Enregistrer les interactions au restaurant : atouts et contraintes d'un cadre expérimental

Recording Interactions at Restaurant : Assets and Limits of Experimental Setting

Clémentine Hugol-Gential

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/1179>

DOI : 10.4000/praxematique.1179

ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2010

Pagination : 299-312

ISBN : 978-2-36781-012-6

ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Clémentine Hugol-Gential, « Enregistrer les interactions au restaurant : atouts et contraintes d'un cadre expérimental », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 54-55 | 2010, document 17, mis en ligne le 01 janvier 2013, consulté le 24 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/1179> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.1179>

Clémentine Hugol-Gential

Laboratoire ICAR U.M.R. 5191 (C.N.R.S., Université Lyon 2, E.N.S. de Lyon) —
Centre de recherche de l'Institut Paul-Bocuse

Enregistrer les interactions au restaurant : atouts et contraintes d'un cadre expérimental

Introduction

Les chercheurs en Analyse conversationnelle se sont toujours orientés vers la captation de données en contexte naturel de production afin d'étudier la parole-en-interaction telle qu'elle est localement produite et organisée par les participants. Cette exigence renvoie à une vision spécifique des activités sociales et du langage développé qui prend en considération le caractère praxéologique du langage et des actions mais aussi, la nature endogène et située des ressources déployées dans la conduite des interactions et des pratiques sociales (Mondada, 2006a). Il s'agit donc ici de considérer aussi bien les ressources linguistiques que multimodales (gestes, postures du corps, regards) mobilisées par les participants lors de leurs interactions en les analysant d'un point de vue émique. Les premiers corpus en Analyse conversationnelle ont été enregistrés grâce à l'utilisation de magnétophones. Néanmoins, très rapidement, les chercheurs se sont intéressés à l'usage de la caméra (Sacks et Schegloff, 2002 [1971]). Depuis, l'usage de la vidéo a émergé dans de nombreuses disciplines visant à mener des études qualitatives notamment pour explorer, découvrir les pratiques, les cultures et les compétences mais également à rendre compte des ressources mobilisées par les participants dans leurs activités ordinaires et quotidiennes (Heath, Hindmarch et Luff, 2010).

L'usage de la vidéo s'est largement développé en Analyse conversationnelle sous l'influence de Charles Goodwin et Christian Heath qui ont produit un grand nombre de corpus vidéo qu'ils ont chacun analysé dans leurs travaux de thèse publiés respectivement en 1981 et 1986 (Mondada, 2006 a-2007). Le travail sur la parole-en-interaction

a connu un changement radical grâce à l'avènement de la vidéo. Ainsi, le chercheur peut rendre compte du caractère incarné de l'interaction (Goodwin, 1981, 2000), dans des activités quotidiennes, par exemple, lors la prise de repas en contexte privé (Mondada, 2009) mais également dans des activités beaucoup plus complexes, notamment en contexte institutionnel et professionnel : salle d'opération (Mondada, 2003 b), centre de contrôle des métros (Heath et Luff, 1992), call-centre (Mondada, 2008) qui sont les objets de recherche privilégiés par les *workplace studies* (Engeström et Middleton, 1996 ; Heath et Luff, 2000) qui ont développé tout particulièrement les approches vidéo avec la mise en œuvre de nouvelles modalités d'enregistrement pour rendre compte de ces organisations complexes de travail.

L'expansion de l'usage de la vidéo au sein des études en sciences humaines et sociales a amené les chercheurs à développer une véritable réflexion méthodologique au sujet des enjeux mais aussi des limites de la captation des données vidéo. En effet, l'utilisation de la vidéo pour la collecte des données a un effet hautement configurant sur celles-ci. De plus, l'usage de la vidéo soulève de nombreuses difficultés et doit s'adapter à des contingences tout aussi bien sociales avec, notamment, des considérations éthiques (Baude, 2006) que matérielles et techniques (Mondada, 2006 a). L'ensemble de ces éléments sont à prendre en considération afin de produire un corpus exploitable car, une fois les données collectées, le chercheur sera constamment confronté aux principes de disponibilité (Mondada, 2003 a) selon lequel il ne pourra analyser avec finesse que les éléments que son enregistrement a rendus observables.

Dans le cadre de ce travail de recherche, nous nous sommes intéressés aux interactions se déroulant entre personnel de service et clients lors d'un repas au restaurant. En effet, les pratiques de service ont été largement modifiées durant le siècle dernier (Poulain, 2002). Désormais, la mise en scène du professionnalisme et la transmission du savoir du personnel de service sont diffusés *via* les interactions avec la clientèle et non plus seulement via une théâtralisation de l'aliment (avec des pratiques techniques telles que les découpages et les flambages). Dans cette organisation du service, les interactions entre les serveurs et les clients sont fondamentales et structurantes. C'est pourquoi, en nous ancrant dans le champ de l'Analyse conversationnelle, nous nous focalisons sur elles.

Dans le cadre de cet article, nous souhaitons présenter une partie de notre corpus qui a été enregistrée dans un restaurant expérimental équipé d'un système de captation audio et vidéo. Nous exposerons la méthodologie que nous avons mise en place dans ce restaurant et nous mettrons en perspective les atouts mais également les limites, les contraintes rencontrés en utilisant un tel dispositif et les choix que nous avons ensuite élaborés afin de collecter un corpus exploitable.

I. La constitution d'un corpus vidéo dans un restaurant expérimental

La question du contexte mise à l'épreuve

Ce restaurant expérimental, comme son nom l'indique, permet de mettre en œuvre une méthodologie extrêmement contrôlée dans laquelle une logique de laboratoire reste forte. En effet, le restaurant expérimental a été conçu par un centre de recherche pluridisciplinaire s'intéressant à la relation entre Homme et alimentation, afin d'y mener des études très variées, certaines étant très contrôlées du point de vue expérimental. Ainsi, le restaurant a été pensé comme une structure qui allie formation (les cuisiniers et les serveurs sont des étudiants et des professeurs) et recherche puisque le travail des étudiants et des professeurs est mis à la disposition des chercheurs. Il en est résulté un dispositif d'observation en mesure de collecter des données très hétérogènes (questionnaires, enregistrements vidéo, tests sensoriels...). Ce dispositif d'observation est intégré dans l'architecture du restaurant et est rendu public pour les personnes qui viennent y déjeuner, qui en autorisant à être observées bénéficient de repas à prix favorable. Le dispositif peut être utilisé de manière plutôt expérimentale ou plutôt naturaliste : dans ce dernier cas, qui est le nôtre, les personnes ne sont pas contraintes mais prennent place dans une salle de restaurant-école dont la spécificité est d'être équipée de caméras et de micros. Dans ce cas-là, les effets du dispositif se rapprochent des effets ordinaires d'une caméra dans un contexte social quelconque.

Dans le cas de notre travail, il était important de mettre en place une démarche permettant de capter des données « authentiques ». Cette exigence s'explique notamment par le caractère indexical et localement situé des interactions des participants, l'alternance des

tours de paroles est irrémédiablement ancrée dans des actions situées particulières qui « *s'organisent de manière localement située, au sens où elles sont dotées d'une indexicalité inévitable et généralisée, en s'ajustant aux contingences affectant les événements et les activités — tout en contribuant réflexivement à en (re)définir le contexte. Transposer ces pratiques dans un autre contexte signifierait les altérer de manière radicale, puisqu'elles s'ajusteraient à d'autres contingences* » (Mondada, 2005 : 77).

Ainsi, nous nous sommes attachés à ne pas créer un contexte dans un temps limité visant seulement à produire des données pour la recherche mais à enregistrer une activité routinière de prise de repas au restaurant. Les enregistrements ont donc eu lieu lors des périodes d'ouverture du restaurant au public, après l'obtention du consentement informé des participants. Nous avons veillé à ne pas modifier le contexte d'enregistrement au gré des besoins de la recherche réalisée, mais de respecter les dispositions prises par les participants eux-mêmes afin de préserver au mieux l'ensemble des paramètres contextuels et des interactions sociales (Mondada, 2006 a).

Présentation du dispositif technique : atouts, limites et pré-requis

Du point de vue du dispositif technique, le restaurant expérimental est équipé d'un système de captation de données. Six caméras sont installées en salle (elles sont fixées au plafond à trois mètres de hauteur) ainsi que deux en cuisine. Des micros-mobiles sont ensuite disposés soit en micro-cravate soit sur table (micros omnidirectionnels dont on peut régler la sphère de captation sonore). L'ensemble du dispositif se pilote depuis une régie, ainsi le chercheur n'a pas l'obligation d'être en co-présence avec les participants ce qui permet de capter des données de manière très écologique. Les caméras ont une capacité de rotation à 360° et elles sont équipées d'un zoom puissant. Ainsi, la totalité de la salle de restaurant peut être filmée. Les sources audio sont affiliées en amont sur une source vidéo. Il peut y avoir jusqu'à trois sources audio sur la même source vidéo, mais une fois ces sources mixées, elles ne peuvent pas être désolidarisées.

Salle de restaurant et ses caméras.

Salle de régie avec l'ensemble des commandes.

Ce dispositif est extrêmement simple d'utilisation et permet de collecter des données de très bonne qualité aussi bien du point de vue de la captation sonore que de la captation visuelle. Le maillage des caméras a été élaboré de manière à pouvoir enregistrer l'ensemble de l'espace de la salle de restaurant mais également une bonne partie de la cuisine. Ainsi, cet outil est parfaitement adapté pour collecter des données de qualité et mener des recherches dans une perspective naturaliste.

Cependant, le service est une activité qui se déroule au sein de plusieurs espaces : la cuisine, la plonge, l'office, la salle de restaurant, et tous ces espaces ne sont pas également équipés d'un système d'enregistrement vidéo. Le système en place limite donc les analyses aux activités se situant soit dans la salle, soit dans la cuisine (notamment au niveau du passe plat). D'autre part, il s'agit ici d'un système de captation fixe qui ne permet pas de rendre compte d'activités mobiles se déployant d'un espace à l'autre. En effet, si le personnel de service se déplace de la salle de restaurant à la cuisine, et que l'on met en place un système d'enregistrement ayant une vue globale sur la salle et sur le passe plat, il y aura néanmoins quelques mètres dans le trajet des participants qui ne seront pas enregistrables.

Par conséquent, ce dispositif, bien qu'assez étendu, est également limité dans son usage et sa bonne utilisation ne peut que découler d'un travail ethnographique permettant notamment d'observer les différentes séquences de service, l'usage des différents espaces selon les activités mises en œuvre mais aussi les trajets des participants dans l'organisation de leurs actions.

Dans cette perspective, la démarche ethnographique ne s'oppose pas à la méthodologie de l'Analyse conversationnelle. Au sein d'une

démarche analytique, elle permet de sélectionner les activités enregistrées mais également d'acquérir une compétence dans des domaines techniques (Mondada, 2006 b). Dans certaines situations complexes, telles que le service au restaurant qui repose sur une réelle technicité, le travail de terrain peut être une ressource intéressante pour avoir accès au même niveau de connaissance que les participants (Have, 1999). Néanmoins, Have circonscrit bien l'usage de ce *virtual membership* en soulignant que cette posture ne doit en aucun cas prendre l'ascendance sur le travail analytique. Par conséquent, le travail ethnographique et les connaissances acquises doivent être utilisés avec vigilance afin de ne pas biaiser la perspective endogène que nous adoptons pour nos analyses. Néanmoins, dans le cadre de notre travail, il s'agit d'une étape essentielle pour la production d'enregistrement vidéo puisqu'elle permet d'identifier le dispositif à mettre en place (fixe ou mobile) et de définir l'emplacement des caméras et des micros selon les activités des participants (Heath, Hindmarsh et Luff, 2010).

Grâce à l'analyse fine de deux extraits, nous souhaitons montrer que le dispositif technique à disposition dans cette structure ne peut pas être utilisé sans qu'on ait mené au préalable une réflexion méthodologique et un travail d'observation sur le terrain. En effet, les choix élaborés au niveau de la disposition des micros, de l'orientation des caméras et du mixage des sources audio et vidéo, ont un fort impact sur les données réalisées, et par conséquent, sur les analyses élaborées. Dans les extraits présentés nous montrerons qu'un ensemble de choix techniques : l'utilisation de micros-cravates sur le personnel de service, l'orientation d'une caméra en plan fixe sur une table de clients, le mixage en entrée de ces sources audio et vidéo, ont rendu des données en partie inexploitable pour les analyses de la recherche en cours.

2. Analyse d'extraits : les atouts et les contraintes de l'usage du dispositif technique du restaurant expérimental

Les deux extraits présentés ci-dessous sont issus du même repas. Celui-ci a eu lieu à l'occasion de la location de l'ensemble du restaurant expérimental par une association de professionnels pour un déjeuner organisé annuellement. Le dispositif technique installé était le suivant : une caméra ayant une vue globale sur la table ainsi qu'un micro sur la table, permettant d'enregistrer les conversations à la table

et deux micros fixés sur des serveurs en apprentissage dans le but, initialement, d'avoir accès à une bonne qualité sonore lors des interactions entre serveurs et clients. L'ensemble de ces trois sources audio étaient mixées, en entrée, sur la même source vidéo.

Le premier extrait, se déroule au début du repas. Les amuses-bouches ont été servis mais les clients n'ont pas encore commencé à les manger.

Extrait 1 - 090311-restoexpé 22'13-22'28 (BRUno, LOUis, LILas, SERveuse)

<p>1 BRU mais nous on n'est pas dans la filiale (inaud.) on a des relations 2 de particulier 3 (.) 4 LOU ah d'accord/ 5 BRU c'est euh: parce que c'est 6 un (inaud.) une trEs grande 7 valeur esthétique\et et 8 après euh: ça ça s'abime\ça 9 a pas une valeur # euh\ 10 euh où& 11 12 13 14 fig #1 15 BRU &on pourrait dire [euh] 16 LIL [fonc]tionnelle\ 17 BRU fonctionnelle/</p>	<p>SER1 sylvain/ tu les tu y vas/ tu te mets sur un coin de table et tu les coupes/ tu leur dis excusez moi de vous couper euh:\ et tu le fais maintenant pace que sinon madame kéau m'a dit on attendra toujours quoi\ (.) par contre sur un coin de table #\pour qu'i te voient tous/ 18 fig #1</p>
---	---

Figure 1.

Lors de cet extrait, alors qu'un client est en train de faire un discours adressé à l'ensemble de la table, en parallèle, deux serveurs sont en

train de se communiquer les consignes afin de collaborer sur les activités à produire dans le cadre du service. En effet, ici, les clients absorbés par le discours en train de leur être adressé, n'ont pas encore commencé à déguster les amuses-bouches servis. Afin de respecter les différentes séquences du service mais également de refocaliser l'attention des clients sur le repas, la serveuse demande au serveur de se mettre sur le coin de table afin d'annoncer les amuses-bouches. Les deux interactions, celle entre les clients et celle entre le personnel de service, se déroulent dans deux espaces différents (l'une à la table, l'autre à côté de la table à proximité de l'entrée de la plonge) qu'il a été possible de capter grâce à un plan large de la caméra mais également au micro-cravate placé sur SER1 et au micro omnidirectionnel posé sur la table. Néanmoins, le fait que les sources audio une fois mixées ne soient pas dissociables rend l'exercice de transcription parfois difficile. De plus, il est important de souligner que la conversation à la table a été captée de manière satisfaisante grâce au fait qu'il s'agit d'un discours adressé et qu'aucune autre interaction ne se déroulait à la table.

Cet extrait nous donne donc accès aux activités préparatoires des serveurs, avant leur contact avec les clients et rend compte ainsi des ressources déployées par le personnel de service afin de coordonner leurs activités et leurs interactions à venir avec les clients. Néanmoins, dans le second extrait, nous allons voir que l'utilisation de micros-mobiles peut poser des problèmes au niveau des données produites.

Extrait 2 - 090311-restoexpé 27'35-27'56 (SER1 - serveur, SER2 - serveuse, MAI - maître d'hôtel)

((COM : nombreuses conversations en cours entre les clients, inaudibles tout au long de l'extrait))

SER1 ((sort du champ de la caméra))#

fig

#2

figure 2

1 MAI non/ vous les ramenez de l'autre [côté]
 2 SER1 [on peut] on peut les tous
 3 tous les verres maintenant\
 4 MAI =non/
 5 (0.4)
 6 SER1 [on laisse]
 7 MAI [c'est pas] i'sont pas à enlever ceux-là
 8 SER2 <(0.5) ((sort du champ de la caméra))>#
 fig #3

figure 3

9 SER1 >non non non< ce que j'veux dire c'est [euh :]
 10 MAI [ç :] ça/] oui oui/
 11 quand ils sont termi[nés/] mais vous&
 12 SER1 [mais]
 13 MAI &me les ramenez [tout de suite à] la plonge
 14 SER1 [>ouais ouais<]
 15 (1.8)
 16 MAI vous\vous commencez toutes les deux à faire le pain\

17 (0.6)
18 MAI d'accord\
19 SER2 =oui/
20 (0.7)
21 MAI vous savez faire le pain\
22

Dans cet extrait, les interactions à la table sont inaudibles à cause de la multiplicité des conversations en cours, le micro omnidirectionnel ne permet que de distinguer un brouhaha ambiant que l'on entend tout au long de cet extrait. Outre cette limitation, nous sommes également confrontés à une autre difficulté liée à la prise de vue et à l'utilisation de micros-mobiles. En effet, les deux serveurs qui sont équipés de micros sortent du champ de la caméra et interagissent en office (salle dans laquelle les ustensiles de service sont rangés : plateaux, cloches, liteaux, paniers de pain) avec la maître d'hôtel afin de coordonner les activités appelées dans la profession les activités de « *back-office* » telles que le débarrassage des plats ou bien la découpe du pain. Nous n'avons donc pas accès aux images vidéo correspondant aux interactions en cours. L'autre conséquence est que nous avons une vidéo dont les sources audio ne correspondent pas à l'image. Nous sommes donc ici face à une limite technique qui constitue un obstacle important pour l'analyse, puisque la vidéo et l'audio ne correspondent pas. Dans un souci d'exhaustivité, nous avons rendu inexploitable toute une partie de nos données. En effet, il nous avait semblé plus opportun d'équiper les serveurs plutôt que les clients à la table afin d'avoir une bonne qualité sonore pour l'enregistrement des interactions entre personnel de service et clients. Cela était aussi dicté par la prise en compte pratique du nombre important de convives. Néanmoins, cette limitation nous a par contre permis de mettre le doigt sur un phénomène intéressant, et nous a donné l'idée de documenter aussi les interactions entre les serveurs, en nous montrant l'importance fondamentale qu'elles ont pour la préparation et l'approche du client. En effet, les serveurs bien qu'en contact avec les clients doivent également mener tout un ensemble d'activités dans d'autres espaces que la salle de restaurant (office, plonge...).

Discussion

Dans le cadre de cet enregistrement nous nous rendons compte que les questions techniques et les problèmes d'analyse ethnographique sont innombrables. Grâce à ces deux extraits, nous avons pu voir que ce système de captation permet d'avoir une bonne prise de vue qui couvre l'intégralité de la salle de restaurant et qui permet de produire des données naturelles et écologiques, mais aussi d'avoir accès à plusieurs espaces (cuisine et ensemble de la salle de restaurant). Néanmoins, le chercheur est soumis à de nombreuses limites : tous les espaces ne sont pas équipés en système de captation, la possibilité de la multiplicité des vues ne résout pas les difficultés de captation sonore, la mobilité des serveurs ne peut être captée que par des plans larges ne couvrant que certains espaces.

Dans un tel contexte, il paraissait donc indispensable de mener un travail ethnographique permettant d'observer les activités du personnel de service et le déploiement de leurs actions dans les différents espaces dans le but de circonscrire l'objet de la recherche afin de produire des enregistrements les plus exploitables possibles. Par conséquent, pour les enregistrements successifs, nous avons privilégié les petites tablées avec un maximum de six clients à la table. De plus, les serveurs n'ont plus été équipés en micros-mobiles, nous avons donc ici renoncé à une source d'information — les interactions entre les serveurs — car sa captation documentait un autre phénomène, lié à la coordination du travail des serveurs mais non directement aux interactions à la table. Ce phénomène de coordination pourra être documenté par ailleurs afin d'élargir le champ de recherche concernant, plus globalement, les interactions au restaurant dans une situation d'apprentissage et non pas seulement les interactions entre personnel de service et clients.

Au niveau de la captation sonore, l'utilisation de micros omnidirectionnels posés sur la table a finalement été privilégiée. La sphère de captation a été réglée avec finesse afin d'avoir accès aux interactions entre le personnel de service et les clients tout en minimisant les bruits de la salle de restaurant. Une fois encore, le travail ethnographique a été indispensable pour observer où se positionnait le personnel de service afin de produire des activités telles que la prise de commande ou bien encore l'annonce des plats dans le but de disposer le micro au mieux en vue d'optimiser la captation des données audio.

La mise en place de ce nouveau dispositif technique a permis de produire des données intégralement exploitables et de constituer un corpus vidéo permettant d'étudier avec finesse les dimensions multimodales et linguistiques des interactions entre personnel de service et clients.

Conclusion

Comme nous l'avons montré dans cet article, l'utilisation d'un cadre expérimental au sein d'une recherche en Analyse conversationnelle doit respecter un ensemble de principes afin de ne pas produire des données antinomiques par rapport à la « mentalité analytique » de la recherche. Dans ce cas là, l'enjeu était de collecter un corpus de parole-en-interaction « authentique » en contexte naturel de restauration et donc, de ne pas contraindre les situations enregistrées.

De plus, nous avons montré que le dispositif technique en place engendre un certain nombre d'atouts avec, notamment, la production de données écologiques mais que cela génère également des limites et des contraintes. En effet, des activités telles que le service au restaurant se déploient dans plusieurs espaces ; cela contraint et complexifie grandement le dispositif pour la captation audio et vidéo. Dans un souci d'exhaustivité visant à capter l'intégralité des activités composant le service mais aussi pour s'adapter à une situation à laquelle nous n'avions jamais été confrontés (une table de plus de vingt personnes) nous avons mis en place un dispositif qui nous a permis de collecter des données intéressantes pour étudier la collaboration entre les serveurs afin d'organiser séquentiellement les interactions à venir avec la clientèle (extrait 1). Mais, ce dispositif a aussi donné lieu à des incohérences (extrait 2) liées à la mobilité des serveurs équipés en micro qui se déplaçaient d'un espace à l'autre et au plan fixe que nous avons mis en place pour la captation vidéo de la salle de restaurant. De plus, le dispositif en place est limité pour rendre compte de l'intégralité des activités de service dans la mesure où tous les espaces ne sont pas équipés d'un système de captation.

Ces premières analyses ont donc été fructueuses et nous ont permis, *a posteriori*, de mener une réflexion sur l'usage d'un tel dispositif pour rendre compte, de manière située et endogène, des activités sociales et des interactions se déroulant lors d'un repas au restaurant. Ainsi, nous

nous sommes attachés à souligner que le travail ethnographique est un élément essentiel afin de déterminer les différentes activités menées, les espaces utilisés dans le but de circonscrire un objet de recherche en adéquation avec le matériel de captation disponible.

En effet, la mise en place d'un travail ethnographique et plus globalement d'un plan de la recherche (*research design* — Ragin, 1994 : 1991) paraissent indispensables afin de mettre en place un dispositif technique réalisable en adéquation avec les objets de la recherche. L'ensemble de ces réflexions nous ont permis, à terme, de produire un corpus exploitable pour la recherche en cours.

Références bibliographiques

- BAUDE D. (éd.), 2006, *Corpus oraux, guide des bonnes pratiques*, C.N.R.S. éditions et Presses universitaires d'Orléans.
- ENGESTRÖM Y. & MIDDLETON D. (éd.),
1996, *Cognition and Communication at Work*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GOODWIN C., 2000, « Action and Embodiment Within situated Human Interaction », *Journal of pragmatics* 32, 1498-1522.
- GOODWIN C., 1981, *Conversational Organization : Interaction Between Speakers and Hearers*, New-York, Academic Press.
- HAVE P. TEN., 1999, *Doing Conversation Analysis : a Practical Guide*, London, Sage Publications.
- HEATH C. & LUFF P.,
2000, *Technology-in-action*, New-York and Cambridge, Cambridge University Press.
- HEATH C & LUFF P.,
1992, « Crisis Management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms », *Journal of Computer Supported Cooperative work* 1(1), 24-48.
- HEATH C. HINDMARSH J. & LUFF P. (éd.),
2010, *Video in Qualitative Research*, Sage, London.
- HEATH C., 1986, *Body Movement and Speech in Medical Interaction*, Cambridge, Cambridge University Press.
- MONDADA L., 2009, « The Methodological Organization of Talking and Eating : Assessments in Dinner Conversations », *Food Quality and Preference* 20, 558-571.

- MONDADA L., 2008, « Doing Video for a Sequential and Multimodal Analysis of Social Interaction : Video Taping Institutional Telephone Calls », *FQS* 9(3).
- MONDADA L., 2007, « Enjeux des corpus d'oral en interaction : re-temporaliser et re-situer le langage », *Langage et société* (3-4), 121-122 : 143-160.
- MONDADA L. (éd.),
2006 b, *La pertinence du contexte : Contributions de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle. Verbum XXVIII*, 2-3.
- MONDADA L., 2006 a. « Video Recording as the Preservation of Fundamental Features for Analysis », in KNOBLAUCH H., RAAB J., SOEFFNER H.-G. & SCHNETTLER B., (éd.), *Video Analysis*, Bern, Lang.
- MONDADA L., 2005, « L'analyse de corpus en linguistique interactionnelle : de l'étude de cas singuliers à l'étude de collections », in CONDAMINES A., (éd.), *Sémantique et corpus*, Paris, Hermès Science Publication.
- MONDADA L., 2003b, « Observer les activités de la classe dans leur diversité : choix méthodologique et enjeux théoriques », in PERERA J., NUSSBAUM L. & MILIAN M., (éd.), *L'educacio linguistica en situacions multiculturals i multilingues*, Barcelona, ICE Universitat de Barcelona, 49-70.
- MONDADA L., 2003 a, « Working with Video : How Surgeons Produce Video Records of their Action », *Visual Studies* 18, 58-73.
- POULAIN J-P., 2002, *Manger aujourd'hui : attitudes, normes et pratiques*, Toulouse, Éditions Privat.
- RAGIN C. C., 1994, *Constructing social research : the unity and diversity of method*, Thousand Oaks, CA, Pine Forge Press.
- SACKS H. & SCHEGLOFF E. A.,
2002 [1971], « Home position », *Gesture* 2, 133-146.
- SACKS H., 1992, *Lectures on Conversation*, volume I and II, JEFFERSON G. (éd.), with an introduction by Schegloff E. A., Blackwell, Oxford.

Les conventions de transcription

Les données verbales ont été transcrites avec la convention ICOR : http://icar.univ-lyon2.fr/projets/corinte/bandeau_droit/convention_icor.htm (consulté le 25/01/2013).