur la « scène » locale. Bien que long, le second silence n'occasionne pas de trouble particulier puisqu'il a été d'une certaine façon annoncé dans le tour précédent, et si on ne peut savoir comment A procède localement pour rentrer en contact visuel avec les supporters, l'intensité de leurs chants devient beaucoup plus puissante.

<sup>283</sup> Enoncés liés.

<sup>284</sup> Ou les deux à la fois.

D'une façon ou d'une autre, il s'est apparemment rapproché de ce collectif, et une analyse spectrale est utile pour situer précisément l'augmentation du volume de leurs chants dans la structure de la conversation.

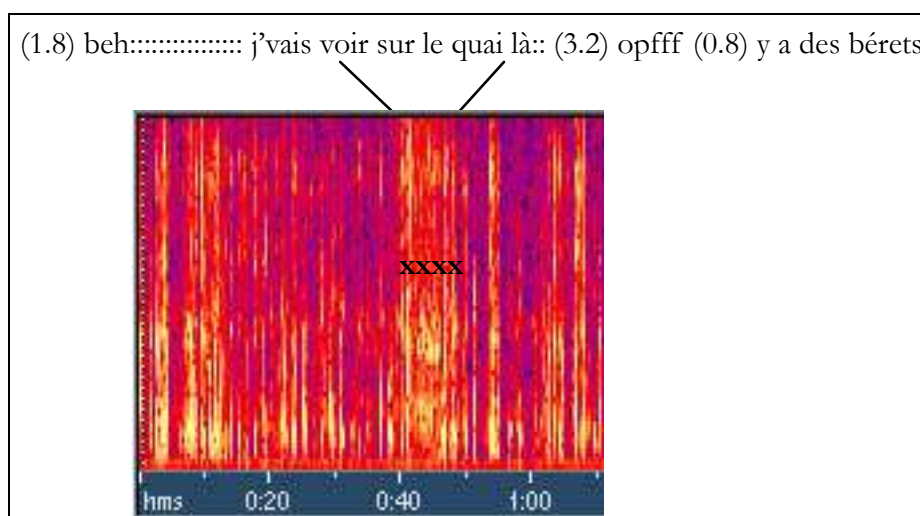


Figure 31 : Détail spectral de l'intensité localisée des chants pendant l'énoncé de A.

On distingue assez nettement une barre verticale jaune-orangée, représentant la période au cours de laquelle les chants sont perceptibles à un volume sonore élevé<sup>285</sup>. Dans la transcription, nous avons considéré que le silence de 3.2 secondes n'était pas attribuable à l'un ou l'autre des locuteurs, et les chants les plus puissants chevauchent ainsi exclusivement un énoncé de A occupant plusieurs tours de parole (T35 et 39). Son énoncé est étroitement conçu à partir de son activité de recherche locale, d'abord annoncée puis traduite par l'inventaire de différents signes distinctifs susceptibles de définir l'identité des supporters : « [...] bérêts rouges euh::: tee shirt blanc (.) bérêt rouge [...] » (T39). Malgré ces quelques éléments d'information et les chants<sup>286</sup>, A termine son tour en concédant ne pas pouvoir en dire beaucoup plus et un bref silence (0.7 seconde, *infra*) et un rire de B succèdent (T41). L'absence de prise de parole de B offre à A l'opportunité de poursuivre, et il profite effectivement de cette place pour marquer dans une première UCT l'épuisement des développements précédents<sup>287</sup> et dans une seconde, en formulant une requête ré-initiant le thème de la « non-consultation » des messages.

- [...]
- 40 (0.7)
- 41 B : ahahahah
- 42 A : voilà. (.) et >c'était quoi< sinon le message ?
- 43 B : (1.2) [inc] c'était pour savoir quel type de [inc]
- 44 A : hein là:::=
- 45 B : =si:: tout s'était passé comme (prévu)=
- 46 A : =ah:: oui oui oui (.) pas d problème (.) j'ai pas loupé le train:::==
- 47 (1.0)
- 48 A : et là bon beh je vais (.) je vais arriver ouais=
- 49 B : =au minimum il faut qu'il y ait quelqu'un à la maison pour vous accueillir::r=

<sup>285</sup> Ils atteignent d'ailleurs le seuil de saturation du logiciel.

<sup>286</sup> Incompréhensibles sur l'enregistrement.

<sup>287</sup> Item « voilà. » terminé par une intonation descendante

50 A : =oui (.) oh::: dans à peu près une heure euh je pense  
[...]

La requête de T42 marque une réorientation importante de la conversation, aboutissant pas à pas à d'autres développements, et en particulier l'établissement des conditions de la visite au domicile. Ce passage est très progressif : les séquences dédiées à la « non consultation » des messages (T42→45) sont l'occasion de rappeler le contexte de réception de l'appel ; ce dernier correspond à « l'ordre normal des choses »<sup>288</sup> défini lors « d'interactions passées » et compte tenu des circonstances actuelles, se pose ici et maintenant le problème de la réception concrète de A au domicile de B (T49). Voilà comment les locuteurs reprennent le développement de la raison de l'appel, prolongée par la suite par l'organisation de la soirée. Il n'est pas utile de présenter ces traitements pour notre propos, ce qui n'est pas le cas de la section de clôture. Cette dernière réserve en effet une nouvelle opportunité de montrer comment une caractéristique du contexte de A peut favoriser d'autres séquences descriptives, même si les locuteurs étaient plutôt orientés vers la clôture de la conversation.

Nous reprenons la transcription à partir de T123 (*infra*), qui constitue le premier tour où l'un des locuteurs montre un épuisement possible des développements thématiques précédents concernant l'organisation de la soirée.

[...] B : °bien bien bien bien bien bien.°  
[ A : si si (.) beh bon. (.) on en parlera tout à l'heure.  
(0.9)  
B : ouais:: (.) >ouais ouais< (.) on en parle tout à l'heure: (.) bon donc (.) je vous attends:..... en principe y a quelqu'un à la maison=  
A : =oui:.....  
(1.0)  
B : et puis euh:..... je prépare quelque chose pour euh:..... pour le casse croûte.  
(0.1)  
A : d'accord (.) très bien (0.2) euh:: dans à peu près une heure là je pense  
(0.5)  
B : okay.  
[...]

Contrairement à T42 (réalisant de façon assez brutale une telle réorientation), les locuteurs réalisent très progressivement cet épuisement thématique : en n'ajoutant rien de plus (T123), en renvoyant à plus tard le développement en cours (T125-127 ou en encore, en évoquant un « casse-croûte » (T130) préalablement négocié par les locuteurs. Bref, de T123 à T133, ils montrent que les traitements précédents en sont arrivés à une fin possible, et dans cette perspective, T134 est tout à fait caractéristique d'une orientation vers la clôture de la conversation. Ce tour est composé d'un seul item, « okay. », qui terminé par une intonation descendante constitue typiquement un élément de « pré-clôture possible » selon l'expression de E. Schegloff et H. Sacks (« POSSIBLE pre-closing »). Selon eux en effet, lorsque les locuteurs sont parvenus à démontrer l'épuisement de leurs ressources thématiques, ce type d'item « *occupe un tour de parole sans produire d'énoncé cohérent du point de vue du thème ou sans initier un*

<sup>288</sup> Considérer notamment T45.

*nouveau thème. Sa fonction semble être d'indiquer que son locuteur n'a rien de plus à dire ou rien de nouveau à dire, donc de donner un tour libre au partenaire, pour introduire un nouveau thème sans violer la cohérence thématique (...) Si le partenaire répond de manière analogue, cela peut constituer le premier élément d'une séquence de clôture »<sup>289</sup>. Compte tenu de la façon dont les conversants ont démontré l'épuisement de leurs développements précédents, en renvoyant notamment à leur rencontre prochaine, T134 constitue selon toute vraisemblance un élément possible de « pré-clôture ». Seulement, un autre « événement » contingent du contexte de A va relancer le potentiel thématique de la conversation.*

- [...]
- 134 B : okay.=
- 135 A : =dans:::: ouffffff je vois des:::: histoires de bière:::: qui circulent::::
- 136 (0.8)
- 137 B : des quoi ?
- 138 A : (0.2) non (.) là y en a qui ont fait le voyage en train là: >des groupes< (.) donc euh:: ils avaient de quoi boire
- 139 (0.8)
- 140 B : ah:::: ahahahahah
- 141 [
- 142 A : [inc] quelques paires là::
- 143 (0.8)
- 144 B : y a beaucoup de monde ?
- 145 A : ah:: >>oui oui oui<< le:: quai plein (.) oh oui [inc]
- 146 (2.0)
- 147 B : le train était plein ?
- 148 A : (0.2) il (.) il était plein
- 149 (0.7)
- 150 B : ouais ouais (.) d'accord.
- 151 A : voilà.=
- 152 B : =bon.=
- 153 A : =bon beh euh:: j'arrive dans là:::: >à peu près< une heure
- 154 (0.7)
- 155 B : okay:: (.) à tout d'suite=
- 156 A =ouais/
- 157 (0.9)
- 158 B : tchao aldéric=
- 159 A : =°ouais°

En T135, A reprend la parole en vertu de la « place libre » laissée par B en T134, et s'il débute vraisemblablement<sup>290</sup> son tour pour rappeler le délai approximatif d'arrivée (« dans:::: [...]), il en modifie complètement l'orientation en vertu de l'identification visuelle d'un élément particulier de son environnement. La modification de son énoncé n'est pas uniquement identifiable au regard de l'absence de suite « logique » au « dans:::: » préfaçant certainement l'évaluation du délai d'arrivée, elle est aussi rendue évidente par une expression usuelle (« ouffffff ») ayant ici pour fonction de pointer un élément notable du contexte de A. Cet item préface en effet une nouvelle description très sensible de son environnement, car il s'agit de

<sup>289</sup> E. Schegloff, H. Sacks, *Opening up closings...*, p. 304. Traduction tirée de M. Relieu, *Ouvrir la boîte noire...*, p. 37-38.

<sup>290</sup> Considérer T132, voire T153.

faire part de sa perception visuelle en cours d'« histoires de bière::: qui circulent::: ». S'il faut certainement prendre quelques précautions avec l'association usuelle « supporter/bière », cette nouvelle scène singulière décrite par A l'alimente de façon troublante<sup>291</sup>. Ceci dit, B ne paraît pas en mesure de comprendre l'élément de contexte mis en relief par son partenaire d'interaction (« des quoi ? », T137), et A satisfait cette requête en indiquant que des « groupes » ont fait le voyage en train et qu'ils avaient de quoi se désaltérer (T138). B rit d'abord de cette caractéristique du contexte de A (T140), puis il l'exploite pour la formulation d'une requête visant à évaluer la densité de personnes (T144). Sur le « quai » comme dans le « train » (T145→148), A valide l'inférence<sup>292</sup> de son interlocuteur, mais ils ne vont pas développer davantage cet élément de contexte : à partir de T150 se succèdent plusieurs items de pré-clôture aboutissant progressivement<sup>293</sup> à l'échange terminal. Ainsi, un nouvel élément notable du contexte du téléphoniste de la gare justifie le développement de quelques séquences descriptives d'ordres différents<sup>294</sup> (une scène singulière puis des contextes plus généraux de co-présence), s'insérant dans ce qu'E. Schegloff et H. Sacks recommandent d'appeler une « section de clôture »<sup>295</sup>. Cette notion est utile lorsque les locuteurs relancent par exemple la conversation après un échange « terminal » et plus généralement, elle invite à prendre en compte d'autres séquences (de « pré-clôture » par exemple) permettant de mettre un terme définitif à l'alternance des locuteurs. Dans le cas présent, il apparaît que l'identification visuelle d'une scène singulière du contexte de A suspend cette orientation vers la clôture, quoique de façon assez passagère.

Cette communication montre comment des événements singuliers se produisant dans l'environnement public de l'un des locuteurs, peuvent étroitement alimenter de nouveaux développements thématiques en différents endroits structurels de la conversation<sup>296</sup>. L'engagement dans ce type de séquences descriptives est logiquement initié par le locuteur ancré dans l'environnement où se déroule l'événement, et il s'explique par un régime spécifique d'interaction conversationnelle. Ceci dit, le locuteur n'ayant pas un accès direct à la scène dont son partenaire d'interaction considère comme notable, n'est pas sans ressources : d'une part, il contribue activement au développement de la « traduction de l'événement » (requête « [...] c'est quoi cette foule ? » de T34 par exemple) et d'autre part, c'est lui qui le premier insère la catégorie « supporters » (T22) dans la conversation à partir de la reconnaissance de leurs chants. Cette inférence exacte montre comment les bruits « filtrant » la conversation peuvent constituer une ressource, qui participe ici au développement de séquences d'une scène singulière observable dans une gare. La foule de voyageurs n'est de la sorte pas si anonyme puisque les locuteurs identifient et isolent un type particulier de co-présents, reconnaissables par leurs chants, leur tenue vestimentaire etc. En dehors des lieux accessibles aux publics, il y a peu de chances de rencontrer un tel défilé et par ailleurs, il n'occasionnerait certainement pas les mêmes séquences descriptives si les interactants partageaient le même environnement. Un événement singulier étroitement corrélatif de lieux accessibles aux publics devient un événement localisé dans la conversation téléphonique, résolument « sensible au contexte ». La perception d'un événement singulier du contexte de

<sup>291</sup> Dans la transcription, on notera que les chants de supporters ont à ce stade cessé, et il est possible que « le gros de la troupe » ait déjà quitté la gare, et qu'il soit précédé de quelques « avec » retardataires.

<sup>292</sup> La référence à « des groupes » faite par A (T138) constitue certainement un élément à partir duquel B sonde la densité de personnes.

<sup>293</sup> Dans le cours de ces séquences, on constate que l'indication du délai d'arrivée est un des moyens mis en œuvre par A pour parvenir à la clôture de l'interaction en cours, tout en l'ouvrant sur une autre à venir.

<sup>294</sup> Une scène singulière puis des régimes plus généraux de co-présence.

<sup>295</sup> *Id.*, p. 300.

<sup>296</sup> En l'occurrence, pendant le développement de la raison de l'appel et dans la section de clôture.

l'un ou l'autre des locuteurs n'est cependant pas le seul pivot à partir duquel les interactants peuvent décider de s'engager dans des séquences descriptives relativement étendues. Il apparaît que les localisations des téléphonistes dans les lieux publics constituent « en soi » des points d'ancrage possibles pour de tels développements.

### 3.3.2.2 La localisation dans les lieux publics comme point d'ancrage thématique

La prudence s'impose une nouvelle fois car rien n'exclut que des communications passées et reçues sur téléphone fixe puissent être en partie dédiées à la description de l'environnement de l'un ou l'autre des interactants. A partir de la base de données, on dénombre d'ailleurs quelques communications reçues sur téléphone fixe où les appelés traitent de certaines composantes de leur contexte d'usage, quoique le fait de pouvoir passer et recevoir des appels de presque n'importe où (et tout particulièrement dans les lieux publics), multiplie manifestement les occasions de s'engager dans ce type de séquence. Ceci est particulièrement explicite lorsque les locuteurs « découvrent » certains contextes publics d'utilisation, cette propension à la « découverte » étant sans doute bien moindre pour les communications sur fixe. Sans disposer de données permettant de vérifier complètement cette hypothèse, on peut néanmoins montrer comment les ancrages publics des conversants constituent « en soi » des éléments susceptibles de favoriser des développements sur différentes caractéristiques de leurs environnements publics d'usage. Dans la plupart des cas, ce sont des séquences dédiées à la localisation de l'un ou l'autre des locuteurs qui favorisent ce type de développement, quoique d'autres procédés alternatifs soient identifiables. Une des conversations du corpus se prête particulièrement bien à la mise en évidence de ces phénomènes, car les téléphonistes (tous deux sur mobile) exploitent « tour à tour » des mécanismes séquentiels distincts aboutissant tous deux à des séquences descriptives concernant leurs environnements respectifs.

Au préalable, les locuteurs ont à réaliser différentes tâches propres à l'ouverture de ce type d'interaction, qui dans le cas présent ne vont pas de soi.

Transcript. 49 : beh j'suis au...

20020412\_20H24M09S

[Vax]

Mobile à mobile

**Des conversations périphériques sont perceptibles dans l'environnement de l'appelant, qui indique se trouver « au marrakech » (probable café)**

Durée : 3mn02

- |    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 0  | dring                              |
| 1  | A : [inc]                          |
| 2  | B : allô laurent ?                 |
| 3  | A : [inc]                          |
| 4  | B : ouais laurent ?                |
| 5  | A : oui:                           |
| 6  | B : (1.0) non c'est pas laurent ça |
| 7  | A : si si c'est laurent            |
| 8  | B : non                            |
| 9  | (1.1)                              |
| 10 | B : allô ?                         |
| 11 | A : ouais ?                        |

- 12 B : [inc] ouais non ça c'est damien ça  
 13 A : non non je suis enrouté (.) c'est hervé ?  
 14 B : ah:: c'est toi ! qu'est-ce qui t'arriv/  
 [...]

La reconnaissance de l'appelé est en effet difficile car dans un premier temps, des coupures du réseau apparemment rendent complètement incompréhensible sa réponse à la sommation-sonnerie (dring/[inc]). En l'absence de production d'un tour audible, l'appelant se charge alors de fournir un autre type de sommation (T2), en délivrant un « allô » composant ordinairement T1 et en proposant une identification prospective de son partenaire d'interaction en le nommant par son prénom (pour nous, « laurent »). Sans disposer d'un échantillon de voix, l'appelant projette l'identité de la personne appelée, et le fait de la joindre sur son mobile constitue certainement une ressource importante. Cependant, la réponse attendue en T3 n'est guère plus audible, quoique la nouvelle sommation qui lui succède en T4, intègre un élément laissant à penser que l'identification de l'appelé a sensiblement progressé : il ne s'agit plus de sonder l'état du canal conversationnel et de proposer une identification probable de l'appelé (« allô laurent ? », T2), mais de démontrer une perception partielle d'une contribution verbale de A et un début de reconnaissance de son identité : « ouais laurent ? » (T4). En T5, ce dernier est enfin en mesure d'apporter une contribution audible (« oui: »), qui ne correspond cependant pas à un type de parole attendu par l'appelant : la façon dont est prononcé cet item ne peut selon A être attribué à Laurent (T6) et c'est ainsi, dans un second temps, qu'il s'agit d'élucider cette identité. En fait, Laurent paraît très enrouté, et il faudra plusieurs séquences pour qu'il parvienne à faire admettre à l'appelant que « cette voix » lui est bien attribuable. Coupures réseau et voix anormale sont deux problèmes pratiques que les locuteurs ont à résoudre avant de pouvoir s'engager dans la suite qui rapidement, va aboutir à la description du contexte de passation de l'appel.

L'annonce de la maladie de A (T16, *infra*) qui justifie rétrospectivement le format particulier de l'ouverture, aurait très bien pu constituer un élément favorisant son développement thématique et *a fortiori* parce que B formule une demande de « commentçava ? » au tour suivant. Toutefois, A y répond de façon neutre (segment « beh ouais » débutant T18) et surtout, il formule une demande de localisation qui est peut-être liée à l'identification visuelle du numéro du serveur<sup>297</sup>.

- [...]  
 14 B : ah:: c'est toi ! qu'est-ce qui t'arriv/  
 15 [ ]  
 16 A : ouais ouais/ j'suis/ je suis malade à fond  
 17 B : c'est vrai (.) bon comment ça va ?  
 18 A : beh ouais (.) t'es où:: là:: ?  
 19 B : beh j'suis au marrakech  
 20 (0.4)  
 21 B : avec euh:: cancel (.) hervé et puis euh::  
 22 [ ]

<sup>297</sup> Il s'agit en effet du premier appel de « Vax » passé sur le mobile de « Laurent » pendant la période d'enregistrement et typiquement, c'est lors du « premier appel » que le numéro du serveur est traité par les conversants. Ceci dit, ils ne vont pas par la suite revenir sur cette singularité, et la demande de localisation est peut-être complètement « naturelle » (dans cette perspective, les conversations perceptibles dans l'environnement de B ne sont peut-être pas neutres non plus, tout en n'étant pas explicitement prises en compte dans l'échange).

- 23 A : ah d'accord.  
 24 B : tex (.) marc (.) °>tout l'monde<°  
 25 A : o:::kay::: t'es avec euh:: >damien< aussi ?  
 [...]

Il n'est pas possible ici de vérifier si l'affichage du numéro du serveur a pu conduire à la formulation de la demande de localisation et quoiqu'il en soit, elle conduit l'appelant à s'engager dans des séquences où il expose progressivement son environnement d'usage. Dans un premier temps, il stipule se trouver « [...] au marrakech » (T19) et dans la mesure où A ne prend pas la parole pendant le silence de 0.4 seconde succédant à cette localisation (renvoyant certainement à un café « bien connu » des locuteurs), B poursuit son énoncé en T21 pour décliner l'identité de quelques personnes se trouvant « avec » lui « au marrakech ». Il les nomme par leur prénom et un surnom (« cancal »), ce qui dénote du degré d'inter-connaissance des locuteurs et de leur appartenance à un collectif de probables amis. D'ailleurs, A démontre qu'il re-connaît rapidement l'identité des co-présents lorsqu'il chevauche le tour où l'énumération est débutée : « ah d'accord. » (T23). Cette reconnaissance n'empêche pas B de poursuivre quelque peu sa présentation des co-présents (début de T24), bien qu'il renvoie finalement « [...] °>tout l'monde<° » (fin de T24). Cette référence allant de soi dénote toujours un peu plus de l'inter-connaissance des locuteurs et de leur appartenance à un collectif, et cette présentation des unités « avec » B offre à A une prise pour la formulation d'une requête dont la satisfaction réclame la présence d'une personne particulière, « damien » (T25). Cela, on ne peut le déterminer qu'en prenant connaissance de la suite de l'échange et à ce stade, il nous paraît important de souligner comment cette nouvelle orientation est en étroite continuité avec les séquences dédiées à la localisation de l'appelant, puis celles concernant la présentation des personnes « avec » B : c'est en effet à partir de ces éléments de situation que les locuteurs réalisent une « progression pas à pas » (*stepwise move*<sup>298</sup>) de différents développements thématiques, qui constitue le mode privilégié de successions de thèmes variablement distincts.

- [...]  
 25 A : o:::kay::: t'es avec euh:: >damien< aussi ?  
 26 B : (0.9) damien ?  
 27 A : (0.5) euh::: :  
 28 [   
 29 B : foufout ?=  
 30 A : =ouais  
 31 B : non non (.) il va peut-être nous rejoindre après  
 32 [   
 33 A : °il est pas là° (0.3) bon. (0.1) tu lui diras  
 qu'il faut que je l'vois  
 34 B : ah bon (?)  
 35 (0.2)  
 36 B : okay.  
 37 [   
 38 A : bah oui  
 39 B : ah oui (.) t'as la bouteille c'est ça ?=  
 40 A : =ouais ouais °bon.°

<sup>298</sup> H. Sacks, *op. cit.*



[...]

La requête concernant la présence possible d'un certain « damien » auprès de l'appelant, pose toutefois un nouveau problème d'identification : dans un premier temps (T26), B n'associe pas ce prénom à une personne singulière et après une hésitation de A au tour suivant, il exploite un nouveau surnom (« foufout ? », T29) pour déterminer de façon non équivoque son identité. A valide rapidement ce surnom par un énoncé lié, et B peut maintenant renseigner la requête formulée en T25 : si Damien n'est pas actuellement présent, il est susceptible de se joindre qu groupe, information qui satisfait « à moitié » une attente de A. Ce dernier souhaitait manifestement s'entretenir avec Damien, et il charge alors B d'annoncer son désir de le rencontrer : « [...] tu lui diras qu'il faut que je l'vois » (T33). D'abord, B paraît s'interroger sur les motivations d'une telle rencontre, voire sélectionner A pour obtenir des éléments d'information (« ah bon (?)<sup>299</sup> », T34), mais en l'absence d'une prise de parole de son interlocuteur (silence inter-tour de T35), il signifie « simplement » (« okay. », T36) qu'il accepte de délivrer ce message. Cet accord ne satisfait pas complètement A qui comptait manifestement sur la mobilisation de savoirs détenus par B pour interpréter précisément son attente de rencontre avec Damien. Pour ce faire, il renvoie à une évidence (« bah oui », T38) qui suffit effectivement à B pour évoquer la possession de « la bouteille » (T39). C'est bien de cela dont il s'agit, et en vertu de leurs savoirs communs ils considèrent manifestement qu'il n'est pas nécessaire d'en dire beaucoup plus : en T40, A limite le potentiel thématique concernant « la bouteille » en terminant son tour par l'item « °bon.° » (prononcé moins fort et terminé par une intonation descendante), et lorsque B peut reprendre la parole par auto-sélection, il débute son tour par le même item, puis il rend possible une nouvelle orientation thématique en formulant une « demande de nouvelles » : « [...] °bon.° (.) quoi d'neuf toi ? » (T41). Si ce genre de demande est d'un usage tout à fait courant au téléphone, la réponse apportée est quant à elle relativement spécifique (T43, *infra*). Elle cadre en effet un contexte particulier de réception de l'appel (se trouver « au contrôle technique ») et un autre type de co-présence (« [...] avec damien »). Le fait de présenter ces éléments de situation à la suite d'une demande de nouvelles suggère que la localisation relativement spéciale et inédite de l'appelé peut constituer « en soi » un élément susceptible d'orienter le cours de la conversation. Si la réponse apportée à la demande de nouvelles nous paraît assez spéciale car indexée la localisation de A, la façon dont cette paire adjacente (et T44) permet de générer un nouveau thème de conversation obéit à un mécanisme séquentiel beaucoup plus usuel.

[...]

39 B : °bon.° (.) quoi d'neuf toi ?

40

41 A : [inc] (0.4) hein ? bah là on est au contrôle technique avec damien

42 B : ouais: ça se présente bien ?

[...]

On retrouve en effet une structure en trois tours de parole adjacents mise en évidence par Button et Casey<sup>300</sup>, qui permet de générer de façon interactive un nouveau thème de conversation (les auteurs parlent de *topic initial elicitors*). Conformément à leurs analyses, la seconde UCT de T39 est composée d'une demande de nouvelles ouverte (*news inquiry*) rendant possible la présentation d'un événement méritant d'être rapporté (*newsworthy event*). Dans le cas présent, cette opportunité est saisie par A en T41 via l'indication de deux éléments de cadrage

<sup>299</sup> Le point d'interrogation est entre parenthèses car le contour interrogatif de ce tour est quasi nul.

<sup>300</sup> *Op. cit.*



éléments en relation avec le contexte social actuel de l'appelant. Dans un second temps, c'est à la faveur d'une demande de nouvelles que l'appelé définit son environnement d'usage et un autre régime de co-présence. Là encore, les références mobilisées (ce « contrôle technique », ce co-présent) charrient différentes ressources partagées par les locuteurs, et à partir d'une structure classique en trois tours adjacents que l'appelé s'engage alors plus longuement dans la description de son environnement et plus généralement, de toutes les activités qui s'y déroulent maintenant et plus tard. Ainsi, les séquences de localisation ou des « demandes de nouvelles » peuvent constituer des points d'ancrage pour s'engager dans des développements thématiques indexés sur les environnements des locuteurs. Il n'est pas opportun de présenter un plus grand nombre de données pour montrer d'autres formats d'introduction de ce type de séquences ; ceci dit, la communication étudiée *supra* donne accès aux deux modalités les plus usitées<sup>302</sup> et par ailleurs, la propension certainement nouvelle des téléphonistes à décrire leurs environnements y est assez bien mise en relief, les locuteurs s'engageant « chacun à leur tour » (mais collaborativement) dans ce type de développement.

---

<sup>302</sup> En terme de fréquence, on peut dire que ce sont surtout à partir de séquences de localisation que peuvent suivre des développements portant sur la description de différentes variables des contextes d'usage ; puis à partir de places et d'orientations offertes par des « demandes de nouvelles » ou des « commentçava » ; et enfin à partir de la détection d'événements « troublants », « particuliers »... se développant avant ou pendant la communication. Cette dernière possibilité a été illustrée à partir d'un défilé de supporteurs dans une gare, mobilisant différentes ressources perceptives (vue, ouïe, potentiel déplacement etc.) pour son analyse *in situ* informant un récit dans la conversation. Dans cette perspective, on peut avancer que ce sont généralement les bruits singuliers, puissants, reconnaissables (ou pas du tout)... qui constituent des points d'ancrage pour de tels développements. Il n'est pas possible de les étudier davantage, et on peut par contre se reporter à la partie dédiée à la gestion des « interférences sonores » (3.2.3) pour constater que ce type d'événement peut être converti en un événement dans la conversation.

### 3.3.2.3 Localisations routinières ?

Dans cette dernière sous-partie, nous souhaitons montrer comment certaines demandes de localisation sont devenues une sorte de « routine » étroitement liée à la technologie mobile. Cette proposition paraîtra certainement surprenante dans la mesure où nous avons mis en évidence de multiples formats de délivrance de ce type de requête (finalement, pas de basiques « t'es où ? »), de multiples places structurelles d'occurrence (à la place de la raison de l'appel, pendant des développements thématiques...) et de fonctions possibles (évaluation de la disponibilité, besoin de coordination, localisations attendues, ressource thématique etc.). En bref, nous nous sommes refusés à considérer ce type de requête comme une simple conséquence du caractère théoriquement indéterminé des contextes d'usage des téléphonistes mobiles, pour préférer une analyse formelle des opérations par lesquelles les participants garantissaient « l'analysabilité-en-contexte »<sup>303</sup> de telles occurrences. Dans cette perspective, le sens des demandes de localisations ne peut vraiment être apprécié qu'en se référant aux accomplissements des locuteurs, et c'est un fait qu'elles satisfont de multiples exigences pratiques. Si nous parlons de « localisations routinières », c'est toujours dans ce cadre analytique et plus précisément, comme une technique de préparation de développements subséquents. Ainsi, il conviendrait de privilégier le terme de « ressource » plutôt que de « routine », mais nous disposons d'un cas déviant de demande de localisation qui invite à conserver l'expression. Si cette demande inappropriée de localisation fait penser à une sorte de routine, elle permet de réaliser différentes tâches pour la conversation pendante, soit une « routine accomplie » selon l'expression de Schegloff<sup>304</sup>.

Classiquement, il est nécessaire de restituer la demande inappropriée de localisation dans l'organisation plus générale de la conversation étudiée *infra*. Il s'agit d'une communication entre deux amies intimes et en relation apparemment continue. Dans le cours des séquences d'identification, l'appelante nomme par exemple l'appelée par un surnom (« dal », T3) ; c'est aussi cette dernière qui initie un premier développement thématique portant sur sa vie amoureuse (à partir de T38) et les raisons de l'appel peuvent se résumer à une prise de nouvelles (qui tombe « à point nommé » compte tenu de la nuit précédente de A) et à une proposition de déjeuner ensemble le jour de l'appel. Ces quelques éléments d'information sont assez utiles pour l'analyse de certaines séquences, à commencer par la demande « normale » de localisation réalisée en T14.

Transcript. 50 : j'suis dans ma salle

20020521\_09H27

[Led]

Mobile à... (bruits de circulation automobile et de clignotants)

Durée : 6mn35s

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| 1 | A : °allô ?°                       |
| 2 | (0.2)                              |
| 3 | B : allô dal ?                     |
| 4 | A : (0.1) oui ?                    |
| 5 | B : c'est just <u>ine</u> =        |
| 6 | A : =tu vas bien ?                 |
| 7 | B : (0.7) tu vas bien <u>toi</u> ? |

---

<sup>303</sup> Expression de Garfinkel.

<sup>304</sup> E. Schegloff, *The routine as achievement...*

8 [   
 9 A : ou/ ouais ça va   
 10 (0.4)   
 11 B : ouais:: ?=   
 12 A : =ouais:.   
 13 B : bon. (0.2) quoi de neuf ?   
 14 A : (0.7) oh::: plein de choses (.) t'es où là ?   
 15 B : (0.7) j'suis::: je::: j'ai amené justin à la gare   
 16 A : hum   
 17 B : je rentre   
 18 (0.4)   
 19 A : léo à la crèche aussi ?   
 20 B : (0.6) ça y est.   
 21 A : ça y est ?   
 22 B : (0.4) ouais   
 23 (0.4)   
 [...]

C'est l'appelée qui formule la première demande de localisation de la conversation dans la seconde UCT de T14. Compte tenu de l'UCT qui précède, la place de cette requête est assez spéciale. Dans un premier temps en effet, A satisfait la demande de nouvelles formulée au tour précédent en annonçant des nouvelles dont il ne fait guère de doute qu'elles seront développées par la suite : elle répond à la demande de nouvelles en évoquant « plein de choses », et ce segment est de plus précédé d'une expression usuelle (« oh::: ») accentuant encore l'importance de ces éléments nouveaux. Toutefois, cette amorce d'un premier développement thématique est rapidement suivie (une micro-pause) d'une demande de localisation dont on peut penser qu'elle vise à évaluer la disponibilité de l'appelante, et pourquoi pas pour s'engager dans le récit des nouvelles préalablement mises en relief. B traite cette requête plutôt que l'annonce de nouvelles importantes, et avec la participation de A<sup>305</sup>, elle rend compte d'une succession d'activités passées et d'une certaine façon, de sa disponibilité actuelle. Quoiqu'il en soit, le silence de T23 offre la possibilité à l'une ou l'autre des locutrices de reprendre la parole, et c'est B qui la saisit pour formuler à son tour une demande de localisation.

---

<sup>305</sup> En T19, A démontre qu'elle connaît certaines tâches ordinaires réalisées par B, en formulant une requête pour savoir si un enfant a été déposé à la crèche.

[...]  
 24 B : et toi t'es où ?=  
 25 A : =eh beh chez moi (0.3) XXXXXX  
 26 [ ]  
 27 B : bon.  
 [...]

En enlevant une UCT de T25 (remplacée par des X) où B pointe un problème particulier concernant la requête formulée au tour précédent, on obtient des séquences presque normales dédiées à la localisation de l'appelée. Cette présentation est possible dans la mesure où B traite la réponse de localisation pendant le silence de trois dixièmes de seconde précédant l'UCT « masquée ». En imaginant que ce tour n'ait pas été poursuivi, on obtiendrait d'ailleurs une transcription quelque peu différente, proposée *infra*.

24 B : et toi t'es où ?=  
 25 A : =eh beh chez moi  
 26 (0.1)  
 27 B : bon.

Il faut convertir le silence intra-tour en un silence inter-tour, et en diminuer la durée en fonction de la place du début du chevauchement. On obtient alors trois tours se composant d'une séquence de question/réponse (dont un élément témoigne du caractère inappropriée de la requête initiale<sup>306</sup>), puis d'un tour fournissant une interprétation publique de la réponse de localisation : « bon. ». Nous avons modifié la transcription d'origine pour mettre en relief cet acquiescement, qui traite de la réponse de localisation comme s'il s'agissait d'une information nouvelle et complètement pertinente. A ce stade en effet, tout porte à croire que B ne s'est pas encore aperçue du caractère inapproprié de sa demande de localisation, et sa contribution de T27 offre un traitement « normal » de l'ancrage de l'appelée. L'acquiescement suggère alors que cette localisation ne constitue par un élément particulièrement notable susceptible de guider des développements subséquents et il termine d'une certaine façon d'établir la disponibilité mutuelle des locutrices. La localisation de A et l'absence de traitement spécial de la part de B suivent en effet des séquences similaires dédiées à la localisation de B et à une série d'activités déjà réalisées, et les locutrices en sont ainsi arrivées à un stade où elles peuvent développer les nouvelles particulières précédemment mises en relief ou la raison de l'appel par exemple. En fait, A a été jointe sur son téléphone fixe, et B a manifestement oublié cette configuration technique. C'est surtout en raison de cet « oubli » que nous avons évoqué la notion de « localisation routinière », qui permet néanmoins de terminer la définition d'un état de disponibilité mutuelle des participantes, et d'aboutir à une place (T28) où l'une ou l'autre peut initier un premier développement thématique par exemple. Dans le cas présent, le traitement successif des localisations des interactantes n'aboutit pas à une telle position d'ancrage, A soulignant très rapidement le caractère inapproprié de la demande de localisation.

<sup>306</sup> Il s'agit du segment « eh beh » précédant la réponse de localisation, et dont nous verrons qu'il s'inscrit dans un registre particulier de dénonciation de la requête initiale.

[...]  
24 B : et toi t'es où ?=  
25 A : =eh beh chez moi (0.3) à ton avis:: !?  
26 [ ]  
27 B : bon.  
28 A : ((rires))  
29 B : ah oui c'est vrai puisque j't'appelle hhhhhh j'suis bête  
30 ((rires))  
31 A : oui j'suis dans ma salle là ((rires))  
32 [ ]  
33 B : bon.  
34 A : bon. (.) ça a été ?  
35 B : (0.6) ouais ça été ouais:  
36 A : °bon°  
37 B : ouais ouais (.) ça a été=  
38 A : =tu devineras jamais:  
39 (0.4)  
40 B : quoi:: ?  
41 (0.5)  
42 A : cette nuit (.) à minuit::: minuit et demi  
43 [ ]  
44 B : oh::: (at)tention (.) ouais ?  
45 A : euh::: coup d'téléphone [...]

La promptitude de A à souligner le caractère inapproprié de la demande de localisation est certainement visible au travers des énoncés liés T24/25, et par le segment « eh beh » débutant son tour. Lorsqu'on dispose de la seconde UCT de sa contribution, on peut considérer que ce segment s'inscrit dans un registre de dénonciation allant de soi de la demande de localisation, officiellement réalisée dans la seconde UCT : « [...] à ton avis:: !? ». Par cette requête, A sélectionne B pour qu'elle satisfasse une nouvelle fois et surtout elle-même sa demande de localisation. Ce faisant, elle ne fournit pas d'indices pour que sa partenaire d'interaction détecte l'incongruité de sa requête, en comptant sur sa capacité à se remémorer la configuration de l'appel. La demande de localisation n'a pas « lieu » d'être dans la mesure où l'appelée considère qu'elle ne peut se trouver ailleurs que chez elle, et son rire occupant la vingt-huitième ligne de la transcription constitue une nouvelle ressource à partir de laquelle B comprend et admet l'infondé de sa requête (T29). L'incongruité est à présent réparée, ce qui n'empêche pas A de faire un commentaire ironique en T31. Pour ce faire, elle affine sa localisation en se replaçant dans sa « salle », précision tout aussi inutile que la demande de localisation initiale. On sait toutefois que dans d'autres circonstances, ce genre de détail peut être de première importance, mais apparemment pas pour le domicile ni pour l'orientation passée et à venir de la conversation. Pendant que A rit de son commentaire ironique, B insère un premier « bon. » (T33), qui terminé par une intonation descendante marque une fin possible des séquences dédiées à la localisation-allant-ordinairement-de-soi de l'appelée. En T34, A débute son tour par le même item, et c'est elle qui relance le potentiel thématique de la conversation en formulant une requête s'apparentant à une demande de nouvelles (« ça a été ? »). Ceci dit, cette requête s'en distingue dans la mesure où elle permet de retrouver un « fil conversationnel »<sup>307</sup> avec certaines séquences passées, et en particulier celles

<sup>307</sup> P. Pharo, *op. cit.*

dédiées à la localisation de l'appelante (et à l'inventaire de ses activités « déjà réalisées »). A deux reprises, l'appelante répond de façon neutre (T35-37), ce qui offre à l'appelée une opportunité pour s'engager dans le récit des « événements » (« *oh::* plein de choses », T14) annoncés à l'occasion d'une « anodine » demande de nouvelles (T13). Toutefois, elle ne s'engage pas immédiatement dans le récit des « nouvelles », pour produire une annonce dont la conception garantit de façon presque certaine l'adhésion<sup>308</sup> de B pour une telle orientation : « tu devineras jamais: » (T38). Ce tour projette en effet le développement d'une à plusieurs nouvelles « extra-ordinaires » sans laisser présumer de leur contenu, et le silence de quatre dixième de seconde succédant cette annonce réclame toujours un peu plus l'intéressement de B. Ces procédés sont particulières efficaces si on en juge par l'item accentué « *quoi:: ?* » (T40<sup>309</sup>), et le récit débute effectivement au tour suivant.

Il n'est pas utile de proposer la transcription de ce récit, et ce sont surtout les séquences permettant d'y aboutir qui nous paraissent intéressantes. Dans cette perspective, toutes les opérations réalisées avant ce premier développement thématique sont importantes (réalisation de différentes tâches propres à l'ouverture de ce type d'interaction, demandes de nouvelles, « commentçava » etc.), et nous nous bornerons uniquement à reconsidérer les séquences dédiées à la localisation des locutrices dans cette structuration plus générale de la conversation. Elles sont singulières à plusieurs titres, et en particulier parce que l'une des demandes de localisation vise à déterminer l'ancrage spatial d'une personne jointe sur son téléphone fixe. Le caractère inapproprié ou superflu de cette requête est rapidement dénoncée par l'appelée, et cet oubli d'une configuration technologique et spatiale allant de soi suggère que les demandes de localisation sont devenues une sorte de routine. Si on peut accorder quelque crédit à cette thèse, cette demande inappropriée intervient toutefois juste après les séquences dédiées à la localisation de l'appelante et débutées par une requête similaire. Cet enchaînement suggère quant à lui qu'un échange de demande de localisation peut être d'une part un moyen de jauger l'état de disponibilité des interactantes et d'autre part, de fournir différentes prises possibles pour s'engager dans la suite. Tout cela dépend des « réponses de localisation » apportées, qui ne se limitent pas à des éléments d'information d'ordre géographique. Dans le cas présent, si l'appelante<sup>310</sup> mobilise effectivement différentes références spatiales, c'est surtout pour rendre compte d'un ensemble de tâches « déjà réalisées ». Cet inventaire ne donne pas lieu à des traitements spécifiques, et c'est ainsi qu'il est possible de s'engager dans une *autre* suite. C'est précisément là qu'est formulée la seconde demande de localisation. Si son caractère inapproprié est rapidement pointé par l'appelée, il n'en reste pas moins que sa présence au domicile ne constitue pas un élément particulièrement intéressant pour la conversation pendante, et c'est ainsi qu'elle va progressivement pouvoir débiter son récit des « nouvelles ».

---

<sup>308</sup> Et *a fortiori* parce que les locutrices ont préalablement établi un certain état de disponibilité mutuelle.

<sup>309</sup> Considérer aussi T44.

<sup>310</sup> Avec la participation active de l'appelée, qui connaît manifestement l'emploi du temps ordinaire de l'appelante.



## Synthèse

Bien qu'elle soit assez spéciale, la communication précédente montre comment « l'épuisement » de séquences dédiées aux localisations des interlocutrices (et aux activités « révolues » de l'une d'entre elles) permet d'aboutir à un premier thème de conversation. En l'absence d'éléments notables (spatiaux, temporels, sociaux...) des contextes respectifs d'usage, les locutrices ont finement négocié et organisé l'arrivée à un point d'ancrage d'un premier développement thématique « remporté » par l'appelée. Les demandes de localisation (et notamment lorsqu'elles sont « retournées ») jouent un rôle important dans ce processus dans la mesure où elles permettent de (re)distribuer ce type de place, tout en permettant d'établir la disponibilité des conversants, voire de constituer « en soi » un réservoir de thèmes possibles. Dans le cas présent, les localisations des locutrices et leurs activités du moment (ou leur état de disponibilité tacitement établi dans le cours de ces séquences) permettent d'aboutir à un thème « classique » (*i.e.* un récit d'un événement passé), mais nous avons vu que ce genre de requêtes ou « d'anodines » demandes de nouvelles pouvaient être immédiatement succédées de développements plus ou moins étendus au cours desquels il s'agissait justement de décrire un ensemble de caractéristiques pertinentes des contextes (plutôt publics) d'usage. De tels récits font ainsi « naturellement » suite à des séquences de localisation, et nous avons vu qu'ils étaient souvent liés à des savoirs partagés par les locuteurs (connaissance commune du lieu, des co-présents...) et/ou à certaines caractéristiques particulières des environnements (fonds sonores, interférences, public singulier...). Rien n'exclut que de telles séquences puissent se développer lorsque les conversants se trouvent au domicile (et sur téléphone fixe), quoique le caractère relativement inédit de certains lieux d'appel (plutôt publics) paraisse constituer une dimension importante pour ce type d'occurrence. Un « événement » peut aussi toujours se produire au domicile (une réception par exemple, un flash spécial à la télévision, à la radio, etc.), et encourager des descriptions pour le locuteur n'y ayant pas accès (ou pas encore). Ceci dit, le fait de se trouver dans un lieu fréquenté par de nombreuses personnes (et pas si « anonymes »<sup>311</sup>) multiplie vraisemblablement les occasions de s'engager dans ce type de développement. La communication portant sur le « défilé de supporters » (dans une gare) est à ce titre particulièrement explicite, et on peut rappeler que c'est le locuteur ne se trouvant pas dans le lieu de « l'événement » qui insère le premier - et sans que son partenaire d'interaction ne lui ait préalablement fourni quelque indice - la catégorie « supporter » dans la conversation. Voilà qui rappelle comment les locuteurs peuvent être sensibles à l'environnement sonore distant, et à l'exploiter dans la structuration progressive (et collaborative) du « récit de l'événement ». Différentes « attaches contextuelles » sont ainsi susceptibles de guider l'organisation et l'orientation de la conversation, et ce phénomène est sans doute encore plus « spectaculaire » dans le cas des communications en « contexte quasi-partagé » et pour l'organisation de rencontres en face-à-face (des interlocuteurs<sup>312</sup>). « Spectaculaire » en terme de conception d'abord, car en fonction des connaissances et d'attentes parfois très précises de localisation, nous avons pu constater que certains appelants (vers des mobiles) pouvaient commencer le travail de micro-coordination et de synchronisation « en vue » de la rencontre dès la première place structurelle disponible (T2). Le format des ouvertures de conversation s'en trouve assez considérablement réduit, en fonction des ancrages des interlocuteurs, des

---

<sup>311</sup> Se reporter notamment à L. Mondada, *La ville n'est pas peuplée d'êtres anonymes...*

<sup>312</sup> Par rapport à notre corpus de communications enregistrées, de vidéos ou d'observations par prise de notes, il s'agit d'un type d'appel apparemment courant, et on peut toutefois rappeler que la gestion des rencontres en contexte « quasi-partagé » peut impliquer un des locuteurs et d'autres « unités de participation ». Se reporter à 3.3.1.3 Localisation opportuniste pour la rencontre en face-à-face.

savoirs et des attentes qu'ils nourrissent « l'un pour l'autre » d'une certaine façon. Ensuite, ce genre de communication peut difficilement être plus « *context sensitive* » dans la mesure où il repose presque<sup>313</sup> entièrement sur des séquences intégrant certaines caractéristiques des contextes : il s'agit en effet de mettre en commun différents éléments d'ordre spatial (catégories de lieu, partition dedans/dehors, repères dans l'environnement...<sup>314</sup>) permettant de cerner les localisations respectives des locuteurs, et de gérer le temps nécessaire pour passer de l'interaction distante en cours à une prochaine en face-à-face. Ce genre d'épisode de micro-coordination peut enfin inclure des modalités perceptives assez « inattendues » dans le cadre d'une interaction conversationnelle : « [...] je::: te::: >vois pas.< » (dernière UCT du premier tour de parole d'un appelant<sup>315</sup>). Le fait que la vue puisse être une des composantes des tours de parole rend particulièrement évident le lien pouvant exister entre certaines activités réalisées dans des environnements publics et la structuration même de la conversation.

Ce phénomène concerne en fait l'ensemble des communications étudiées dans cette section car nous avons presque exclusivement examiné des conversations au cours desquelles les locuteurs traitent, de biens des façons, des lieux publics ou de certains éléments appartenant plus ou moins en propre à ce type d'environnement (interactions de service, co-présences, engagements, fonds sonores, etc.). A ce stade, on peut rappeler que nous n'avons pas complètement « négligé » les lieux privés dans la mesure où ceux-ci sont étroitement corrélatifs des lieux publics. En témoignent par exemple certains appels « délibérément » passés/reçus « non loin » de leur frontière, pour y négocier des passages ou annoncer des départs/arrivées. Plutôt qu'une dilution des sphères du privé et du public, on peut avancer une « capacité renforcée » de mise en relation de ces environnements (et de leurs personnes) grâce à la technologie mobile, mais cette « capacité » est aussi issue de localisations<sup>316</sup> précises des appels, qui révèlent l'exploitation de certaines « frontières du quotidien » dont la partition espaces publics/privés fait partie. Les appels « non loin » de domiciles (de l'appelant ou non), les « pré-visites téléphoniques » (plus ou moins « opportunistes ») ou la « distribution » de la conversation « entre »<sup>317</sup> certains cadres bâtis (et plus ou moins accessibles au public) de la vie sociale, illustrent bien les jointures réalisées entre les lieux publics et privés, tout en reposant sur une série de connaissances, d'attentes<sup>318</sup>, et d'ancrages effectifs des locuteurs exposés dans les conversations. Nous proposerons *infra* une discussion plus générale sur les frontières du public et du privé telles qu'elles sont rendues observables dans les conversations et dans les environnements publics d'usage<sup>319</sup> et au préalable, il convient de rappeler les autres modalités nous paraissant importantes des traitements (conversationnels) de certaines composantes des environnements publics d'usage.

---

<sup>313</sup> Il faut néanmoins réaliser certaines tâches d'ouverture et de clôture de la conversation.

<sup>314</sup> Se reporter notamment à 3.3.1.1 Finaliser la rencontre planifiée en contexte quasi-partagé.

<sup>315</sup> Se reporter à Transcript. 45 : On devrait être à Carrefour.

<sup>316</sup> Et des configurations techniques fixe/mobile.

<sup>317</sup> C'est-à-dire aussi, « dehors ».

<sup>318</sup> Par exemple, joindre une personne sur son fixe ou son mobile ne revient effectivement pas à la même chose, quoique certains appelants anticipent et comptent parfois fortement sur la localisation de téléphonistes mobiles.

<sup>319</sup> On peut aussi rappeler que l'équation public/privé ne se limite pas à des catégories de lieux, pour se décliner à bien d'autres niveaux : modulations de l'accessibilité publique des communications et caractère plus ou moins privé de ces dernières par exemple.

En plus des communications « presque » entièrement dédiées à la coordination spatiale (et temporelle) des locuteurs ou incluant des séquences de localisations permettant « d'ancrer » certains développements thématiques<sup>320</sup>, nous avons mis en évidence deux autres formats généraux d'introduction des environnements d'usage dans les conversations, qui peuvent être subdivisés en plusieurs thèmes. Dans un premier temps, nous nous sommes surtout attachés à montrer comment les téléphonistes mobiles étaient prompts à faire certains « usages » des lieux publics (et de leurs frontières avec le domaine privé) pour satisfaire et/ou organiser différents aspects de leur relation<sup>321</sup>. A un niveau général, il apparaît que ce sont surtout les personnes « proches »<sup>322</sup> (couples, amis) qui tendent à « contextualiser » certaines de leurs communications pour entretenir et/ou mettre concrètement en forme leur relation. Trois modalités d'échanges fortement ancrés dans des environnements publics d'utilisation ont été avancées. La première se présente sous la forme d'appels assez « routiniers » passés entre les membres d'un couple et depuis un même lieu (en l'occurrence, le train ou « pas très loin »). Au travers de l'organisation de leurs conversations, nous avons pu constater qu'ils partageaient leurs emplois du temps et de l'espace (particulièrement visible au niveau des ouvertures), et que dans ce « contexte relationnel », la téléphoniste en situation probablement régulière de mobilité tendait à entretenir différentes normes horaires instituées par le couple. Le fait d'appeler depuis le train ou « pas très loin » s'explique probablement par la possibilité de fournir des indications précises quant au délai de séparation/rencontre ; certains appels sont justifiés par des « écarts » relativement à certaines normes horaires du couple, et que cela soit le cas ou non, l'important est de noter que ces appels se « logent » de façon routinière (et adaptée à un certain type de déplacement) entre un lieu public régulièrement fréquenté et le domicile<sup>323</sup>. La seconde modalité n'est pas étrangère à la précédente en terme de gestion distante de la séparation/rencontre de personnes intimes, quoiqu'au travers des communications d'un autre couple, nous avons aussi pu cerner comment ce type d'appels pouvaient s'inscrire dans le cadre de parcours plus complexes (utilisation du train, du RER, du bus, etc.) et permettre de décider, en temps et lieux publics « réels », des façons de se retrouver notamment. Dans un « contexte » de séparation physique de quelques jours cette fois-ci, nous avons pu constater que la répétition d'appels (relativement brefs) entre les membres d'un couple n'excluait pas une modalité d'entretien « phatique »<sup>324</sup> du lien social, tout en permettant de négocier les conditions de retour de la téléphoniste en situation de mobilité importante, et finalement de rencontre dans un lieu public. Nous avons en effet pu retrouver un cours temporel et spatial de leurs communications successives au travers de l'établissement de différentes « échelles de localisation » (*macro, meso, micro*), oscillant entre « suivi attentionné de parcours » et organisation progressive des conditions de retour de la téléphoniste en situation de mobilité importante. Cette fois-ci, c'est le téléphoniste (initialement) sédentaire qui a maintenu un contact « chronique » (plutôt que « perpétuel »<sup>325</sup>), et favorisé l'organisation progressive de la rencontre, quelle que soit la complexité des modes de transport utilisés par son interlocutrice. L'actualisation ponctuelle des localisations dans les lieux publics (et dans le cadre de parcours) témoigne ainsi probablement d'une forme de proximité relationnelle, qui peut aboutir à des choix concrets concernant l'organisation du lien social. Enfin, il nous a semblé pertinent de développer la notion de frontière comme troisième modalité importante

<sup>320</sup> Portant sur les lieux (plutôt publics) d'usage ou non.

<sup>321</sup> Et dans une moindre mesure, en y associant des personnes tierces.

<sup>322</sup> Ceci dit, la base ne compte qu'un faible nombre de communications professionnelles et il ne fait guère de doute que les travailleurs itinérants par exemple doivent avoir de multiples occasions (voire l'obligation) de faire part de leurs localisations, parcours... pour organiser leur activité.

<sup>323</sup> On peut rappeler qu'à chaque fois les appels ont été passés vers le téléphone fixe du domicile.

<sup>324</sup> Notion développée par C. Licoppe, *Sociabilité et technologies de communication...*

<sup>325</sup> Se remémorer par exemple l'appel reçu en voiture.

d'introduction de contextes privés/publics dans les conversations. Comme nous l'avons évoqué *supra*, nous avons finalement prêté une grande attention à des communications reçues au domicile (et parfois sur poste fixe) dans la mesure où les téléphonistes mobiles des lieux publics ancrent spécialement leurs appels à la frontière de ces deux types de contexte. S'il ne fait guère de doute que les échanges entre ces deux environnements sont facilités par la technologie mobile, nous avons aussi pu constater que les communications reposaient sur des localisations et des attentes précises des locuteurs de « part et d'autre » de cette frontière : « systèmes d'annonce » du retour au domicile ou du passage d'un lieu (privé) à un autre (c'est-à-dire dans les deux cas, pendant un temps de déplacement « dehors »), « pré-visites téléphoniques » à l'occasion de « passages », etc., toutes ces communications montrent des usages astucieux des lieux pour annoncer la rencontre en face-à-face (inévitavelmente localisée), la rendre possible ou pour régler différents problèmes pratiques tels que les courses au supermarché. Sur ce dernier point, la communication dite « de quartier » nous a paru particulièrement éclairante quant à la capacité des usagers à lier des lieux publics/privés pour régler certains problèmes pratiques, et on peut rappeler qu'il s'agissait pour l'appelant mobile de faire le point (avec son co-locataire) sur les besoins alimentaires des personnes se trouvant au domicile, « à l'approche » du supermarché. Si l'appel a été « opportunément » passé « non loin » de ce dernier lieu (comme du domicile), le téléphoniste découvre, dans le cours de la conversation, que le magasin est fermé, et il s'agit alors de s'engager dans d'autres séquences pour trouver des solutions alternatives. En plus de la localisation stratégique de ce type d'appel à la frontière de différents lieux, on accède ainsi à une lecture parfois extrêmement sensible des contextes publics d'utilisation car la « découverte » de certains éléments de l'environnement (déjà liés à des développements en cours) est immédiatement relayée dans la conversation. Les appels « routiniers » passés dans le cadre de déplacements réguliers, les « échelles de localisation » mises en place lors de parcours plus complexes et l'exploitation de certaines « frontières du quotidien » offrent une autre compréhension des façons dont se développent les conversations téléphoniques dans les lieux publics. Par rapport aux observations réalisées dans la section précédente, on peut enfin accéder pleinement aux usages qui sont faits de ces contextes relativement inédits d'usage, qui sont finalement peu séparables d'autres environnements « privés », et en particulier le domicile. Grâce à l'étude de conversations « entières », on « gagne » une meilleure compréhension des façons dont les locuteurs sont susceptibles d'exploiter les lieux publics pour satisfaire et organiser différents éléments des relations sociales, mais il est vrai aussi qu'on « perd », d'une certaine façon, une lecture fine de leurs opérations réalisées en situation. Certaines d'entre elles sont bien traitées mais « filtrées », pour reprendre la métaphore de M. Relieu, selon des exigences propres à l'interaction conversationnelle distante : tout l'enjeu consistera ensuite à rapprocher, dans la mesure du possible, ces deux « scènes » d'activités (ici séparées pour des raisons méthodologiques uniquement).

Au préalable, il convient de synthétiser la dernière modalité d'introduction d'éléments de contexte dans les conversations, qui repose cette fois-ci sur différents « engagements » et « expositions publiques » des locuteurs, susceptibles de devenir des composantes à part entière (et importantes) des communications (car elles peuvent en précipiter la fin par exemple). C'est dans la seconde partie de cette section que nous avons développé ces notions qui revêtent un intérêt tout particulier pour notre propos, car elles entrent en résonance étroite avec les principaux enjeux du « téléphoner en public » identifiés dans le cadre de l'analyse située des usages. Ceci ne veut pas dire que les autres parties composant cette section (« *Attaches contextuelles...* » et « *Les lieux et leurs frontières...* ») ne permettent pas d'établir un lien essentiel entre ancrages publics des téléphonistes et structuration de la conversation, bien au contraire,

mais que la gestion des expositions et des engagements des locuteurs offre parfois une lecture résolument sensible de certaines composantes de la vie publique. Dans un premier temps en effet, nous avons pu évaluer comment différents types de publics (connus ou non) pouvaient limiter les possibilités de s'engager dans la conversation distante ou dans certains développements intimes. Si trois communications seulement montrant la prise en compte de publics ont été étudiées, nous nous sommes par contre attachés à faire varier la localisation de ces séquences au sein des échanges (ainsi que leurs conséquences pour l'organisation d'ensemble des conversations). On peut rappeler la signification d'un état d'indisponibilité dès la première place dont dispose l'appelé (T1) en raison de l'engagement dans une interaction de service, et l'annonce d'une rencontre (dans la rue) précipitant la clôture de la conversation<sup>326</sup>. Dans les deux cas, les façons dont ont été pris en compte les publics sont assez extrêmes car elles remettent assez brutalement en cause le déroulement « normal » de l'interaction : ouverture/clôture dès T1 et précipitation de la fin de l'échange montrent comment les téléphonistes ont effectivement à gérer et régler deux « fronts d'interaction ». Ceci dit, nous avons aussi pu montrer des procédures d'ajustement plus subtiles permettant de faire face à un public de personnes connues, et notamment lors du développement de thèmes intimes. Ce phénomène rappelle utilement qu'il n'est pas pertinent de considérer « l'ensemble »<sup>327</sup> des communications téléphoniques comme relevant du privé, mais que les participants peuvent, localement et dans l'entre-deux conversationnel, s'organiser de telle sorte qu'ils puissent s'engager dans des développements intimes : lors d'un récit d'une relation amoureuse, nous avons pu constater qu'il était parfois opportun de coder le sexe de certaines personnes, de se déplacer stratégiquement, cette dernière procédure entraînant une modification de l'environnement sonore, et des traitements spécifiques. Il ne fait guère de doute que le fait de pouvoir téléphoner depuis presque n'importe où multiplie les expositions à différents types de publics, et ceux-ci peuvent justifier une série d'opérations locales et/ou distantes à partir desquelles se décide la poursuite ou non de la conversation. Dans un second temps, nous avons pu constater que ce problème ponctuel des publics (parfois participants) pouvait plutôt reposer sur des régimes plus généraux de co-présence, et notamment dans le cas d'appels passés ou reçus dans des wagons de train. Conformément à certaines observations réalisées dans la première section analytique<sup>328</sup>, on constate que les téléphonistes se trouvant dans ce type de lieu tendent à parler très bas. Si cette caractéristique est assez manifeste au niveau des transcriptions (segments compris entre les signes ° °, parfois doublés) ou au travers des demandes fréquentes de répétition, il n'en reste pas moins que cette technique est rarement traitée en tant que telle dans le cours des échanges. Ceci invite à prendre quelques précautions quant à l'association co-présence du train/parler bas, mais nous avons aussi pu constater que les téléphonistes engagés dans ce type d'environnement pouvaient parler plus fort lors de périodes de concurrence pour la prise de parole ou bien, qu'ils tendaient surtout à limiter le caractère public de leurs contributions dans le cours de développements thématiques : singulièrement, leurs contributions sont sensiblement plus audibles dans les ouvertures et clôtures de conversation et l'ensemble de ces éléments suggère un « effort » assez systématique de limitation de l'accessibilité publique de la conversation téléphonique et en particulier dans les trains. Cependant, en l'absence de traitement « officiel » on ne peut complètement avancer ce type de principe, bien qu'on puisse relever certaines répercussions visibles du parler bas au niveau de l'organisation des conversations.

<sup>326</sup> Alors que les conversants étaient engagés dans des développements thématiques.

<sup>327</sup> Au niveau de leur structure et par rapport à l'étiquette « privée » et globale souvent apposée sur les conversations téléphoniques tenues dans les lieux publics.

<sup>328</sup> Se reporter à 2.3.1.3 Une co-présence particulière du wagon de train ? et à certaines séquences étudiées dans la partie 2.3.2 Transports amoureux plus ou moins fidèlement localisés.

L'engagement des usagers dans certaines activités (et plutôt dans le cas de réception d'appels sur mobile) peut aussi avoir des conséquences importantes concernant les possibilités de s'engager dans les conversations distantes. Cela, nous l'avons surtout illustré à partir du cas assez particulier des appels reçus « en voiture » et pour une double raison. D'abord, il nous a semblé que c'était surtout dans ce type de contexte qu'il était le plus aisé de relier action politique (au sens large) et interaction conversationnelle, au travers de séquences « d'auto-contrôle » allant effectivement dans le sens d'un débat public (et d'une série de mesures législatives qui lui ont rapidement succédé). Quotidiennement, on peut observer de nombreux téléphonistes qui paraissent très bien s'accommoder des conduites conjointes de l'automobile et de la conversation ; lorsqu'on examine leurs communications, on constate toutefois que le locuteur-conducteur ou l'appelant (qui lui est généralement pleinement disponible) s'accordent<sup>329</sup> pour considérer qu'il vaut mieux renvoyer l'interaction distante « à plus tard ». Une gêne est exprimée dans le cours de certaines conversations reçues en voiture, et finalement, nous n'avons pas retrouvé « ailleurs » d'activités ou d'engagements « périphériques » limitant avec une telle régularité les possibilités de développer des conversations distantes. Cela vaut pour les appels reçus dans les trains ainsi que pour les restaurants. Ensuite, nous avons proposé une analyse assez novatrice de la notion « d'interférence sonore » de Goffman (et souvent convoquée pour rendre compte du volume parfois trop important de certaines communications téléphoniques tenues en public), en nous efforçant de la cerner du point de vue de l'organisation interne des conversations. Cette perspective est assez différente de l'usage traditionnel de la notion, et les façons dont les conversants règlent et gèrent ce type de problème pratique sont extrêmement variées. A un niveau général, on peut raisonnablement avancer que le fait de pouvoir téléphoner de presque partout (et en particulier dans les lieux publics où l'environnement sonore n'est pas forcément maîtrisable) multiplie les expositions à différentes « sources de contaminations » sonores qui sont d'autant plus délicates que les locuteurs ne peuvent compter que sur leurs contributions audibles pour interagir. Bien des bruits (vent, circulation automobile, trains, discussions, cris d'enfants, etc.) peuvent « couvrir » tout ou partie des tours de parole et justifier des traitements spécifiques tels que des demandes de répétition, des interruptions suivies de silences, le temps de « laisser passer » l'interférence sonore (ou de trouver des parades, par le déplacement par exemple). Bien des mécanismes de réparation (dont le « parler fort », même dans les cafés ou « non loin ») sont mis en œuvre pour faire face à des bruits « envahissants », dont le statut « d'interférence » n'est cependant pas toujours justifié au regard de certaines séquences. Nous avons vu que certains événements sonores pouvaient occasionner des traitements humoristiques (cri de bébé = téléphoner à la « crèche », vent = être dans un « avion ») ou contribuer au développement de séquences descriptives au cours desquelles il s'agit justement d'un ensemble de caractéristiques pertinentes du contexte d'où sont issus des bruits importants. Même imposants, ces bruits ne constituent pas mécaniquement des « interférences » car ils peuvent toujours être convertis en ressource pragmatique contribuant à l'organisation et à l'orientation des communications<sup>330</sup>. Le statut des bruits<sup>331</sup>, qui sont une composante parmi bien d'autres de la vie publique, ne peut vraiment s'apprécier qu'en se référant aux façons dont ce genre d'élément de situation est pris en compte dans les conversations : si les « interférences sonores » peuvent justifier des techniques de réparation, elles peuvent aussi favoriser des développements thématiques étroitement liés.

<sup>329</sup> C'est-à-dire que ce peut être l'un ou l'autre des locuteurs qui initie les séquences rendant compte d'un problème de participation et d'engagement, pour aboutir généralement à la clôture de l'interaction en cours.

<sup>330</sup> Se reporter en particulier à la communication des « supporters », 3.3.2.1 Traductions de l'événement.

<sup>331</sup> Ou leur « absence » comme l'a noté C. Licoppe, *op. cit.*

## Conclusion

Nous voici à présent assez bien documentés pour rendre plus généralement compte des modalités d'organisation de l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics et des façons dont certains éléments de ces environnements sont susceptibles de devenir des composantes à part entière et importantes des communications distantes (et en retour, de « guider » parfois la conduite locale de l'un ou l'autre des locuteurs, voire celle des deux<sup>1</sup>). L'intuition essentielle de cette recherche concernant la possibilité de proposer une lecture praxéologique de la vie publique depuis l'analyse des activités locales et distantes des téléphonistes nous semble vérifiée, et elle est surtout riche d'enseignements quant à certaines caractéristiques et dimensions sensibles des lieux publics apparaissant réflexivement pertinentes depuis l'organisation de ces deux « fronts d'interaction ». On peut faire remarquer qu'un tel aboutissement est assez « immanquable » avec nos matériaux vidéo car ceux-ci offrent un accès direct<sup>2</sup> au déroulement de cours d'action qui - quels que soient les activités ou engagements des participants - sont indéfectiblement situés et organisés selon différentes caractéristiques du contexte qu'ils contribuent à renouveler de façon constante. L'idée selon laquelle il est possible de proposer une lecture analogue des environnements publics à partir d'enregistrements de conversations téléphoniques est moins évidente, mais établie au travers de l'identification de multiples formes d'introduction d'éléments de contextes publics (et finalement aussi privés) en différents « endroits »<sup>3</sup> des communications distantes. Les deux scènes d'activité étudiées fournissent ainsi une lecture accomplie de la vie publique, certes à partir de l'examen d'une pratique particulière, de « médiocre importance » peut-être, et assurément « noyée » parmi bien d'autres<sup>4</sup>. Nous avons toutefois considéré que la téléphonie mobile pouvait constituer un bon moyen d'entrée en « matière interactionnelle » pour explorer l'organisation de la vie quotidienne des lieux publics, et qu'une telle stratégie d'enquête favorisait par ailleurs le développement d'une analyse précise et formelle de l'action sociale. Cette politique de recherche a été continûment appliquée dans les deux sections analytiques qui offrent une lecture étroitement complémentaire, et parfois distincte il est vrai, d'un ensemble varié de caractéristiques de la vie publique.

Il est maintenant opportun de proposer quelques appréciations plus générales relativement à notre projet d'établir un lien aussi systématique que possible entre le déroulement de cours situés d'action, certaines caractéristiques sensibles des environnements publics (*e.g.*, des fonds sonores importants), et l'organisation des conversations. Tout d'abord, dans la mesure où nous n'avons pas réussi à mettre en place de dispositifs méthodologiques permettant de « synchroniser » les données vidéo<sup>5</sup> et conversationnelles, il faut convenir que cette relation est souvent suggérée au travers de problématiques et de thèmes communs mis en évidence dans les deux sections analytiques. Par exemple, et pour rester sur le thème des

---

<sup>1</sup> C'est notamment le cas pour les conversations en « contexte quasi partagé » et devant permettre d'aboutir à la rencontre des locuteurs : ces derniers sont en effet prompts à rendre compte, dans le cours même de leur réalisations, de certaines investigations menées dans leur environnement d'usage (déplacements, orientations, prospections visuelles, etc.) afin de garantir le passage de l'interaction distante en cours à une autre, imminente, en face-à-face.

<sup>2</sup> Mais produit et très variable compte tenu de notre terrain d'enquête et de la politique de réalisation des vidéos.

<sup>3</sup> Dans un tour de parole, une à plusieurs séquences, dans les ouvertures, lors de développements thématiques, dans la section de clôture, etc.

<sup>4</sup> *A fortiori* lorsqu'on sait les multiples formes et définitions que peut prendre la notion d'espace public.

<sup>5</sup> Dans les deux environnements des locuteurs d'ailleurs.

environnements sonores bruyants, nous avons pu examiner dans un premier temps comment certains déplacements de téléphonistes, leurs orientations ou des « techniques du corps » plus spécifiques<sup>6</sup>, visaient manifestement à limiter les effets de ce type de nuisance. Avec les données vidéo toutefois, il n'a pas vraiment été possible d'évaluer l'efficacité (ou l'inefficacité) de telles mesures, en l'absence d'un accès aux contributions verbales de l'un des locuteurs<sup>7</sup>. Ce n'est que dans un second temps que nous avons pu apprécier, dans des circonstances parfois très similaires mais avec d'autres participants, comment ce genre d'élément de situation était effectivement susceptible de rentrer dans l'ordre des conversations, et faire l'objet de différentes sortes de traitements de la part des interlocuteurs. Pour faire face à des environnements bruyants, nous avons vu qu'ils pouvaient mettre en place des procédures de « réparation » (demandes de répétition, utilisation localisée du « parler fort », etc.), et des formes de « réappropriation » conversationnelle « d'interférences » sonores. Même lorsque l'intensité de ces dernières est élevée, elles ne revêtent pas mécaniquement et exclusivement un caractère interruptif ou simplement gênant car les locuteurs peuvent toujours s'en « saisir » pour s'engager dans des séquences plus ou moins étendues au cours desquelles il s'agit justement de décrire un ensemble de caractéristiques du contexte d'où sont issus les bruits<sup>8</sup>. Si nos données vidéo et conversationnelles avaient été collectées de façon simultanée, nous aurions pu distinguer plus clairement la relation indexicale (*i.e.*, au sens où certaines actions réalisées localement et à distance s'étaient réciproquement) susceptible d'unir ces deux fronts d'interaction ou à l'inverse, des procédures locales qui permettent de « décontextualiser » par exemple les communications. Sur ce point, nous pensons en particulier aux téléphonistes ancrés dans des environnements bruyants ou à proximité d'autres personnes (anonymes comme connues), et qui s'éloignent de ces deux sources (effectives ou simplement potentielles) de gêne avant la passation d'un appel ou dès les premiers tours de parole<sup>9</sup>. Ces éléments de situation ont toutes les « chances » de ne pas devenir des composantes de la conversation car ils ont fait l'objet d'un traitement spécial de la part de l'interactant « exposé ». Nos données ne permettent pas de vérifier cette autre forme d'inter-dépendance ou d'indexicalité entre les actions et interactions locales/distantes bien que nous ayons cherché le plus souvent à « entretenir » ce genre de relation : en examinant par exemple d'abord comment les téléphonistes s'évertuent à gérer bien des expositions (régimes particuliers de co-présence, fonds sonores, etc.) ou des engagements (interactions parallèles, simultanées, avec des connaissances/des personnels de service, problèmes de disponibilité, etc.) appartenant plus ou moins en propres à des environnements publics, puis en sélectionnant et en étudiant les enregistrements de conversation de telle sorte qu'on puisse évaluer les façons dont les interlocuteurs peuvent gérer ces différents problèmes pratiques.

---

<sup>6</sup> Rappelons les techniques de « l'oreille bouchée » et de « main-entonnoir »

<sup>7</sup> C'est pourquoi nous nous sommes résolus à réaliser des analyses de « moitiés » de conversations, avec des fortunes diverses. L'exercice est en effet assez délicat (*a fortiori* lorsqu'on constate de l'accessibilité relative – plutôt que systématique – des conversations téléphoniques) mais pas complètement infondé en vertu de l'adjacence des tours de parole et du principe de « dépendance conditionnelle ».

<sup>8</sup> Sur ce point, on peut ajouter que le fait de ne pas partager le même environnement favorise manifestement ce genre de séquences descriptives, ainsi que la connaissance (ou non) qu'ont les locuteurs du lieu de passation/réception de l'appel. Nous avons vu par exemple que la passation d'un appel depuis un lieu public (un café) « familial » des interlocuteurs favorisait ce genre de développement, et notamment parce que des amis communs se trouvent dans l'environnement de l'un des conversants (se reporter à 3.3.2.2 La localisation dans les lieux publics comme point d'ancrage thématique).

<sup>9</sup> Nous avons vu en effet que les téléphonistes attendaient parfois l'ouverture effective de la conversation téléphonique avant de soustraire (par le déplacement) à un cadre local de participation (voir 2.1.1.2 L'ordre cérémoniel des ouvertures/fermetures des conversations).



Il convenait de rappeler cette caractéristique de notre recherche liée aux modalités de recueil de données, qui ne nous a cependant pas toujours empêché de cerner la relation indexicale susceptible d'unir les deux fronts d'interaction étudiés. Certaines communications sont en effet suffisamment « *context-sensitive* » pour qu'on puisse saisir ce genre de relation. Il s'agit en particulier des conversations dites en « contexte quasi-partagé » et dédiées à l'organisation de la rencontre (imminente) en face-à-face des locuteurs. Pour se retrouver, nous avons vu qu'ils faisaient précisément état de certaines de leurs investigations menées en situation ainsi que de différents indices puisés dans leur environnement proximal. Les interlocuteurs sélectionnent des repères spatiaux, ils rendent compte de déplacements, de stationnements, voire de leurs orientations corporelles et/ou visuelles pour garantir le passage de l'interaction conversationnelle distante en cours à une autre, à venir, en face-à-face<sup>10</sup>. En vertu de savoirs et d'attentes précises de localisation précédant comme succédant l'appel, les formats d'ouverture et de clôture de conversations sont généralement très réduits, et ces communications sont ainsi pratiquement entièrement dédiées à un travail de micro-coordination des locuteurs, qui structurent l'interaction conversationnelle en fonction d'investigations pratiques menées localement, et *vice versa*. Les enregistrements de conversations permettent de vérifier ce genre de relation indexicale, ce qui est sensiblement moins le cas avec les données vidéo. Contrairement à une idée assez répandue dans le contexte de développement (au moins) des usages mobiles, nous avons pu constater qu'il n'était pas si facile d'accéder aux contributions verbales des usagers, et en particulier dans les lieux publics « à l'air libre »<sup>11</sup> : l'environnement sonore (urbain) et le maintien des distances interpersonnelles ordinaires (auxquelles contribue l'analyste) suffisent bien souvent à limiter les possibilités d'écoute. Malgré ces caractéristiques sensibles, nous avons néanmoins jugé possible de déduire du comportement non verbal uniquement d'un téléphoniste, un épisode similaire de micro-coordination : par des déplacements apparemment erratiques, des prospections visuelles répétées, et une clôture de la conversation coïncidant avec l'arrivée d'une voiture dans laquelle s'engouffre l'utilisateur<sup>12</sup>. C'est avec ce type de données que l'on peut associer conduite située, orientation voire structure des conversations. C'est aussi grâce à elles qu'on comprend le sens de certaines modalités, à première vue étranges (ou « autistiques » pour certains), d'ancrages des téléphonistes, et comment ces derniers profitent de la technologie mobile pour gérer (ou se donner les moyens d'improviser) des rencontres dans les lieux publics, des passages d'un lieu à un autre, etc.

Il apparaît en effet que nous n'avons pas seulement étudié les modalités d'ancrage de la pratique du mobile dans trois catégories de lieux publics, puis sélectionné et analysé des communications permettant de « retrouver », dans le prisme de la conversation, différentes caractéristiques préalablement identifiées de ces contextes, pour identifier d'autres modalités d'appropriation des lieux publics. En choisissant par exemple d'étudier des conversations « routinièrement » passées depuis un même lieu public (le train), « non loin » de bien d'autres

<sup>10</sup> On se reportera en particulier à 3.3.1.1 Finaliser la rencontre planifiée en contexte quasi-partagé.

<sup>11</sup> Même dans les lieux publics « couverts » et relativement calmes, l'accessibilité des conversations téléphoniques (ou en face-à-face d'ailleurs) n'est jamais garantie. La transcription réalisée dans la partie intitulée « Gestes, regards... pendant la conversation » (2.1.3.2) est particulièrement éclairante sur ce point et on peut ajouter qu'une telle perspective ne correspond sans doute pas aux façons dont les personnes se trouvant dans un champ de perception mutuelle se rapportent les unes aux autres : malgré notre intérêt « peu ordinaire » pour l'étude des contributions verbales des téléphonistes et l'utilisation de moyens techniques relativement conséquents, nos transcriptions sont bien souvent très incomplètes pour ce qui est des « moitiés » de conversation, caractéristique qui n'est finalement pas inintéressante pour évaluer les environnements sonores des lieux publics.

<sup>12</sup> Se reporter à 2.2.3.3 La forme de la conversation du dehors au dedans.

(stations de métro, magasins, rues, domiciles, etc.) ou dans le cadre de parcours<sup>13</sup>, nous avons vu comment les téléphonistes pouvaient faire différents usages de leur localisation dans les lieux publics (et finalement aussi privés ou à leur frontière) pour satisfaire différents aspects des relations sociales : réaffirmation ou réajustement de normes horaires, gestion de rencontres en face-à-face (de la planification à l'improvisation), selon différentes échelles<sup>14</sup> et repères spatiaux<sup>15</sup>, ou encore, maintien régulier du lien social lors d'une période de séparation physique entre les membres d'un couple et dont un est engagé dans un déplacement géographique relativement important<sup>16</sup>. C'est dans ce contexte de séparation temporaire que nous avons pu étudier une succession d'appels permettant de discerner facilement différentes « échelles de localisation », et tendant à montrer comment la technologie mobile pouvait effectivement favoriser le développement d'une « modalité phatique »<sup>17</sup> d'entretien du lien social. Le suivi périodique de l'évolution du parcours du conjoint témoigne certainement de cette forme de « présence renforcée » ou « entretenue à distance » pour reprendre des expressions de C. Licoppe, bien que les communications étudiées ne se réduisent généralement pas à cette dimension : c'est le suivi et la « re-localisation » ponctuelle de la téléphoniste en situation de mobilité qui permettent de décider des transports en commun à utiliser (parmi différentes alternatives possibles), et qui rendent aussi possible la définition progressive, et de plus en plus précise, des conditions de la rencontre en face-à-face. Notre corpus de conversations permet ainsi de discerner de multiples usages sociaux qui peuvent être faits des lieux publics de passation et de réception d'appel, et qui sont bien souvent inséparables de la gestion de différentes temporalités entretenues par les locuteurs (heures « normales », annonces d'arrivée, délais d'entrée en contact visuel, etc.) et parfois, de cadres familiers et privés des conversants (principe de la « pré-visite téléphonique » par exemple, à l'occasion d'un passage « non loin » du domicile d'une connaissance et/ou « à l'approche » d'une station de métro où il peut être commode de négocier sa destination finale<sup>18</sup>).

En plus de ces usages plus ou moins inédits des lieux publics pour l'organisation de différents aspects du lien social, nous avons aussi montré comment les interlocuteurs pouvaient ériger leurs environnements d'usage en thème de conversation. Comme pour les appels « routinièrement » passés depuis un même lieu, nous n'avions pas spécialement pressenti l'existence ni même l'intérêt d'un tel phénomène, qui livre une lecture parfois très sensible des environnements publics. Cette propension à décrire les lieux de passation ou de réception des appels s'explique d'abord par le format d'interaction téléphonique : les locuteurs peuvent décider de s'engager dans ce genre de séquences dans la mesure où ils ne partagent pas la même perception de leurs environnements. Il s'agit d'une sorte « d'asymétrie des positions interactionnelles » ne se réduisant pas aux ouvertures<sup>19</sup>, mais concernant l'ensemble

<sup>13</sup> Ces différentes possibilités sont surtout traitées dans la partie « Les lieux et leurs frontières comme points de fixation des appels » (3.1).

<sup>14</sup> *Macro, meso, micro.*

<sup>15</sup> Passation d'appels « à la frontière » de lieux publics et privés, « entre des cadres familiers » des locuteurs, « non loin de... », etc.

<sup>16</sup> Leurs communications sont étudiées dans la partie intitulée « Echelles de localisation de parcours » (3.1.2).

<sup>17</sup> Notion développée notamment par C. Licoppe, *Sociabilité et technologies de communication...*

<sup>18</sup> Ces deux types de localisation « opportuniste » d'appel par mobile sont étudiés dans 3.1.3.3 Pré-visite téléphonique et visite opportuniste et à partir d'une seule conversation. Ceci dit, il convient de rappeler que de nombreuses cabines téléphoniques sont depuis longtemps implantées à proximité de lieux dédiés à la mobilité (ce point est développé dans la thèse de doctorat de F. Carmagnat, *op. cit.*). La technologie mobile ne rend sans doute pas subitement possible des gestions flexibles des déplacements et des rencontres. Par contre, on peut raisonnablement penser qu'elle les facilite.

<sup>19</sup> E. Schegloff a développé cette notion pour qualifier la différence de savoirs et d'attentes entre appelants et appelés dans les ouvertures de conversations téléphoniques sur poste fixe notamment (voir en particulier E.

de la conversation, la diversification des environnements d'usage augmentant d'une certaine façon les opportunités d'en rendre compte. La propension à décrire les contextes d'usage paraît en effet renforcée par la démultiplication des lieux possibles de communication, le caractère inédit (pour les lieux publics notamment) et parfois inattendu de certains d'entre eux. Toutefois, nous avons vu que cette propension à la « découverte » était très relative, pas seulement dans le cas où les attentes de localisation sont très précises, mais aussi parce que les locuteurs sont souvent familiers des lieux : plus les locuteurs se connaissent<sup>20</sup>, plus ils sont susceptibles de partager des savoirs quant à leurs environnements respectifs, et plus ils « s'entendent » pour ériger ces lieux en thème de conversation. Ce genre de développement est en effet issu d'un processus interactif dont nous avons pu examiner deux modalités de mise en œuvre grâce à l'étude d'une seule conversation<sup>21</sup> : à partir d'une demande de localisation puis de « nouvelles », les locuteurs ont progressivement et successivement pu s'engager dans des séquences descriptives concernant leurs environnements respectifs (nom du lieu, identité des co-présents, activités en cours...). Notre corpus de communications ne nous a pas permis de retrouver des occurrences analogues avec des téléphonistes se trouvant à leur domicile, et si elles ne sont pas à exclure (et avec la téléphonie fixe), l'idée reste que la multiplication des lieux (en particulier « publics ») de conversation peut constituer « en soi » une sorte de « réservoir thématique ». L'exemple de l'auto-localisation faisant suite à une « demande de nouvelles » et aboutissant (après un « topicalizer ») à ce genre de développement est particulièrement illustratif. C'est en effet à la faveur d'une requête ouverte que l'un des locuteurs oriente la conversation vers la description d'activités menées en situation.

Ce genre d'orientation s'explique enfin par le fait que les lieux publics sont susceptibles d'être le théâtre de multiples « événements » que les locuteurs peuvent choisir de convertir en « objets de conversation ». Il faut faire preuve de prudence dans la mesure où de telles occurrences peuvent tout aussi bien concerner le téléphone de maison. Toutefois, la multiplication des lieux de conversation n'augmenterait-elle pas mécaniquement ce genre d'exposition ? Et en particulier dans les lieux publics où les types de co-présence, les fonds sonores, etc., sont très variables et pas toujours aisément maîtrisables ? A bien des égards, il nous a semblé que oui, et nous avons en particulier illustré ce phénomène avec le récit (collaboratif) d'un « défilé de supporters »<sup>22</sup> se déroulant dans une gare. L'identification visuelle et auditive d'une catégorie particulière de membres de l'espace public peut justifier l'introduction de séquences descriptives, logiquement initiées par le locuteur ancré dans le « lieu de l'événement ». Ceci dit, son partenaire d'interaction n'est pas pour autant passif ou sans ressources pour ce type de développement : nous avons vu qu'il ne limitait pas sa participation à des « continueurs » ou à des requêtes par exemple, mais qu'il se basait sur l'environnement sonore distant pour contribuer à l'élaboration du récit (rappelons que c'est lui

---

Schegloff, *Sequencing...*). Dans une production récente, l'auteur n'a pas manqué de noter que la technologie mobile permettait certainement de réduire cette « asymétrie », grâce à l'affichage du numéro (voire de la photo d'un contact pré-enregistré) qui permet d'anticiper sur l'identité de l'appelant, E. Schegloff, *Beginnings in the telephone...*

<sup>20</sup> Notons qu'il n'est pas nécessaire d'être particulièrement intime pour partager certaines connaissances sur des lieux plus ou moins précis : des grandes gares par exemple, des aéroports, un restaurant réputé, etc.

<sup>21</sup> Se reporter à 3.3.2.2 La localisation dans les lieux publics comme point d'ancrage thématique. Si ce genre de développement nous paraît relativement spécifique, les mécanismes de génération de nouveaux thèmes de conversation ne le sont pas quant à eux : qu'il s'agisse de demandes de localisation ou de nouvelle, nous avons retrouvé une structure en trois tours adjacents mis en évidence par Button et Casey notamment, *op. cit.* Par exemple : A « bon, quoi de neuf ? » → B « je suis au contrôle technique avec (...) » → A « ah bon ! et ça se passe bien ? » → B commence à développer ce thème de conversation.

<sup>22</sup> Voir 3.3.2.1 Traductions de l'événement.

qui a introduit la catégorie « supporter » dans la conversation sans que son partenaire d'interaction ne lui ait fourni quelque indice). Voilà comment un évènement singulier et étroitement corrélatif d'un lieu ouvert au public devient un évènement localisé dans la conversation téléphonique, chacun des locuteurs étant résolument « sensible au contexte ».

Il nous a semblé nécessaire de revenir sur les différents apports des données étudiées, qui livrent une lecture complémentaire et parfois distincte des modalités d'ancrage de la téléphonie mobile dans les lieux publics. Conformément à l'intuition essentielle de cette recherche, il est possible d'établir des points de connexion entre le déroulement de cours situés d'action et l'organisation de conversations pour accéder à une lecture pratique et sensible de la vie publique, même si les données ont été collectées séparément. La relation indexicale susceptible d'unir les deux fronts d'interaction étudiés facilite cette reconnaissance, mais nous l'avons aussi « entretenue » d'une certaine façon en sélectionnant des conversations permettant de retrouver des enjeux et des problématiques du « téléphoner en public » préalablement identifiés dans la cadre de l'analyse en situation de la pratique. Si nous nous sommes efforcés de maintenir cette équivalence, les enregistrements de conversations nous ont aussi conduit à distinguer différents usages qui pouvaient être faits des lieux publics/privés de passation ou de réception d'appel et ce, pour négocier et organiser bien des aspects des relations sociales. On peut effectivement considérer, en reprenant la métaphore proposée par M. Relieu, que la conversation constitue un « filtre », les locuteurs sélectionnant et traitant certains éléments de leurs environnements pour satisfaire des exigences propres à leur régime d'interaction (faire face à des interférences sonores par exemple), et une sorte de « prisme » selon nous au travers duquel on peut cerner différentes modalités d'organisation des relations sociales. Si certains sociologues ont pensé que la technologie mobile allait lier des personnes et non plus des lieux, l'étude des conversations suggère au contraire que les téléphonistes sont prompts à exploiter leurs localisations pour négocier des rencontres par exemple (susceptibles d'impliquer d'autres personnes que les locuteurs<sup>23</sup>) et différentes temporalités liées à la mobilité. Il se peut que notre approche « en deux temps » nous ait rendu plus attentifs à la nature et à des enjeux propres aux deux espaces d'interaction analysés, et on peut maintenant les réunir pour apprécier plus généralement les façons dont les acteurs sociaux parviennent à intégrer l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics, et certains éléments de ces environnements au sein des échanges.

Il est assez logique de commencer cette discussion par la question de « l'ordre public » dont nous avons vu dans la section introductive combien il avait été affecté par l'usage du mobile et en particulier conversationnel. Il s'agit en effet du mode ayant « historiquement » contribué au développement de cette technologie, et il est aussi le plus accessible du point de vue d'un (hypothétique) public<sup>24</sup>. Il n'est pas question de revenir ici sur les origines sociétales et sociologiques de la « panique morale » accompagnant le développement des usages, phénomène auquel nous avons finalement accordé une assez grande attention et un certain crédit. Après tout, il n'est pas inintéressant ni injustifié d'examiner l'ensemble des peurs ou des problèmes posés par les usages d'une nouvelle technologie, bien au contraire. Et puisque les articles les plus alarmistes ont amplement alimenté le débat public, il est probable qu'ils aient en partie contribué à la formation des opinions, et pourquoi pas, à l'évolution de la

---

<sup>23</sup> Ce point a été développé dans la partie intitulée « Localisation opportuniste pour la rencontre en face-à-face » (3.3.1.3) où l'annonce faite par l'appelé de la proximité spatiale entre un collectif d'amis et l'appelant va conduire à un rassemblement de l'ensemble de ces personnes.

<sup>24</sup> Pour autant que des personnes cherchent vraiment à assigner des activités uniques à des co-présents, il est fort possible qu'elles détectent plus facilement un téléphoniste en conversation que lorsque celui-ci écrit un SMS.

législation<sup>25</sup>. Le problème par contre, et en particulier lorsqu'on revendique une connaissance sociologique descriptive des pratiques, est que l'intérêt légitime et compréhensible pour les aspects les plus saillants (*i.e.* dérangeants) des usages conduit assez inévitablement à aggraver le caractère, la nature et la fréquence des menaces, en tout cas « *plus que ne le révèle une appréhension calme de l'évidence* » selon R. Roots. De telles restitutions sont surtout le fait d'enquêtes basées sur des données déclaratives (par entretiens surtout), qui en faisant d'une certaine façon « reposer » les observations sur la perception *a priori* « ordinaire »<sup>26</sup> des individus relativement à l'usage d'une nouvelle technologie, ne peuvent identifier autre chose que ses facettes les plus visibles et finalement « extra-ordinaires ». Dans la mesure où les individus ne sont pas spécialement « intéressés » par l'étude des usages (du moins, en tant que thème d'enquête précise Garfinkel), il est assez compréhensible qu'ils aient surtout perçu et mémorisé certaines occurrences problématiques (plutôt celles des autres d'ailleurs), et dans une bien moindre mesure les procédures généralement discrètes ou « *vues mais non remarquées* » par lesquelles elles sont évitées. Cela on ne peut leur reprocher. Par contre, on peut regretter que le sociologue cherche rarement à « contre-dire » ces propos critiques autrement qu'en renvoyant à des paradigmes normatifs du type : « *comme nous l'avons vu, nous nous trouvons actuellement dans une période de troubles, mais il semble que des règles d'usage se mettent progressivement en place. On commence d'ailleurs à observer...* ». Ce genre de proposition (souvent conclusive) n'est pas rare, et tout se passe un peu comme si après avoir inventorié un ensemble de menaces parfois profondes (montée de l'urgence, connectivité généralisée, privatisation de l'espace public, conduites autistiques...), il fallait s'en remettre à l'établissement de règles bien définies (et surtout appliquées), pour qu'un jour, la pratique se normalise. Il s'agit là d'une vision « externe », « mécaniste » et pour tout dire « irréaliste » selon des termes de Garfinkel, du rôle des normes pour l'organisation de quelque cours d'action. Si notre propos n'est pas de discuter sur un plan général du lien norme/situation, nos données et nos façons de les analyser permettent toutefois d'accéder à une toute autre compréhension des ressources et procédures mises en œuvre par les téléphonistes (et les co-présents) pour gérer et organiser l'usage conversationnel du mobile dans les lieux publics. Les utilisateurs sont constamment engagés sur deux fronts d'interaction (ou bien, ils prennent des mesures pour privilégier un espace d'activité sur un autre<sup>27</sup>), et c'est à eux qu'il appartient d'en garantir le caractère intelligible et ordonné à partir de l'ensemble des éléments qu'ils rendent visible et disponible dans l'espace distant et local d'interaction : partout où nous avons étudié des téléphonistes en action, partout nous avons

<sup>25</sup> Nous pensons en particulier au cas du téléphone mobile et de l'automobile : si des études empiriques et complètement dépassionnées ont été commanditées par les gouvernements de différents pays, ces derniers n'ont peut-être pas non plus été insensibles à la controverse concernant les conduites conjointes de l'automobile et de la conversation.

<sup>26</sup> La question reste ouverte car les descriptions *a posteriori* ont sans doute peu à voir avec les façons dont les individus perçoivent et interprètent *ici et maintenant* une conversation téléphonique tenue par un co-présent anonyme par exemple. Les enquêtes procédant par entretiens laissent entendre que cette propension à l'observation et à l'interprétation du comportement d'autrui est importante. À l'inverse, une enquête résolument observationnelle comme la nôtre peut donner l'impression que ce type de « regard social » est inexistant, tant les individus paraissent limiter l'attention prêtée à autrui. Comme l'a bien noté Goffman, cela passe (entre autres) par l'évitement des regards mutuels et/ou manifestement « intéressés », mais lorsque les conditions le permettent (en raison de l'inattention d'autrui ou, autre exemple de l'Auteur, à l'occasion d'un « cycle d'entrée » dans un café ou un restaurant), on peut détecter ces observations « clandestines » ou « opportunes ». À la façon de Goffman, on peut commodément illustrer tout cela à l'aide de la littérature, et laisser le lecteur se faire « son » idée : « *Un homme entra dans le bistro, ce qui fit de la buée. Il s'installa au bar, se hissant sur un tabouret, ce qui déclencha l'apparition d'un limonadier en veste blanche et à l'air féroce. Toutes les tables étaient occupées et les gens là s'occupaient d'eux-mêmes. Les garçons bâillaient. Le nouvel arrivé regarda bien autour de lui, non, il n'y avait aucune place de libre, alors il répondit à la question que son adversaire venait de lui poser.* », R. Queneau, *Contes et propos*, Collection Folio, Gallimard, 1991, p. 185.

<sup>27</sup> S'éloigner de co-présents pour privilégier la conversation distante par exemple ou à l'inverse, précipiter la clôture de cette dernière au profit d'une interaction en face-à-face.

pu identifier une série de procédures et de procédés contribuant à garantir le caractère ordinaire car ordonné de leurs scènes d'activité. Selon nous, c'est cette production concertée de circonstances et d'activités banales qui constitue un phénomène impressionnant, et non pas les occurrences problématiques (pratiques ou théoriques) souvent prêtées à la téléphonie, et tout spécialement dans les lieux publics.

Si c'est cette capacité des acteurs sociaux à gérer et à organiser la pratique qui marque l'esprit, il est vrai que notre approche tend à occulter certains problèmes bien réels posés par le « téléphoner en public ». E. Bajolet notamment, dans une remarquable synthèse bibliographique<sup>28</sup>, nous a adressé cette critique qui n'est pas injustifiée. Nous comptons bien quelques observations par prise de notes permettant de saisir des sanctions (le plus souvent « diffuses ») visant le volume trop élevé des moitiés de conversation et des contenus jugés apparemment ridicules ou futiles. Nous nous sommes abstenus de porter toute forme de jugement sur la teneur des propos échangés, en considérant par contre que les téléphonistes n'avaient probablement pas le monopole de ces « nuisances ». Le cas du dépassement d'un certain volume sonore socialement attendu est lui aussi plus complexe que l'image type de l'homme d'affaire hurlant ses directives dans un café ou un restaurant. Il semble évident que les membres de l'espace public (téléphonistes ou non) n'ont pas subitement oublié que leurs contributions verbales pouvaient gêner l'entourage et du point de vue des interactions distantes, qu'il n'était pas forcément opportun que leurs propos soient accessibles au public. Non pas que leurs échanges soient particulièrement intimes ou privés, mais parce que les personnes se trouvant dans un restaurant, un wagon de train et même la rue, comptent manifestement sur un certain volume sonore à ne pas dépasser. Il arrive bien entendu, comme pour les autres membres de l'espace public, que les téléphonistes dépassent parfois ce niveau sonore socialement attendu, et pas simplement parce qu'ils sont ignorants des « bonnes manières ». Nous avons vu avec un téléphoniste se rendant dans le sas d'un train par exemple que ses contributions verbales devenaient paradoxalement plus accessibles pour l'entourage alors que ce genre de procédure est généralement sensé limiter le caractère public de échanges. Les co-présents n'ont pas manqué de relever l'effet pervers, et de le « sanctionner » par des échanges de regards et des sourires entendus. Nous comptons quelques autres observations de ce type, mais à chaque fois à partir de prises de notes. Nous avons décidé de limiter (dans la mesure du possible) l'utilisation de ce type de matériaux pour privilégier une analyse précise et formelle de l'action sociale. Même en assez grand nombre, nos données vidéo (et encore moins conversationnelles sans doute) ne permettent tout simplement pas d'aborder ces « interférences » tant relatées du mobile. Cela reste un regret qui est toutefois atténué par le caractère simplement occasionnel de certains débordements et surtout, par l'ensemble des procédés par lesquels ils sont à l'évidence évités. Les téléphonistes démontrent en effet qu'ils sont assez constamment attentifs à différentes variables du contexte, et si parfois ils prennent effectivement quelques libertés relativement aux façons usuelles de se déplacer par exemple (va-et-vient, errance, etc.), c'est le plus souvent dans des « zones d'ombre » de l'espace urbain, c'est-à-dire après l'analyse des flux de piétons et de différentes « prises » offertes par l'environnement spatial. C'est cette caractéristique de l'action pratique qui nous a conduit à minorer l'importance des catégories de lieux structurant la première section analytique. Si on peut toujours identifier certains enjeux du « téléphoner en public » paraissant propres à tel ou tel environnement, il ne nous a pas semblé opportun d'établir de comparaisons et encore moins de hiérarchisations. Si les exigences posées par la gestion de la co-présence du

---

<sup>28</sup> E. Bajolet, « Technologies de l'information et de la communication, quotidien et mode de vie (urbains) : contours et résultats de la recherche scientifique francophone – 1999-2002, Rapport de la recherche ACI-Ville, Ministère de la Recherche, dir. S. Thibault, avril 2005.

restaurant ne sont pas celles de la rue par exemple, les participants n'en restent pas moins constamment engagés dans un travail de détection et d'ajustement permettant de garantir le caractère normal et ordinaire des contextes d'activité qui sont les leurs. Selon nous c'est cette production de l'ordinaire qui constitue le phénomène central, et tout l'enjeu consiste à disposer des méthodes et d'une théorie appropriée de l'action permettant de restituer cet accomplissement.

## Bibliographie

**A**TKINSON M., HERITAGE J. (ed.), *Structures of social action*, Cambridge University Press, 1984.

AUGE M., *Un ethnologue dans le métro*, Evreux, Hachette, 1986.

AUGE M., *Non-lieux*, Evreux, Seuil, 1992.

**B**AJOLET E., « Technologies de l'information et de la communication, quotidien et mode de vie (urbains) : contours et résultats de la recherche scientifique francophone – 1999-2002, Rapport de la recherche ACI-Ville, Ministère de la Recherche, dir. S. Thibault, avril 2005.

BANGE P., *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Les éditions Didier, 1992

BECKER H., *Outsiders. Etude de sociologie de la déviance*, Edition A. M. Metailé, 1985.

BLANCHET A., « Épistémologie critique de l'entretien de style non directif : ses éventuelles distorsions dans le champ des sciences humaines », *Bulletin de psychologie*, n° 358, 1982, p. 187-195.

BLANCHET A., BEZILLE H., *L'entretien dans les sciences sociales. L'écoute, la parole et les sens*, Paris, Dunod, 1985.

BLANCHET A. (ed.), « Interviewer », *Les techniques d'enquête en sciences sociales : observer, interviewer, questionner*, Paris, Dunod, 1987, p. 81-126.

BLANCHET A., GOTMAN A., *L'enquête et ses méthodes*, Sociologie 128, Nathan, 2001.

BODEN D., « The world as it happens: ethnomethodology and conversation analysis », in RITZER G. (ed.), *Frontiers of social theory: the new synthesis*, New York, Columbia University Press, 1990, p. 1-15.

BOLTANSKI L., CHIAPELLO E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.

BOLTANSKI L., THEVENOT L., *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

BOURDIEU P., CHAMBOREDON J.-C. et PASSERON J.-C., *Le métier de sociologue*, Paris, Mouton, 1968.

BOURDIEU P., *Choses dites*, Paris, Minuit, 1987.

BOURDIEU P., *Questions de sociologie*, Paris, Minuit, 2002.



BOUTAUD J.-J., LARDELLIER P., « Une sémio-anthropologie des manières de table », *Anthropologie et communication*, MEI, n°15, 2001, p. 25-37.

BUBLITZ W., « Topical coherence in spoken discourse », *Studia Anglica Posnaniensa*, vol. 22, p. 31-51

BUTTON G., CASEY N., « Generating topic: the use of topic initial elicitor », in ATKINSON M., HERITAGE J. (ed.), *Structures of social action*, Cambridge University Press, 1984, p. 167-190.

**C**ARMAGNAT F., « Innovation socio-technique et service public : contribution à l'histoire des cabines téléphoniques publiques en France au XX<sup>e</sup> siècle », Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, dir. MOEGLIN P., Université Paris-nord 13, mai 2001

CERRONE E., « Mobile Phone Users: A Small-Scale Observational Study », 2002.  
<http://www.aber.ac.uk/media/Students/>

CHAMBAT P., « Espace public, espace privé : le rôle de la médiation technique », in PAILLART I., *L'espace public et l'emprise de la communication*, Grenoble, Ellug, 1995, p. 65-98.

CHAPOULIE, J. M., « Everett C. Hughes et le développement du travail sur le terrain », *Revue française de sociologie*, vol. XXV, n° 4, 1984, p. 582-608.

CHELKOFF G., THIBAUD J.-P., « L'espace public, modes sensibles », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°57-58, décembre 1992 - mars 1993, p. 7-16.

CHELKOFF G., *Entendre les espaces publics*, Cresson, Grenoble, 1990.

CICOUREL A.V., *Method and measurement in sociology*, New York, Free Press, 1964.

CIOLEK M. T., KENDON A., « Environment and the spatial arrangement of conversational encounters », *Sociological Inquiry*, vol. 50, 1980, p. 237-271.

COATES H., « Mobile Phone Users: A Small-Scale Observational Study », 2001.  
<http://www.aber.ac.uk/media/Students/>

COHEN S., *Folk Devils and Moral Panics: The Creation of the Mods and Rockers*. London: MacGibbon and Kee, 1972.

CONEIN B., DE FORNEL M., QUERE L. (dir.), *Les formes de la conversation*, Actes du colloque, *Analyse de la conversation et analyse de l'action*, 1987.

COOPER G., « The mutable mobile: social theory in the wireless world », in BROWN B., GREEN N., HARPER R. (ed.), *Wireless World. Social and interactional aspects of the mobile age*, London, Springer, 2002, p. 19-31.

COOPER G., GREEN N., HARPER R., MURTAGH G., « Mobile users-Fixed society? », communication pour e-usages, 3ème Colloque International sur les usages et services des télécommunications, Paris, 12-14 juin, 2001.

COULON A., *L'ethnométhodologie*, Paris, PUF, Collection Que-sais-je ?, 1990.

**D**E CERTEAU M., *L'invention du quotidien. 1. Arts de faire*, Saint Amand, Gallimard, 1990.

DE GOURNAY C., « C'est personnel... La communication privée hors de ses murs », *Réseaux*, n°82/83, p. 21-39.

DE GOURNAY C., MERCIER P.-A., « Téléphone, lieux et milieux : usages privés/usages professionnels », Issy-les-Moulineaux, CNET/CNRS, rapport 4744, 1996.

DHOLAKIA N., ZWICK D., « Mobile Technologies and Boundaryless Spaces: Slavish Lifestyles, Seductive Meanderings, or Creative Empowerment? », paper presented to the Home Oriented Informatics & Telematics conference, april 6-8 2003.  
[http://ritim.cba.uri.edu/wp2003/pdf\\_format/HOIT-Mobility-Technology-Boundary-Paper-v06.pdf](http://ritim.cba.uri.edu/wp2003/pdf_format/HOIT-Mobility-Technology-Boundary-Paper-v06.pdf)

DU GAY P., HALL S., MACKAY H., NEGUS K. *Doing cultural studies: the story of the Sony walkman*, London, Sage, 1997.

DUBUISSON S., HENNION A., RABEHARISOA V., « Passages et arrêts en gare : border son temps, flotter, se réengager », in JOSEPH I. (ed.), *Villes en gares*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'aube, 1999, p. 212-240.

**E**CO U., *Kant et l'ornithorynque*, Paris, Grasset, 1999.

ESBJÖRNSSON M., JUHLIN O., « Combining mobile phone conversations and driving – Studying a mundane activity in its naturalistic seting », *The Mobility Studio*, Interactive Institute.  
<http://www.tii.se/mobility/Files/OfficeDriverITS030616.pdf>

**F**LICHY P., « Perspectives pour une sociologie du téléphone », *Réseaux*, n°82-83, 1997, p. 7-19.

FORTUNATI L., « Revêtir les technologies », *Réseaux*, n°90, 1998, p. 85-91.

FRACCHIOLLA B., « Le téléphone portable : pour une nouvelle écologie de la ville », *Esprit Critique*, vol.03 n°06, Juin 2001.  
<http://www.esprit critique.org/0306/article2.html>.

**G**ARFINKEL H., *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, 1967.

GARFINKEL H., SACKS H., « On formal structures of social action », in MCKINNEY J.D., TIRIAKIAN E. A. (ed.), *Theoretical Sociology*, New York: Appleton-Century Crofts, 1970, p. 337-366.

GERGEN K., « The challenge of absent presence », in Brown B., Green N., Harper R. (ed.), *Wireless World. Social and interactional aspects of the mobile age*, London, Springer, 2002, p. 227-241.

GESER H., « Towards a sociological theory of the mobile phone », University of Zürich, Online publications, august 2002.  
[http://socio.ch/mobile/t\\_geser1.htm](http://socio.ch/mobile/t_geser1.htm)

GIBSON J.-J., *The Ecological Approach to Visual Perception*, LEA, Londres, 1986.

GIDDENS A., *Les conséquences de la modernité*, Paris, L'Harmattan, 1994.

GLASER B., STRAUSS A., *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, New York: Aldine de Gruyter, 1967.

GOFFMAN E., *Behaviour in public places. Notes on the social organization of gatherings*, New York, Free Press, 1963.

GOFFMAN E., « The interaction order », *American Sociological Review*, vol. 48, n°1, 1983.

GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne – La présentation de soi*, Paris, Les Editions de Minuit, 1973.

GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne - Les relations en public*, Paris, Les Editions de Minuit, 1973.

GOFFMAN E., *Les rites d'interaction*, Paris, Les Editions de Minuit, 1974.

GOFFMAN E., *Façons de parler*, Paris, Les Editions de Minuit, 1981.

GOFFMAN E., *Les cadres de l'expérience*, Paris, Les Editions de Minuit, 1991.

GOODE E., NACHMAN B.-Y., *Moral Panics: The Social Construction of Deviance*, Oxford, U.K: Blackwell, 1994.

GOODWIN C., *Conversational Organization: Interaction Between Speakers and Hearers*. New York: Academic Press, 1981.

GOODWIN C., « Notes on Story Structure and the Organization of Participation », in ATKINSON M., HERITAGE J. (ed.), *Structures of Social Action*, Cambridge: Cambridge University Press, 1984, p. 225-46.

GOODWIN C., HERITAGE J., « Conversation Analysis », *Annual Review of Anthropology* 19: 283-307, 1990.  
<http://www.sscnet.ucla.edu/clic/cgoodwin/publish.htm>

GOODWIN C., « Transparent vision », in OCHS E., SCHEGLOFF E., THOMPSON S. (ed.), *Interaction and grammar*, Cambridge University Press, 1996.  
<http://www.sscnet.ucla.edu/clic/cgoodwin/publish.htm>

GOODWIN C., « Practices of Seeing, Visual Analysis: An Ethnomethodological Approach », in *Handbook of Visual Analysis*, edited by Theo van Leeuwen and Carey Jewitt. London: Sage, 2000, p. 157-82.  
<http://www.sscnet.ucla.edu/clic/cgoodwin/publish.htm>

GRAFMEYER Y., JOSEPH I., *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Aubier, 1991.

GREENAWAY J., « The Blurring of Public and Private Behaviour by the Electronic Media », (nd)  
<http://www.aber.ac.uk/media/Students/>

GUMPERZ J., *Discourse Strategies*, Cambridge University Press, 1982.

**H**ABERMAS J., *Droit et démocratie. Entre faits et normes*, Paris, Gallimard, 1997.

HABERMAS J., *L'espace public. Archéologie de la publicité*, Payot, 1978.

HALL E. T., *La dimension cachée*, Paris, Seuil, 1971.

HALL E. T., *La danse de la vie. Temps culturel, temps vécu*, Seuil, 1984.

HADDON L., « The experience of the mobile phone », paper presented to the XIV World Congress of Sociology, *Social Knowledge: Heritage, Challenges*, Prospects, Montreal, July 26th-August 1st 1998.  
[www.mot.chalmers.se/dept/tso/haddon/Montreal.pdf](http://www.mot.chalmers.se/dept/tso/haddon/Montreal.pdf)

HADDON L., « The Social Consequences of Mobile Telephony: Framing », Oslo, 2002.  
[http://www.telenor.no/fou/prosjekter/Fremtidens\\_Brukere/seminarer/mobilpresentasjoner/Proceedings%20FoU%20notat\\_.pdf](http://www.telenor.no/fou/prosjekter/Fremtidens_Brukere/seminarer/mobilpresentasjoner/Proceedings%20FoU%20notat_.pdf)

HANNERZ U., *Explorer la ville*, Paris, Editions de Minuit, 1983.

HAVE P. T., « Talk and institution: a reconsideration of the « asymmetry » of doctor-patient interaction », in D. Boden, D. H. Zimmerman (eds.), *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Cambridge, Polity Press, 1991, p. 138-163.

HAVE P. T., *Doing conversation analysis. A practical guide*, London, Sage, 1999.

HAYSON L., TIVER L., LYNCH M., « Mobile madness: a guide to mobile phone etiquette », New Holland, 1997.

HEATH C., *Body movement and speech in medical interaction*, Cambridge, Cambridge University Press, 1986.

HEATH C., « Goffman, la notion d'engagement et l'analyse des interactions en face à face » in JOSEPH et alii., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Editions de Minuit, 1989, p. 245-256.

HEATH C., LUFF P., « Explicating face to face interaction », in GILBERT N. (ed.), *Explicating face to face interaction, Researching Social Life*, Sage, 1992, p. 306-327.

HEATH C., HINDMARSH J., « Analysing interaction: Video, ethnography and situated conduct », in Tim May (ed), *Qualitative Research in Practice*, Sage, 2000, p. 99-121.

HENNION A., *Passages et arrêts en gare*, Plan Urbain, 1997.

HERITAGE J., *Garfinkel and ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press, 1984.

HERITAGE J., « L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication », *Réseaux*, n°50, 1991, p. 89-130.

HERITAGE J., « Conversation Analysis: methodological aspects », in QUASTHOFF U.M., *Aspects of oral communication*, Berlin/New York, Walter de Gruyter, 1995, p. 391-418.

HERITAGE J., « Conversation analysis and institutional talk: analysing data », in SILVERMAN D. (ed.), *Qualitative research: theory, method and practice*, London, Sage, 1997, p. 161-182.

HUMPHREYS L., « Can you hear me now ? A field study of mobile phone in public place », University of Pennsylvania, ad. C. Marvin, 2003.

**J**AUREGUIBERRY F., « De l'usage des téléphones portatifs comme expérience de dédoublement et de l'accélération du temps », *Technologies de l'information en Société*, volume 8, n°2, Paris, Dunod, 1996, p. 169-187.

JAUREGUIBERRY F., « L'usage du téléphone portatif comme expérience sociale », *Réseaux*, n°82-83, 1997, p. 149-164.

JAUREGUIBERRY F., « La méthode d'intervention sociologique appliquée à l'étude des usages », Actes du colloque *Penser les usages*, Arcachon, ADERA/France Télécom, nd, p. 259-264.

JAUREGUIBERRY F., « Lieux publics, téléphone et civilité », *Réseaux*, n°90, 1998, p. 71-84.

JAUREGUIBERRY F., « Urbanité ou brutalité médiatique ? L'usage des téléphones portables dans les cafés », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°77, 1998, p. 59-62.

JAUREGUIBERRY F., *Les branchés du portable*, Paris, PUF, 2003.

JEFFERSON, G., « An exercise in the Transcription and Analysis of Laughter », in VAN DIJK T. (ed.), *Handbook of Discourse Analysis*, vol 3, *Discourse and Dialogue*, Londres, Academic Press, 1985.

JOHNS A., « Mobile Phone Users: A Small-Scale Observational Study », 2001.  
<http://www.aber.ac.uk/media/Students/>

JORDAN B., AUSTIN H., « Interaction Analysis: Foundations and Practice », *The Journal of the Learning Sciences*, 4(1) 1995 : 39-103.  
<http://lrs.ed.uiuc.edu/students/c-merkel/document4.HTM>

JOSEPH I., CASTEL R., QUERE L., WATSON R., OGIEN R., HEINICH N., GUMPERZ J., KERBAT-ORECCHIONI O., DE FORNEL M., CONEIN B., ZIMMERMAN D., COSNIER J., HEATH C., LACOSTE M., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Editions de Minuit, 1989.

JOSEPH I., « Voir, Exposer, Observer », in *L'espace du public les compétences du citoyen*, Colloque d'Arc-et-Senans, Plan urbain, 1991, p. 23-31.

JOSEPH I., QUERE L., « L'organisation sociale de l'expérience », *Futur antérieur*, 19-20, 1993, p. 137-150.  
[http://multitudes.samizdat.net/rubrique.php3?id\\_rubrique=288](http://multitudes.samizdat.net/rubrique.php3?id_rubrique=288)

JOSEPH I., *La ville sans qualité*, La tour d'Aigues, Editions de l'Aube, 1998.

JOSEPH I. (ed.), *Villes en gares*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'aube, 1999.

**K**ATZ E., AAKHUS M. (dir.), *Perpetual contact*, Cambridge University Press, 2002.

KLAMER L., HADDON L., LING R., *The qualitative Analysis of ICTs and mobility, Time stress and social networking*, Report of EURESCOM P-903, Heidelberg, 2000.

KOPOMAA T., « Speaking Mobile: Intensified Everyday Life, Condensed City –Observations on the Meaning and Public Use of Mobile Phones in Helsinki », paper given at *Cities in the Global Information Society Conference Newcastle Upon Tyne*, November 1999.

KOPOMAA T., *The city in your pocket: birth of the mobile information society*, Helsinki, Gaudeamus, 2000.

KENDON A., *Conducting Interaction. Patterns of behaviour in focused encounters*, Cambridge University Press, 1990.

KRAFFT U., DAUSENDSCHÖN-GAY U., « La multidimensionalité de l'action. Textes, gestes et le sens de l'action sociale », *Marges linguistiques*, n°2, novembre 2001, p. 120-139.

**L**ASEN A., « The social shaping of fixed and mobile phone networks: a historical comparison », Vodafone Surrey Scholar, Digital World Research Center, University of Surrey, 2003.  
<http://www.surrey.ac.uk/dwrc/lasen.html>

LASEN A., « A comparative study of mobile phone use in public places in London, Madrid and Paris », Vodafone Surrey Scholar, Digital World Research Center, University of Surrey, 2003.

<http://www.surrey.ac.uk/dwrc/lasen.html>

LAURIER E., « Why people say where they are during mobile phone calls », Glasgow, 2000.

<http://www.geog.gla.ac.uk/~elaurier/dynamic/S&Swhere2-Title.html>

LARSSON J., SKÅRMAN J., « Collaborative games - Makes people talk », Master Thesis in Mobile Informatics, Göteborg, 2002.

[http://www.handels.gu.se/epc/archive/00002634/01/Nr\\_5\\_JLJS.pdf](http://www.handels.gu.se/epc/archive/00002634/01/Nr_5_JLJS.pdf)

LEE J., WATSON R., « Regards et habitudes des passants », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°57-58, 1992-1993, p.101-109.

LEE J., WATSON R., *Interaction in Urban Public Space*, Final Report - Plan Urbain, Manchester UK: Dept. of Sociology, University of Manchester, 1993.

LEVINSON S., *Pragmatics*, Cambridge University Press, 1983.

LEVY P., *Les technologies de l'intelligence*, Paris, La Découverte, 1990.

LICOPPE C., « The cellular phone as a tool for managing risk and trust in social bond. Relocating mobile phone users and re-synchronising unexpected contexts in cellular phone conversation », in KATZ.J, AACKHUS.M, *Perpetual contact : mobile communication, private talk, public performance*, Cambridge University Press, 2002.

LICOPPE C., « Sociabilité et technologies de communication : deux modalités d'entretien des liens interpersonnels dans le contexte du déploiement des dispositifs de communication mobiles », *Réseaux*, vol. 20, n° 112-113, 2002, p. 174-210.

LIPOVETSKI G., *L'ère du vide*, Paris, Gallimard, 1989.

LING R., « On peut parler de mauvaises manières ! Le téléphone mobile au restaurant », *Réseaux*, n°90, 1998, p. 51-70.

<http://www.telenor.no/fou/program/nomadiske/articles/09.pdf>

LING R., YTTRI B., « Nobody Sits at Home and Waits for the Telephone to Ring: Micro and Hyper-Coordination through the Use of the Mobile Telephone », Telenor Forskning og Utvikling, Fou Rapport 30/1999.

LING R., « it is « in. » It doesn't matter if you need it or not, just that you have it »: fashion and the domestication of the mobile telephone among teens in Norway », 2001.

<http://www.telenor.no/fou/program/nomadiske/articles/05.pdf>

LING R., HADDON L., « Mobile telephony, mobility and the coordination of everyday life », paper presented at the « Machines that become us » conference at Rutgers University, April 18-19, 2001.

[http://www.telenor.no/fou/program/nomadiske/articles/rich/\(2001\)Mobile.pdf](http://www.telenor.no/fou/program/nomadiske/articles/rich/(2001)Mobile.pdf)

LING R., YTTRI B., « Hyper-coordination via mobile phones in Norway », in KATZ, J., AACKHUS, M., *Perpetual contact : mobile communication, private talk, public performance*, Cambridge University Press, 2002, p. 139-169.

LING R., « The social juxtaposition of mobile telephone conversations in public places », to be presented at conference on the social consequences of mobile telephones, Chunchon, Korea, July 2002.

LOFLAND L., *A World of Strangers: Order and Action in Urban Public Spaces*, Basic Books, 1973.

LOHISSE J., « L'anthropologie, la communication et leurs lieux », *Recherches en communication*, n°12, 1999, p. 13-25.

LOVE S., « Space invaders: do mobile phone conversations invade people's personal space? », in K. Bergen (ed.), *Human factor in telecommunication Nordby. Human Factors in telecommunication*, 2003.

[http://www.hft.org/HFT01/paper01/sociology/15\\_01.pdf](http://www.hft.org/HFT01/paper01/sociology/15_01.pdf)

LYMAN S., SCOTT M., « Territoriality : A Neglected Sociological Dimension », *Social Problems*, XV, 1967, p. 243-244.

LYNCH M., « The linear society of traffic », *Scientific Practice and Ordinary Action*, Cambridge University Press, NY, 1993, p. 154-158.

**M**AENPAA P., *Mobile Communication as a Way of Urban Life* (nd).

MANTE-MEIJER E., HADDON L., *Cheking it out with the people – ICT markets and users in Europe*, Heidelberg, Eurescom, 2001.

MAUSS M., *Sociologie et anthropologie*, Paris, PUF, 1950.

MARTIN C., « Représentations des usages du téléphone portable chez les jeunes adolescents », Communication pour le 10<sup>ème</sup> Colloque Bilatéral franco-roumain, « Supports, dispositifs et discours médiatiques à l'heure de l'internationalisation », Bucarest, 28 juin - 2 juillet 2003.

<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/>

MARTIN J.-C., HEURTIN J.-P., LICOPPE C., NEVOUX R., « Convergence fixe-mobile », in P. Viginier (dir.) *Les mobiles*, Mémento technique, n°12, Actes du Forum France Télécom Recherche, 29 octobre 1998.

MARTIN O., DE SINGLY F., « Le téléphone portable dans la vie conjugale. Retrouver un territoire personnel ou maintenir le lien conjugal? », *Réseaux*, n°112-113, 2002, p. 213-248.

MESSONNIER J., *Provinciliens : les voyageurs du quotidien, entre capitale et province*, Paris, L'Harmattan, Logiques Sociales, 2001.



MILLS M., « Mobile Phone Users: A Small-Scale Observational Study », 2004.  
<http://www.aber.ac.uk/media/Students/>

MOLES A., *Labyrinthes du vécu*, Paris, Librairie des Méridiens, 1982.

MONDADA L., *Décrire la ville*, Paris, Anthropos, 2000.

MONDADA L., « La ville n'est pas peuplée d'êtres anonymes : processus de catégorisation et espace urbain », *Marges linguistiques*, n°3, Mai 2002, p. 72-90.

MONJARET A., « Ethnographie des pratiques téléphoniques de « cadres » parisiens ou un univers de relations paradoxales », *Réseaux*, n°82/83, 1997, p. 101-127.

MOREL J., « Téléphone portable et lieux publics », Mémoire de maîtrise de Sociologie, dir. O.Blin, Université de Rouen, juin 1998.

MOREL Julien, « Une ethnographie de la téléphonie mobile dans les lieux publics », *Réseaux*, n°112-113, 2002, p. 49-77.

MURTAGH G. M., « Seeing the rules: preliminary observations of action, interaction and mobile phone use », in BROWN, B., GREEN, N., HARPER, R. (eds), *Wireless World. Social and interactional aspects of the mobile age*, London, Springer-Verlag, 2002, p. 81-91.

**N**EVEU E., « Les sciences sociales face à l'espace public. Les sciences sociales dans l'espace public », in PAILLIART I. (dir.), *L'espace public et l'emprise de la communication*, Grenoble, ELLUG, 1995, p. 37-64.

National Highway Traffic Safety Administration, « An Investigation of the Safety Implications of Wireless Communications in Vehicles », Dep. of Transportation, Nov. 1997.  
[www.nhtsa.dot.gov/people/injury/research/wireless](http://www.nhtsa.dot.gov/people/injury/research/wireless)

OGIEN R., « Sanctions diffuses : rires, sarcasme, mépris, etc. », *Revue Française de Sociologie*, n°31-34, octobre-décembre 1990, p. 591-607

**P**ALEN L., SALZMAN M., YOUNGS E., *Going Wireless: Behaviour & Practice of New Mobile Phone Users*, Boulder Co., 2001.  
<http://www.cs.colorado.edu/%7Epalen/Papers/cscwPalen.pdf>

PALEN L., SALZMAN M., YOUNGS E., « Discovery and integration of mobile communications in everyday life », *Personal and ubiquitous computing*, London, Springer-Verlag, n°5, 2001, p. 109-122.

PALMER C., « Mobile Phone Users: A Small-Scale Observational Study », 2001.  
<http://www.aber.ac.uk/media/Students/>

PEREC G., *Espèces d'espaces*, Paris, Galilée, 2000.

PEREC G., *Les choses*, Paris, 10-18, 1965.

PERSSON A., « Intimacy Among Strangers: On mobile telephone calls in public places », *Journal of Mundane Behavior*, volume 2, number 3, October 2001.  
<http://www.mundanebehavior.org/index.htm>

PHARO P., « Problèmes empiriques de la sociologie compréhensive », *Revue Française de Sociologie*, janvier-mars, XXVI-1, 1985, p. 120-149.

PLANT S., *On the Mobile. The Effects of Mobile Telephones on Social and Individual Life*, 2000 .  
<http://www.motorola.com/mot/documents/0,1028,333,00.pdf>

POUPART J., « Discours et débats autour de la scientificité des entretiens de recherche », *Sociologie et sociétés*, vol. XXV, n°2, automne 1993, p. 93-110.  
<http://persoweb.francenet.fr/%7ecibois/AFS.htm>

PSATHAS G., ANDERSON T., « The « practices » of Transcription in Conversation Analysis », *Semiotica*, 78 (1-2), 1990.

PURO J.-K., « Finland: a mobile culture », in E. Katz, M. Aarkus (dir.), *Perpetual contact*, Cambridge University Press, 2002, p. 19-29.

**Q**UENEAU R., *Contes et propos*, Bussière, Collection Folio, Gallimard, 1981.

QUERE L., *Des miroirs équivoques. Aux origines de la communication moderne*, Aubier Montaigne, 1982.

QUERE L., « L'argument sociologique de Garfinkel », in *Arguments ethnométhodologiques*, numéro spécial de *Problèmes d'épistémologie en sciences sociales*, n°3, Paris, Centre d'études des mouvements sociaux, 1986, p.100-138.

QUERE L., « La vie sociale est une scène (Goffman revu et corrigé par Garfinkel) », in JOSEPH et alii., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Editions de Minuit, 1989, p.47-82.

QUERE L., « L'espace public : de la théorie politique à la métathéorie sociologique », *Quaderni*, n° 18, automne 1992.

QUERE L., BREZGER D., « L'étrangeté mutuelle des passants. Le mode de coexistence du public urbain », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°57-58, décembre 1992 - mars 1993, p. 89-99.

QUERE L., « Naturaliser le sens : une erreur de catégorie ? », *Revue du MAUSS*, n°17, 2001.

**R**ATOUIS O., « Le sens de la marche », *Les Annales de la Recherches Urbaine*, n°57-58, 1992-1993, p. 71-80.

RELIEU M., « Les catégories dans l'action. L'apprentissage des traversées de rue par des non-voyants », in QUERE L., WIDMER J. (ed.), *Raisons Pratiques*, n°5, Paris, Editions de l'EHESS, 1994, p. 185-218.

RELIEU M., BROCK F., « L'infrastructure conversationnelle de la parole publique : l'analyse des réunions politiques et des interviews télédiffusées », *Politix*, n°31, 1995, p. 77-112.

RELIEU M., QUERE L., « Mobilité, perception et sécurité dans les espaces publics urbains. Comment se déplacer quand on ne voit plus les choses comme tout le monde ? », in ANSIDEI M., DUBOIS D., FLEURY D. (dir.), *Risques urbains. Acteurs, systèmes de prévention*, Paris, Economica, Coll. Villes, 1998.

RELIEU M., « Du tableau statistique à l'image audiovisuelle. Lieux et pratiques de la représentation en sciences sociales », *Réseaux*, n°94, 1999, p. 49-86.

RELIEU M., « Travaux en public. La dynamique d'une situation problématique », in DE FORNEL M., QUERE L. (ed.), *La logique des situations, Raisons Pratiques*, n°10, Paris, Editions de l'EHESS., 2000, p. 95-119.

RELIEU M., « Ouvrir la boîte noire. Identification et localisation dans les conversations mobiles », *Réseaux*, n°112-113, 2002, p. 19-47.

RELIEU M., TERZI C., « Les politiques ordinaires de la villes », Intervention au colloque « Les sens du public : publics politiques et médiatiques », Amiens, 7 et 8 Mars 2002, à paraître.

RIVIERE C.-A., « La pratique du mini-message. Une double stratégie d'extériorisation et de retrait de l'intimité dans les interactions quotidiennes », *Réseaux*, n°112-113, 2002, p. 139-168.

ROETHLISBERGER F. J., DICKSON W. J., *Management and the worker. An account of a research program conducted by the Western Electric company*, Cambridge, Harvard University Press, 1961.

ROOS J.P., « Postmodernity and mobile communications. Mobileization », ESA Helsinki Conference, Aug. 2001.  
<http://www.valt.helsinki.fi/staff/jproos/mobileization>.

ROOTS R., « Terrorized into absurdity. The creation of the transportation security administration », *The Independent Review*, v. VII, n. 4, Spring 2003, p. 503-517.  
<http://www.independent.org/tii/media/pdf/tir74roots.pdf>.

RYAVE A. L., SHENKEIN J. N., « Notes on the Art of walking », in R.Turner (ed.) *Ethnomethodology*, Harmondsworth, Penguin Books, 1974, p. 265-274.

**S**ACKS H., *Lectures on conversation*, JEFFERSON G. (ed.), Oxford, Blackwell, 1992.

SACKS H., « Methodological remarks », in ATKINSON M., HERITAGE J., *Structures of social action*, Cambridge University Press, 1984, p. 21-27.

SACKS H., SCHEGLOFF E. A., JEFFERSON G., « A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation », *Language*, n°50, 1974, p. 696-735.

SCHEGLOFF E. A., « Sequencing in conversational openings », in GUMPERZ J., HYMES D. (ed.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnomethodology of Communication*, New York: Holt Rinehart and Winston, 1972, p. 346-380.

SCHEGLOFF E. A., « Notes on conversational practices: formulating place », in SUDNOW D. (ed.), *Studies in social interaction*, New York: The Free Press, 1972.

SCHEGLOFF E. A., SACKS H., « Opening up closings », *Semiotica*, n°8, 1973, p. 289-327.

SCHEGLOFF E. A., « Identification and recognition in telephone conversation openings », in PSATHAS G. (ed.), *Everyday language studies in ethnomethodology*, New York: Irvington Publishers, 1979, p. 23-78.

SCHEGLOFF E. A., « The Relevance of Repair to Syntax-for-Conversation », in T. Givón (ed.), *Syntax and Semantics*, Volume 12: Discourse and Syntax, New York: Academic Press, 1979, p. 261-286.

SCHEGLOFF E. A., « On some questions and ambiguities in conversation », in ATKINSON M., HERITAGE J. (ed.), *Structures of social action*, Cambridge University Press, 1984, p. 28-52.

SCHEGLOFF E. A., « The routine as achievement », *Human Studies*, n°9, 1986, p.111-115.

SCHEGLOFF E. A., « Goffman and the analysis of conversation », in DREW P., WOOTTON A. (ed.), *Erving Goffman: exploring the interaction order*, Cambridge: Polity Press, 1988, p. 89-135.

SCHEGLOFF E. A., « Beginnings in the telephone », in KATZ J., AACKHUS. M., *Perpetual contact: mobile communication, private talk, public performance*, Cambridge University Press, 2002, p. 284-300.

SCHERER K. R., « Emotional experience is subject to social and technological change: extrapolating to the future », *Social Science Information*, 40 (1), , 2001, p. 125-151.

SCHUTZ A., *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridiens Klincksieck, 1987.

SENNET R., *La ville à vue d'œil*, Presses de la cité, 1992.

SENNET R., *Les tyrannies de l'intimité*, Seuil, 1979.

SILVERMAN D., « Interview talk: bringing off a research instrument », *Sociology*, vol. 7, 1973, p. 31-48.

STRONG P. M., « Minor courtesies and macro structures », in P. Drew, A. Wootton (dir.), *Erving Goffman. Exploring the interaction order*, Polity Press, 1988.

SUDNOW D., « Temporal Parameters of Interpersonal Observation », in SUDNOW D. (ed.), *Studies in Social Interaction*, New York: Free Press, 1972, p. 259-279.

**T**ARDE G., *L'opinion et la foule*, 1904, PUF, 1988.

TASSIN E., « La question de l'apparence », in Colloque Hannah-Arendt. Politique et pensée, Petite Bibliothèque, Payot, 1996, p. 67-69.

TASSIN E., « Espace commun ou espace public ? L'antagonisme de la communauté et de la publicité », *Hermès*, 10, p. 23-37.

THIBAUD J.-P., « Les mobilisations de l'auditeur-baladeur : une sociabilité publicative », *Réseaux*, n°65, 1994, p. 71-83.

TOURAINE A., *Le retour l'acteur*, Paris, Fayard, 1984.

TOWSEND A. M., « Life and the real-time city: mobile telephones and urban metabolism », *Journal of urban technology*, 2000, (7)2: 85-104.  
<http://urban.blogs.com/research/JUT-LifeRealTime.pdf>.

**V**IGINIER P. (dir.), *Les mobiles*, Mémento technique, n°12, Actes du Forum France Télécom Recherche, 29 octobre 1998.

VIRILIO P., *L'inertie polaire*, Paris, Christian Bourgeois, 1994.

VIRILIO P., *La vitesse de libération*, Paris, Galilée, 1995.

**W**AKS F., *Guide du savoir vivre mobile ; mon portable les autres et moi*, Paris, Textuel, 1998.

WATSON R., « Le travail de l'incongruité », in JOSEPH I., CASTEL R., QUERE L., WATSON R., OGIEN R., HEINICH N., GUMPERZ J., KERBAT-ORECCHIONI O., DE FORNEL M., CONEIN B., ZIMMERMAN D., COSNIER J., HEATH C., LACOSTE M., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Editions de Minuit, 1989.

WEILENMANN A., LARSSON C., « Collaborative Use of Mobile Telephones: A Field Study of Swedish Teenagers », in NordiCHI2000 Proceedings, Stockholm, October 23-25, 2000.  
<http://www.comlab.hut.fi/opetus/040/weilenmann.pdf>

WEILENMANN A., LARSSON C., « Local use and sharing of mobile phones », in BROWN, B., GREEN N., HARPER R. (ed.), *Wireless World. Social and interactional aspects of the mobile age*, London, Springer-Verlag, 2002, p. 92-106.

WILSON T. P., « Normative and interpretative paradigms in sociology », in J. D. Douglas, *Understanding every day's life*, USA, Chicago, Adline pub., p.57-79.

WOLTON D., « Espace public, un concept à retravailler », *Etudes*, février 1996, p.187-198.

**Z**IMMERMAN D.H., « On conversation: the conversation analytic perspective », in ANDERSON, J. (ed), *Communication Yearbook*, 11, Beverly Hills, CA: SAGE, 1988, p. 406-32.

# Annexes

## Table des séquences vidéo

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Séquence 1 : Chercher et trouver sa place.....                                                     | 118 |
| Séquence 2 : Ouvertures et clôtures d'interactions locales et distantes. ....                      | 122 |
| Séquence 3 : L'organisation collective d'un appel.....                                             | 130 |
| Séquence 4 : Défendre sa conversation. ....                                                        | 136 |
| Séquence 5 : Participations croisées. ....                                                         | 142 |
| Séquence 6 : Quelques contributions audibles et (surtout) visibles d'un téléphoniste.....          | 152 |
| Séquence 7 : Gestes, regards... et modulation de l'accessibilité publique de la conversation. .... | 162 |
| Séquence 8 : De l'impossibilité d'accéder à la conversation téléphonique. ....                     | 165 |
| Séquence 9 : Orientations publiques et selon les développements conversationnels.....              | 167 |
| Séquence 10 : Morphogenèse d'un collectif.....                                                     | 173 |
| Séquence 11 : Entre errance et stationnements stratégiques. ....                                   | 181 |
| Séquence 12 : Ancrage solitaire dans une zone d'ombre.....                                         | 190 |
| Séquence 13 : Distribution de la conversation dans l'espace public à « l'air libre ». ....         | 197 |
| Séquence 14 : Converser dehors. ....                                                               | 203 |
| Séquence 15 : Ecrire dehors.....                                                                   | 206 |
| Séquence 16 : La forme de la conversation.....                                                     | 212 |
| Séquence 17 : Ne pas téléphoner dans le métro.....                                                 | 221 |
| Séquence 18 : La frontière place/métro comme lieu de clôture de la conversation.....               | 226 |

## Table des extraits vidéo

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Extrait 1 : Oxford Circus, Londres (p. 19).....                                          | 62  |
| Extrait 2 : Rue de Rivoli, Paris (p. 19).....                                            | 62  |
| Extrait 3 Rue de Rivoli, Paris (p. 18).....                                              | 62  |
| Extrait 4 : Technique du caméscope « posé ». ....                                        | 103 |
| Extrait 5 : Préservation du contrôle du cadrage.....                                     | 103 |
| Extraits 6-7 : Caméscope le long du corps.....                                           | 104 |
| Extrait 8 : Technique de la manipulation. ....                                           | 104 |
| Extrait 9 : Un caméscope anormalement disposé pour un enregistrement. ....               | 105 |
| Extrait 10 et 11 : Les lunettes-caméra. ....                                             | 106 |
| Extrait 12 : Ni vraiment dehors ni vraiment dedans. ....                                 | 118 |
| Extrait 13 : A la frontière du café et de la rue. ....                                   | 118 |
| Extrait 14 : Volte-face.....                                                             | 119 |
| Extrait 15 : Le croisement. ....                                                         | 119 |
| Extrait 16 : Mise en invisibilité.....                                                   | 120 |
| Extrait 17 : Situation de face-à-face avant manipulation du mobile.....                  | 122 |
| Extrait 18 : Désengagement mutuel. ....                                                  | 123 |
| Extrait 19 : Demande et ratification de l'ouverture de la conversation téléphonique..... | 124 |
| Extrait 20 : Recours à un recoin pour la conversation.....                               | 124 |
| Extrait 21 : A mi-chemin entre le recoin et l'interactant local. ....                    | 126 |
| Extrait 22 : « je suis <i>au bistrot</i> ». ....                                         | 130 |
| Extrait 23 : Regard neutre vers le sol.....                                              | 131 |
| Extrait 24 : Regard neutre vers la rue.....                                              | 131 |
| Extrait 25 : Orientation de l'usager lors de l'amorce de la section de clôture.....      | 132 |
| Extrait 26 : L'inclinaison théâtrale.....                                                | 133 |
| Extrait 27 : Enlève le mobile de son oreille.....                                        | 133 |
| Extrait 28 : Reprise de la parole. ....                                                  | 133 |
| Extrait 29 : Retour dans l'interaction locale.....                                       | 134 |
| Extrait 30 : Configuration initiale. ....                                                | 136 |
| Extrait 31 : Amorce d'un rapprochement initié par un co-présent. ....                    | 137 |
| Extrait 32 : Requête de dextre.....                                                      | 137 |
| Extrait 33 : Fin de non-recevoir d'une autre dextre.....                                 | 137 |
| Extrait 34 : T1 « on est où Julien ? ».....                                              | 142 |

|                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Extrait 35 : T6 « non mais où Julien ? ».....                                               | 142 |
| Extrait 36 : « devant l'aspirantin ? » et regard neutre.....                                | 144 |
| Extrait 37 : Regard dirigé vers J. ....                                                     | 145 |
| Extrait 38 : « alors on est à République nous ».....                                        | 145 |
| Extrait 39 : T29 « excusez-moi ».....                                                       | 147 |
| Extrait 40 : « on va s'garer où ? ».....                                                    | 149 |
| Extrait 41 : Lecture en conversation. ....                                                  | 152 |
| Extrait 42 : Geste iconique.....                                                            | 154 |
| Extrait 43 : L'un des regards dirigé vers la gauche.....                                    | 157 |
| Extrait 44 : « une bière ».....                                                             | 158 |
| Extrait 45 : Merci silencieux.....                                                          | 160 |
| Extrait 46 : Se lamenter, lire... ? .....                                                   | 162 |
| Extrait 47 : Etre pensif, attendre... ? .....                                               | 162 |
| Extrait 48 : Référence spatiale dans la conversation et geste ample.....                    | 163 |
| Extrait 49 : Accentuation vocale, marquage gestuel.....                                     | 163 |
| Extrait 50 : Non-regard. ....                                                               | 164 |
| Extrait 51 : Vers le mur. ....                                                              | 165 |
| Extrait 52 : Vers la table.....                                                             | 166 |
| Extrait 53 : Une position standard.....                                                     | 167 |
| Extrait 54 : « attend. » succédé par la manipulation du sac à main.....                     | 168 |
| Extrait 55 : Orientation vers l'extérieur.....                                              | 169 |
| Extrait 56 : Retour à une position ordinaire.....                                           | 169 |
| Extrait 57 : Formation en triangle.....                                                     | 173 |
| Extrait 58 : Un écart dans le rapprochement.....                                            | 174 |
| Extrait 59 : Etablissement d'une formation en cercle.....                                   | 175 |
| Extrait 60 : Prémisses de l'éclatement.....                                                 | 176 |
| Extrait 61 : L'éclatement.....                                                              | 177 |
| Extrait 62 : Initiation d'un regroupement (une paire).....                                  | 177 |
| Extrait 63 : Retour à une F-formation en rond pour la reprise de la marche.....             | 178 |
| Extrait 64 : Initiation de la marche collective.....                                        | 178 |
| Extrait 65 : Un alignement déjà presque parfait.....                                        | 179 |
| Extrait 66 : Le stationnement du début de la séquence.....                                  | 182 |
| Extrait 67 : Balancement de jambe tendue pendant la marche.....                             | 183 |
| Extrait 68 : Arrêt avec partie haute du corps penchée.....                                  | 183 |
| Extrait 69 : Marche avec regard dirigé vers le sol.....                                     | 183 |
| Extrait 70 : Détail du regard dirigé vers le sol.....                                       | 184 |
| Extrait 71 : L'arrivée sur le parvis.....                                                   | 185 |
| Extrait 72 : Prospection visuelle d'une profondeur (☹). ....                                | 188 |
| Extrait 73 : Un mouvement de pied vers la balustrade (↘). ....                              | 188 |
| Extrait 74 : En direction de la zone d'ombre.....                                           | 190 |
| Extrait 75 : Céder le passage par un ralentissement.....                                    | 191 |
| Extrait 76 : Céder le passage par l'arrêt.....                                              | 191 |
| Extrait 77 : Recomposition du collectif pendant la recherche du mobile.....                 | 191 |
| Extrait 78 : Le départ de l'accompagnatrice.....                                            | 192 |
| Extrait 79 : Face-à-face distant.....                                                       | 194 |
| Extrait 80 : Face-à-face proche.....                                                        | 194 |
| Extrait 81 : Dos-à-dos.....                                                                 | 195 |
| Extrait 82 : Le coup d'œil d'identification de la fin de la séquence conversationnelle..... | 195 |
| Extrait 83 : Le premier arrêt.....                                                          | 197 |
| Extrait 84 : Amorce du demi-tour.....                                                       | 199 |
| Extrait 85 : Dans la zone d'ombre.....                                                      | 199 |
| Extrait 86 : Premier arrêt.....                                                             | 200 |
| Extrait 87 : Second arrêt.....                                                              | 200 |
| Extrait 88 : Troisième arrêt.....                                                           | 200 |
| Extrait 89 : Vérification des possibilités de passage.....                                  | 204 |
| Extrait 90 : En dehors des relations de trafic et près du dedans.....                       | 204 |
| Extrait 91 : L'entrée.....                                                                  | 205 |
| Extrait 92 : Le contrôle visuel d'unités venant de face.....                                | 206 |
| Extrait 93 : Début de la séquence d'usage.....                                              | 207 |



|                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Extrait 94 : Coup d'œil de vérification sur la gauche. ....                                       | 207 |
| Extrait 95 : Fin de l'écriture. ....                                                              | 208 |
| Extrait 96 : L'envoi. ....                                                                        | 208 |
| Extrait 97 : Verrouillage et arrivée au point d'accès. ....                                       | 209 |
| Extrait 98 : Deux téléphonistes. ....                                                             | 214 |
| Extrait 99 : Passer ? ....                                                                        | 214 |
| Extrait 100 : Regard sur la gauche. ....                                                          | 215 |
| Extrait 101 : Sens inverse. ....                                                                  | 215 |
| Extrait 102 : L'attente. ....                                                                     | 216 |
| Extrait 103 : Prospection visuelle. ....                                                          | 216 |
| Extrait 104 : Heureux évitement. ....                                                             | 217 |
| Extrait 105 : Téléphoner en courant. ....                                                         | 217 |
| Extrait 106 : Fin de la conversation et passage du dehors au dedans. ....                         | 218 |
| Extraits 107-108 : Un stationnement, deux orientations. ....                                      | 223 |
| Extrait 109 : A l'approche de la porte d'entrée. ....                                             | 223 |
| Extrait 110 : Coopération pour le passage. ....                                                   | 224 |
| Extrait 111 : L'entrée dans le hall et la clôture conjointe de la conversation. ....              | 224 |
| Extrait 112 : Une téléphoniste se dirigeant vers... ....                                          | 227 |
| Extraits 113-114 : Les stationnements et des entrées standards. ....                              | 227 |
| Extrait 115 : Engagement dans l'escalier et fin conjointe de la conversation. ....                | 228 |
| Extraits 116-117 : Une conversation téléphonique à proximité d'une infrastructure verticale. .... | 230 |
| Extrait 118 : Une sortie de train pour un stationnement. ....                                     | 238 |
| Extrait 119 : Juste derrière la banquette (1/2). ....                                             | 241 |
| Extrait 120 : Juste derrière la banquette (2/2). ....                                             | 242 |

## Table des schémas

|                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figure 1. Synthèse des perceptions initiales/négatives ....                                           | 27  |
| Figure 2 : Sortie de scène. ....                                                                      | 41  |
| Figure 3-4 : Trajectoire errante et géométrique dans le hall de la gare de Rouen. ....                | 47  |
| Figure 4 : F-formation en rond. ....                                                                  | 96  |
| Figure 5 : Exemple de fiche signalétique précédant les analyses de vidéos. ....                       | 109 |
| Figure 6 : Disposition du collectif. ....                                                             | 127 |
| Figure 7 : Un collectif éclaté. ....                                                                  | 135 |
| Figure 8 : La tablée. ....                                                                            | 140 |
| Figure 9 : Une trajectoire relativement errante sur une place publique. ....                          | 181 |
| Figure 10 : Détail du déplacement de l'utilisateur dans la zone d'ombre. ....                         | 186 |
| Figure 11 : Structures de l'espace et des occupations territoriales. ....                             | 187 |
| Figure 12 : Aller-retour. ....                                                                        | 193 |
| Figure 13 : Un cas de limitation de la conversation à l'espace public extérieur. ....                 | 198 |
| Figure 14 : Localisation de la conversation sur des voies piétonnes. ....                             | 203 |
| Figure 15 : La forme de la conversation (1/2). ....                                                   | 212 |
| Figure 16 : La forme de la conversation (2/2). ....                                                   | 213 |
| Figure 17 : Une entrée progressive d'un téléphoniste en conversation dans le métro. ....              | 221 |
| Figure 18 : Trajectoire empruntée par rapport à l'entrée « directe ». ....                            | 222 |
| Figure 19 : Une entrée en U. ....                                                                     | 226 |
| Figure 20 : Distribution des arrêts sur une durée de trente minutes. ....                             | 229 |
| Figure 21 : Déplacement d'un téléphoniste dans le hall de la gare de Rouen. ....                      | 233 |
| Figure 22 : Une prise particulière de tour. ....                                                      | 235 |
| Figure 23 : Forme d'attente collective et ancrages de téléphonistes. ....                             | 237 |
| Figure 24 : Configuration de l'observation et orientation principale de l'utilisatrice. ....          | 244 |
| Figure 25 : Contextes de réception des appels et fonctions des localisations. ....                    | 295 |
| Figure 26 : Vue spectrale de la conversation reçue dans la gare (Nav : Echant_E1_4_0706_19h54). ....  | 371 |
| Figure 27 : Une autre conversation « au calme » (Ile : 20020206_09H26). ....                          | 371 |
| Figure 28 : Détail « spectral » de l'interférence sonore. ....                                        | 374 |
| Figure 29 : Un fond sonore et des contributions verbales au volume élevé (Hot : 20020525_22H40). .... | 376 |
| Figure 30 : Une autre communication « au calme » (Nad : Echant_E1_0_0617_17h17). ....                 | 376 |
| Figure 31 : Détail spectral de l'intensité localisée des chants pendant l'énoncé de A. ....           | 402 |

## Table des transcriptions

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Transcript. 1 : L'ouverture. ....                                                                          | 128 |
| Transcript. 2 : Rire de sa localisation.....                                                               | 128 |
| Transcript. 3 : Élément de pré-clôture.....                                                                | 132 |
| Transcript. 4 : Salutations finales. ....                                                                  | 132 |
| Transcript. 5 : Retour dans la conversation locale.....                                                    | 133 |
| Transcript. 6 : Conversation téléphonique ?.....                                                           | 140 |
| Transcript. 7 : Retranscription d'origine.....                                                             | 141 |
| Transcript. 8 : Reformulation de la demande de localisation.....                                           | 143 |
| Transcript. 9 : Participations croisées.....                                                               | 144 |
| Transcript. 10 : Multiplication des unités de participation.....                                           | 146 |
| Transcript. 11 : Complexification des régimes de participation.....                                        | 148 |
| Transcript. 12 : Synchronie et asynchronie entre énoncés et conduite non verbale.....                      | 153 |
| Transcript. 13 : Liaisons entre gestes, accentuations et accessibilité de la conversation.....             | 163 |
| Transcript. 14 : L'ouverture. ....                                                                         | 167 |
| Transcript. 15 : Une double suspension de l'engagement.....                                                | 168 |
| Transcript. 16 : Une correspondance singulière entre l'accessibilité de la conversation et sa clôture..... | 245 |
| Transcript. 17 : Entre train et voiture.....                                                               | 249 |
| Transcript. 18 : Correspondances... n°1.....                                                               | 274 |
| Transcript. 19 : Correspondances... n°2.....                                                               | 278 |
| Transcript. 20 : Correspondances... n°3.....                                                               | 280 |
| Transcript. 21 : Suivi de parcours niveau macro.....                                                       | 285 |
| Transcript. 22 : Macro localisation.....                                                                   | 288 |
| Transcript. 23 : Meso localisation.....                                                                    | 292 |
| Transcript. 24 : Micro-coordination.....                                                                   | 294 |
| Transcript. 25 : J'arrive.....                                                                             | 299 |
| Transcript. 26 : On arrive alors.....                                                                      | 302 |
| Transcript. 27 : On s'fait un coup de tarte aux pommes ?.....                                              | 306 |
| Transcript. 28 : je suis chez toi ?.....                                                                   | 310 |
| Transcript. 29 : j'étais pas loin de chez toi.....                                                         | 313 |
| Transcript. 30 : ah::: c'est fermé dis donc.....                                                           | 315 |
| Transcript. 31 : T1 : Attend j'suis dans une boutique.....                                                 | 324 |
| Transcript. 32 : Nouvelle venue dans la rue et clôture de la conversation téléphonique.....                | 328 |
| Transcript. 33 : C'est pour ça qu'tu pouvais pas parler.....                                               | 332 |
| Transcript. 34 : Hein ? .....                                                                              | 341 |
| Transcript. 35 : <je te comprends pas du tout.>.....                                                       | 344 |
| Transcript. 36 : Rappel des forces de l'ordre.....                                                         | 346 |
| Transcript. 37 : S'identifier par échantillon de voix.....                                                 | 350 |
| Transcript. 38 : Q/R, Q/R → je n:::te dérange pas (.) donc.....                                            | 354 |
| Transcript. 39 : Mais t'appelles de quel numéro toi ?.....                                                 | 357 |
| Transcript. 40 : vrOOOOOOOOOoom.....                                                                       | 360 |
| Transcript. 41 : Appropriations conversationnelles d'interférences sonores.....                            | 362 |
| Transcript. 42 : t'es dans un avion au moins !.....                                                        | 368 |
| Transcript. 43 : Y a une locomotive euh juste à côté.....                                                  | 372 |
| Transcript. 44 : Parler fort.....                                                                          | 377 |
| Transcript. 45 : On devrait être à Carrefour.....                                                          | 381 |
| Transcript. 46 : c'est un::/ vé::rita:ble (.) bordel.....                                                  | 386 |
| Transcript. 47 : j'me joins au groupe !.....                                                               | 389 |
| Transcript. 48 : C'est quoi cette foule ?.....                                                             | 398 |
| Transcript. 49 : beh j'suis au.....                                                                        | 406 |
| Transcript. 50 : j'suis dans ma salle.....                                                                 | 412 |

## Convention de transcription des conversations

(adaptée de M. Atkinson et J. Heritage, *Structures of social action...*, p. ix-xvi et de B. Conein et alii., *Les formes de la conversation...*, vol. 2, p. 11-13)

### a) Chevauchements

Exemple :

- 1 A : c'est ce que je disais  
2           [           ]  
3 B :           moi aussi

Le crochet ouvrant indique l'endroit où débute le chevauchement de la parole de A par B, et le crochet fermant, la fin de la période de chevauchement (selon les besoins de l'analyse, les crochets fermants ne sont pas toujours présents sur les transcriptions).

### b) Rythmes d'élocution

- 1 A : >parler vite<  
2 B : <parler lentement>

Les signes inférieurs et supérieurs servent à indiquer qu'un item, un segment voire un tour de parole sont prononcés sur un rythme d'élocution rapide ou lent. Ces signes peuvent être doublés lorsque les rythmes d'élocution sont vraiment très rapides ou très lents :

- 1 A : >>parler très vite<<  
2 B : <<parler très lentement>>

### c) Silences

Les temps de silence sont exprimés en dixième de seconde et entre parenthèses :

- (.) : silence de moins d'un dixième de seconde  
(1.2) : silence d'une seconde et deux dixièmes

Les silences peuvent être intra-tour ou inter-tour :

- 1 A : bon  
2 (0.5)  
3 B : okay (.) et bien (1.2) ça roule

### d) Accentuation/atténuation

- 1 A : parler fort  
2 B : ENCORE PLUS FORT  
3 A : °parler bas°  
4 B : °°encore plus bas°°

Les items, segments ou tours de parole soulignés voire transcrits en majuscule indiquent un volume élevé voire très élevé. A l'inverse, les items, segments ou tours de parole compris entre les signes ° ° indiquent un volume faible voire très faible lorsqu'ils sont doublés.

#### e) Enoncés liés (=)

- 1 A : succession entre=
- 2 B : =les deux tours de paroles

#### f) Interruption

all/ : item dont la fin est manifestement interrompue

all/(ô) : dans certains cas, la suite probable de l'item interrompu est proposée entre parenthèses

#### g) Intonations

ah ! : ton vif

ah. : intonation descendante

ah, : intonation descendante puis montante

ah ? : contour interrogatif

#### h) Allongements vocaliques

- 1 A : allô:.....

Le nombre de « : » témoigne de la durée de l'allongement vocalique

#### i) Respiration

hhhhhhh : inspiration

h.h.h.h.h. : expiration

Le nombre de « h » ou de « h. » témoigne de la durée des inspirations/expirations

#### j) Commodités de transcription

[inc] : item, segment voire tour de parole incompréhensible ; les crochets peuvent être étirés pour représenter la durée des passages inaudibles [ inc ] dont la durée peut être indiquée selon les besoins de l'analyse : [ inc = 4.2 s ]

(pas sûr) : les items, segments mis entre parenthèses signifie que leur transcription est incertaine

((sifflement de train)) : indication de certains événements ou caractéristiques du contexte

xxxxxx : façon de représenter un bruit important tel qu'un sifflement de train