Interaction et perturbations technologiques en vidéocommunication

Interaction and technological trouble in videocommunication

Bruno Bonu

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/966>

DOI : 10.4000/praxematique.966

ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2008

Pagination : 177-202

ISBN : 978-2-84269-863-8

ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Bruno Bonu, « Interaction et perturbations technologiques en vidéocommunication », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 50 | 2008, mis en ligne le 01 décembre 2013, consulté le 08 septembre 2020.
URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/966> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.966>

Ce document a été généré automatiquement le 8 septembre 2020.

Tous droits réservés

Interaction et perturbations technologiques en vidéocommunication

Interaction and technological trouble in videocommunication

Bruno Bonu

1. Analyse de Conversation et perturbations¹

- ¹ La comparaison en Analyse de Conversation implique à la fois un examen détaillé d'agencements de tours et d'actions dans des séquences d'interactions spécifiques, ainsi que la mise en évidence de principes flexibles mais systématiquement utilisés par les participants. Le présent article veut rappeler les travaux sur les procédures mises en place pour traiter et sortir des perturbations apparaissant dans des interactions en face à face. Ces résultats sont ensuite mis en perspective avec l'analyse de deux séquences qui présentent des difficultés en provenance du soubassement technologique qui soutient l'interaction. La « migration » d'un type d'interaction à l'autre de ces principes et procédures est alors contrôlée analytiquement.
- ² En fait, de l'Analyse de Conversation d'inspiration ethnométhodologique on connaît surtout le travail détaillé sur l'organisation locale de l'interaction, au niveau du tour et des séquences courtes. En revanche, le travail initié par Sacks (1992) sur la cohérence des Longues Séquences en tant que *big packages* socialement organisés est beaucoup moins cité et repris. Néanmoins, l'entreprise a été poursuivie par Jefferson (1980 a et b, 1984 a et b, 1988), plus précisément sur le *Trouble-Talk*, dans le cadre spécifique des perturbations impliquant la transition entre *Trouble-Talk* et *Service Encounter*, avec Lee (1981), ainsi que de celui de la négociation toujours produite par ces séquences interactionnelles, avec Schenkein (1977). Dans ces travaux, l'examen des données porte sur l'apparition dans l'espace de l'interaction en face à face d'un élément que l'on peut définir génériquement en anglais *trouble* qui peut représenter une difficulté, un ennui ou un problème pour l'un des participants, voire pour les deux ou encore pour

plusieurs interlocuteurs. L'évocation de cet élément donne éventuellement lieu à l'annonce d'une information sensible ou délicate. Sa réception produit aussi parfois une implication moins prononcée de ce qui attend la personne qui annonce le problème, principalement concernée par l'information. Ce décalage prend la forme d'avis produits de manière thématiquement précoce, ou de manifestations de désaccord ou encore d'orientation interactionnelle discordante (*disaffiliative, infra*). Nous référerons dans le présent article à ces embarras interactionnels sous le terme, lui aussi générique et englobant, de « perturbation ».

Ce média ne peut être affiché ici. Veuillez vous reporter à l'édition en ligne <http://journals.openedition.org/praxematique/966>

- 4 Les travaux évoqués ont identifié à la fois le surgissement de la perturbation et la trajectoire de son traitement interactionnel. Jefferson (1988) a mis en évidence les différents composants des outils sur lesquels s'appuient les interlocuteurs pour traiter interactionnellement ces perturbations. L'apparition et l'énonciation du problème dans la première partie de la séquence demande des actions et des séquences spécifiques de préparation (A) *Approach*, B) *Arrival* et de formulation de la difficulté C) *Delivery*). La seconde partie est dirigée en revanche vers la sortie de la perturbation par des activités d'analyse pratique de la difficulté (D) *Work-UP*. Sa possible résolution peut donner lieu à des procédures variées, sous la forme de E) *Close-Implicature*. Ces dernières prennent les aspects suivants : soit des *Optimistic Projections* impliquant des conséquences positives d'une situation négative, soit la forme d'*Invocation of the status quo* qui projette un réengagement du trouble dans les activités quotidiennes par une activité de « normalisation », ou encore d'une mise en perspective de la source du problème avec des solutions possibles *Making light of the trouble*. Enfin, la clôture de la séquence dans son ensemble permet la reprise de l'activité principale attendue F) *Exit*). Ces séquences sont consacrées à des explications pour cadrer le trouble et à des tentatives d'arriver à la clôture du traitement du problème. Elles peuvent occuper longtemps les participants. L'ordre standard est variable puisque les composants sont récurrents mais optionnels, liés faiblement mais de manière élégante (Jefferson 1988). Ces éléments forment une trajectoire interactionnelle caractérisée par une tension entre l'activité principale attendue et le traitement de la perturbation. Par conséquent, les participants doivent tenir compte à la fois des contingences d'ordre local et général.
- 5 Le travail important accompli par Jefferson et ses collègues sur ces séquences a examiné principalement l'expression de la part des interlocuteurs de difficultés d'ordre personnel dans la vie quotidienne. Ces contrariétés sont manifestées dans des conversations ordinaires. De manière générale, les participants s'alignent interactionnellement vers le trouble manifesté par le participant. Il arrive néanmoins que le destinataire de la parole offre directement un avis à la personne qui exprime le trouble. Ce dernier, qui est alors narrateur du trouble (*troubles-teller*) devient ainsi récepteur d'un avis (*advice recipient*). D'une part, les pratiques des interlocuteurs changent le cadre de participation et la trajectoire séquentielle, l'avis précoce vient à la place de deux actions attendues : la réception du trouble et la conséquente affiliation au problème. De l'autre l'activité est transformée, du *troubles-telling*, de la narration de la perturbation, on passe à un échange de service (*service encounter*)². Les catégories analytiques pour la décrire font l'objet d'une transposition, les résultats sont transférés à l'étude des interactions comportant des échanges de service dans certains cadres

organisationnels. Ces « migrations » analytiques concernent non seulement le mauvais placement, la prise en compte de formes interactionnelles produites dans le traitement de la perturbation, mais aussi celles qui relèvent du désaccord, d'un avis ou d'une implication interactionnelle minimale.

- 6 Le présent article veut interroger la pertinence et les modalités de ces mouvements (non systématiquement questionnés en Analyse de Conversation) dans des activités différentes, une émission télévisuelle donnant lieu à un débat et une réunion dans une entreprise, supportées par des dispositifs de vidéocommunication. Nous procéderons d'abord à la caractérisation des trajectoires des perturbations, plus exactement dans leur phase de sortie. Pour clarifier ensuite le segment source de la perturbation, nous questionnerons aussi le rôle crucial que joue la technologie dans le déclenchement et dans le traitement des perturbations. Puisque les outils pour traiter la perturbation en face à face ne sont pas utilisés par les participants dans les phases examinées de commencement de la perturbation, nous ferons appel ici, aux instruments analytiques forgés dans l'étude de la réparation, adaptés à leur tour aux contingences technologiques. Nous mettrons aussi en perspective notre analyse avec un débat en cours en Analyse de Conversation, sur la relation entre soubassement technologique et structuration de l'interaction, plus particulièrement sur l'influence de l'usage de dispositifs mobiles sur la conversation téléphonique. Par conséquent, nous proposerons une analyse unifiée du traitement interactionnel des sources technologiques des deux perturbations produites dans ces deux environnements de vidéocommunication impliquant deux activités différentes. Enfin, nous tirerons les enseignements de cette mise en perspective en vue de la comparaison et de la généralisation des résultats en Analyse de Conversation.

2. Sortir des perturbations à base technologique

2.1. CULT : la perturbation sur un plateau de télé

- 7 L'émission CULT proposée pendant presque deux ans, jusqu'à l'été 2005, par la chaîne France 5 mettait en relation des invités sur le plateau et des jeunes internautes à leur domicile³. La liaison audiovisuelle avait lieu par le biais de la voix par internet (ou le cas échéant, par téléphone) et par webcam. Une phase de l'émission était consacrée à un thème d'actualité, dans le cas présent, elle portait sur « Rencontres : internet sinon rien », qui permettait aux spectateurs à distance de dialoguer avec les invités, une star de la chanson pour les jeunes et un spécialiste du thème traité. Ces échanges étaient réglés par l'un des animateurs de l'émission sur un plateau consacré à cette partie de l'émission.

FIGURE 1. L'Animateur (An) et Frédéric (Fr) sont sur le plateau. L'écran de Marlène (Mar) est indiqué par la flèche.

- 8 Le plateau offrait ainsi un environnement technologisé et un cadre de participation interactionnel spécifiques. Le soubassement technologique rendait possibles par la multiplication des écrans les interactions entre participants distants et présents sur le plateau avec une accessibilité réciproque à la fois sonore et visuelle (Figure 1). Il arrivait néanmoins que des diminutions du débit dans la transmission du son ou de l'image dans le réseau entraînent des voix hachées ou saccadées et des images figées des spectateurs. Ces inconvénients étaient particulièrement sensibles à la réception de l'émission, tournée en direct. Bien que perceptibles, ces difficultés ne bloquaient pas l'activité en cours, puisque l'animateur et les participants s'ajustaient pour les surmonter.

Transcription Séquence 1

1. An : ouais (.) marlène est-ce que tu
2. partages le point de vue de
3. j'magis.
4. Mar: {---} >héh<hhhh (-) non je
5. partage pas son point de vue
6. parce que je pense que sur
7. internet y a: (-) y a toute
8. sorte de gens; (-)>héh< eh
9. des gens qui ont des
10. bonnes intentions des gens
11. qui en ont de: pas
12. {(-).iforcément bonnes>hhhh<4
13. An : [est (-) est-ce que tu y vas
14. Mar: mais ehh::js
15. An : &régulièrement marlène]
16. Mar: &mais ssAn<{(-)}>comment<?
17. An : (-) est-ce que tu y vas
18. j'régulièrement,
19. Mar: {--} non (-) >enfin< j'y allais
20. (-)j'y suis allée beaucoup
21. (-)>hhhh>hhhh< et >j'y vais
22. plus< &de: (--(-)>puis (-) un
23. An : [ouais >aloe<]
24. Mar: &an<{(-)
25. pus< &hhh (-)
26. An : bon alors (-) on a un petit
27. souci ehh: de son avec toi on
28. va te reprendre tout de suite
29. après >héh< juste pour dire
30. que vous êtes assez
31. représentatifs de l'opinion
32. >héh< des français sur la
33. question (-) puis&quehu (-)4
34. Mar: {ouais<4
35. An : &quarante six pourcent des
36. français pensent pouvoir
37. trouver l'amour sur internet;
38. >héh< alors Frédéric (on peut
39. Mar: {du son
40. avec ma web cam<
41. An : &dire que (-) >ça
42. devient< une tendance
43. de plus en plus [lourd<]
44. Fr : c'est vraiment (-) c'est plus
45. qu'une tendance je le répète
46. ça devient...

3. Trajectoire et sortie de la perturbation : le sondage

- 9 L'épisode présenté est caractérisé par une série de perturbations à base technologique qui donnent lieu à un traitement interactionnel. Deux interventions de spectatrices se suivent. L'une est particulièrement critique, l'autre est plutôt favorable aux rencontres sur internet. C'est lors de cette seconde prise de parole au milieu du développement thématique qu'un ralentissement et une perte de la voix avec le figement de l'image de l'intervenant se produisent⁴.
- 10 La question de transition de l'animateur (An, l. 1 et suiv.) semble favoriser une réponse en désaccord avec l'intervention précédente. La préface du tour de la spectatrice est produite typiquement avec les éléments de la réponse non préférée : des arrêts de la parole, des respirations, des hésitations (l.4)⁵. Ces éléments préparent un désaccord franc, suivi d'un début de développement de l'argumentation, sous la forme d'une paire contrastive (l. 9-12, Atkinson 1984). Avant la fin de la configuration rhétorique séquentielle, la trajectoire de la réponse est interrompue (l. 14) par une nouvelle question de l'animateur qui porte sur la fréquence des pratiques de la spectatrice (l. 13-15) : « [est (.) est-ce que tu y vas régulièrement marlène] ».
- 11 L'interruption est double. D'une part, le locuteur intervient au cours de la production d'éléments d'une Unité de Construction de Tour (Schegloff 1996). De l'autre, la réception (l. 16) de la nouvelle question de l'animateur (l. 13 et 15) pose un problème de compréhension à son interlocutrice (très probablement en raison du débit et du décalage temporel d'arrivée du son chez cette dernière). La réception défectueuse entraîne à son tour une question de la part de la spectatrice sous la forme d'un déclenchement d'une réparation conversationnelle (initiée par « ↑>comment<↑ », l. 16). Le tour suivant est constitué par une reprise sans le prénom de l'interlocutrice, de la question précédente de l'animateur : « est-ce que tu y vas ↓ régulièrement ↓ » (l. 17, 18). Cette reprise représente la résolution de la séquence de réparation (Bonu 2004, Fele 1991).
- 12 C'est pendant la production de cette réponse « non (.) >enfin< j'y allais (-)j'y suis allée beaucoup » (l. 19-20) que la perturbation principale va se produire (Figure 2, le son disparaît progressivement et l'image se fige). Lors d'une respiration (l. 21) le son de l'inspiration s'allonge et s'amplifie, il devient haché sur la dernière partie de l'énoncé et l'image a tendance à se figer progressivement « (-)•hhhh>hhhhhh< et >j'y vais plus< [de: (--(-)>puis (.) un an<](.) pus [•hhhh (-)] » (les symboles *ad hoc* [] indiquent que dans ce segment de conversation, un son est devenu métallique à cause de problèmes de débit, jusqu'à la ligne 25). Cette perturbation est partiellement interruptive puisqu'elle rend difficilement intelligibles les propos de la spectatrice et bloque le déroulement de la phase en cours de l'échange, sans pour autant interrompre le développement thématique et le débat.

FIGURE 2. Le son est perturbé et l'image se fige (Mar, l. 21).

- 13 Cette perturbation à source technologique est traitée par l'animateur par l'évocation du motif de l'interruption, de la mise en attente de l'interlocutrice et par la proposition de nouvelles informations concernant un sondage. Examinons à la fois le traitement de la perturbation et les moyens qui permettent la sortie interactionnelle de ce problème.
- 14 L'animateur qui s'est aperçu de la dégradation de l'arrivée du son et de l'image de l'écran qui représente son interlocutrice tente une première fois de prendre la parole (l. 23) en pleine perturbation. Il arrive à prendre le tour quand l'arrivée du son de l'interlocutrice s'arrête (l. 25). Il va ainsi accomplir un travail interactionnel qui prépare la sortie de la perturbation. Il produit d'abord une annonce concernant le problème en cours (« on a un petit souci ehh:: de son avec toi » l. 26-27) sous la forme d'un pointage⁶. Il met en lumière la difficulté (*Making Light of the Trouble*), tout en reportant la suite de l'intervention de la locutrice (« on va te reprendre tout de suite » l. 28) par une *Optimistic Projection*. Ensuite, en s'appuyant sur une source externe (Pomerantz 1984) et sur des images qui représentent un sondage il accomplit une tentative de sortie de la perturbation. Il rend ainsi objectif le partage de l'opinion sur les rencontres sur internet que l'enchaînement des deux interventions des spectatrices, l'une plutôt opposée, l'autre favorable aux rencontres par internet, rendait manifeste. Cette phase nommée *Work Up*⁷ « consiste en un ensemble d'activités, y compris diagnostiques, de compte-rendu de pertinence (de ressemblance ou contrastées) d'expériences, de remèdes ou de pronostics. Il prépare habituellement, par le biais de références à des circonstances plus générales, la clôture de ce type de séquences ». Ce travail focalise l'attention des participants dans des circonstances plus générales et oriente le trouble vers l'activité principale en cours (Jefferson 1988 : 429).
- 15 La présentation du sondage permet ainsi la formulation d'une question adressée à l'un des participants présents sur le plateau, Frédéric (Fr). La réponse représente une projection « optimiste » puisque l'utilisation des rencontres sur internet est présentée comme une pratique en plein essor, bien que la première intervention de la spectatrice aille dans le sens contraire, puisqu'elle manifestait une opinion défavorable à ces pratiques. De plus, le sondage a un thème plus précis que le titre de l'émission : « trouver l'amour par internet ». La perturbation terminée, l'activité principale (le

débat) est retardée par le fonctionnement du dispositif technologique source de la perturbation interactionnelle, qui reprend enfin, avec l'intervention de l'expert présent sur le plateau.

- 16 De plus, la sortie de la perturbation est produite par le déplacement du centre du débat, avec un changement thématique de l'opinion exprimée par l'interlocutrice distante, qui vient en transition, vers une opinion générale objectivée par le sondage. L'attention se porte ainsi sur le dispositif de représentation (l'image à l'écran) qui présente cette enquête (Suchman 1987). La parole est donnée ensuite à un participant présent sur le plateau, l'expert du thème en question (Fr). L'activité principale continue et entre dans la phase consacrée à l'avis du professionnel. Cette continuation se fait au prix d'un centrage sur l'espace du plateau, dans ce sens l'environnement est différemment technologisé, en relation à la séquence précédente. Néanmoins la participante distante est audiblement encore en action puisque des bribes de son en provenance du poste de Marlène arrivent à la mise en onde de l'émission (l. 34 {>ouais<} et 39-40 {>du son avec ma web cam<})⁸. Une trajectoire de résolution d'une perturbation semblable peut être observée, dans une autre activité supportée par un autre dispositif visiophonique.

4. Realmeet : la perturbation dans une réunion professionnelle

- 17 Les salles Realmeet supportent les réunions et le travail à distance des équipes de France Télécom Recherche et Développement (Figure 3)⁹. Elles mettent en contact deux sites et deux espaces distants au moyen d'un système audiovisuel technologiquement très sophistiqué¹⁰. Les participants peuvent se réunir et communiquer sans opérer aucune manipulation préalable sur le dispositif¹¹. Ils sont visibles au moyen d'images à l'échelle unitaire avec une qualité visuelle et une transmission sonore remarquables. Il en résulte une relative facilité dans le déroulement des interactions.

FIGURE 3. Les participants à la réunion Realmeet.

- 18 Cependant, des altérations de cette qualité concernant notamment des problèmes de débit de transmission des images, ou de son, peuvent parfois apparaître. Plus spécifiquement, au cours d'une réunion professionnelle réunissant une équipe sur les sites distants de Rennes et d'Issy les Moulineaux, nous constatons aussi dans ce second cas en examen, le surgissement d'une perturbation à fondement technologique provoquée par une des caractéristiques du dispositif communicationnel, la disjonction entre la transmission de l'image et la circulation du son (Figure 4). Notre analyse montrera que la perturbation demande une adéquation des actions des participants et que le traitement interactionnel conjoint opéré par les participants est semblable au cas précédent.

Transcription Séquence 2

1. B1: {voilà} (==) je propose qu'on passe
 2. au::: (.) >fasse le tour de table< les
 3. {faits marquants}
 4. {==}
 5. B1: {laurent} on {commence}
 6. → A2: (==) V'eui::h (.) r,a,sV° {==} >j'ai
 7. rien à dire< moi >AehhhA<A
 8. A1: {>hhh<}
 9. A2: &[j'ai pas] >d fait< marquant (-) non
 10. >y a juste xxxxxx qui est arrivée< mais
 11. >ça je vous l'ai déjà< dist [eh::h]=
 12. B1: [VouaisV]
 13. =xxxxxx yyyyyyy (.) qui arrivait
 14. ven*dredi (.) donc c'est tout|=
 15. B1: *(commence à parler, geste avec la
 16. main, sourire, son inaudible)
 17. {==}
 18. A2: >j'ai pas entendu là<
 19. B1: eh >hhh< (continue à parler mais le son
 20. est encore inaudible)
 21. A1: [hhh]
 22. A3: V[y a un] problème de [fson ehh]V
 23. → B1: [Vok] (-) okV
 24. A2: ouais au niveau de son il y a des
 25. mome::nts où: (.) >on en[tend pas<]
 26. → B1: [fV>julien<Vf]
 27. A3: [(si)] (-)
 28. A3: Ai y a des coupures de sonA
 29. A1: [e::h]
 30. → B1: [fAjulienA] (-) V>ouh pardon< (je parle
 31. fort)V
 32. A1: hhh (.) ouais y a une::: {==} y a une
 33. {restitution} (-) y a une restitution::

5. Trajectoire et sortie de la perturbation : le tour de table

- 19 Au début d'une nouvelle phase dans le déroulement de la réunion, B1 invite les responsables des unités qui composent le laboratoire qu'elle dirige à présenter les faits marquants depuis la dernière réunion. Le tour de table est initié par A2, sur invitation générique d'abord (l. 1-3) et sur sélection du prochain locuteur ensuite (l. 5) de B1. Cependant, le locuteur choisi n'a pas de nouvelles informations à apporter. Il énonce ainsi un événement qui avait été déjà communiqué aux participants, ce qui provoque une confirmation (« [VouaisV] ») de la part de B1 principal destinataire de l'intervention d'A2 (l. 12). Avant la fin de l'intervention d'A2, les participants peuvent voir B1 commencer à parler et accompagner son intervention par un geste de la tête vers le haut et par un sourire¹².

FIGURE 4. Premier pointage de la perturbation par A2 (l. 18).

- 20 La disjonction entre les images reçues par les participants et l'absence de dimension sonore est mise en évidence par l'intervention suivante d'A2 (« >j'ai pas entendu là< », l. 18). Elle montre que la parole de B1 reste inintelligible (« eh >hhh< », l. 19) pour les participants distants. Ainsi, le pointage (Figure 4 et *infra*) et la caractérisation du problème s'enchevêtrèrent avec la sortie de la perturbation.
- 21 A2 et A3 élaborent conjointement la constatation de ce décalage entre l'accès visuel et le partage de la production verbale et vocale dans l'autre site (Rennes). Après l'annonce d'identification de la difficulté produite par A2 en l. 18, A3 pointe le problème en le catégorisant (l. 22, « ∇[y a un] problème de [↑ son eh↑] ∇< »). Ce pointage est reçu et traité interactionnellement par A2 (l. 24, 25 « ouai:s au niveau de son il y a des mome::nts où: (.) >on en[tend pas<]< »). Les participants sur le site d'Issy les Moulineaux semblent orientés vers la perturbation et ses caractéristiques. Comme dans la séquence précédente, les participants s'alertent mutuellement sur la présence d'une difficulté (*Making Light of the Trouble*). En revanche sur le site distant de Rennes, B1 prend en compte de manière minimale (l. 23 « [∇ok] (-) ok∇< ») le travail de pointage de la source. Cette attitude produit un décalage interactionnel entre les deux sites. L'intervention d'A3 en l. 28 (« Δi y a des coupures de so:nΔ< ») reprend et reformule sa propre intervention précédente (l. 22, « ∇[y a un] problème de [↑ son eh↑] ∇< »). Il semble s'adresser au site distant, le volume est plus haut et le locuteur regarde vers les écrans, donc vers les participants distants. Par conséquent, l'orientation des interlocuteurs dans le site d'Issy les Moulineaux vers l'obstacle à l'intercompréhension représenté par l'absence de la dimension sonore des images de l'autre participante n'est pas partagée sur le site de Rennes. B1 ne traite pas cette asymétrie interactionnelle, par exemple par une répétition du segment non entendu sur l'autre site¹³. Elle tente une première fois de faire avancer l'activité du tour de table en sélectionnant le prochain locuteur (l. 26 « [↑ ∇>julien<∇↑] < »). Elle échoue puisque sur le site d'Issy les Moulineaux l'échange entre les intervenants traite encore la perturbation. En revanche, la seconde tentative de B1 perçue plus clairement dans le site distant (à Issy les Moulineaux) est couronnée de succès. Le travail de *Work Up*

(Jefferson 1988) réussit comme dans la séquence précédente de l'émission télévisuelle. A1 sélectionné encore par son prénom prend ainsi son tour de parole et continue l'activité principale en revenant au tour de table. La sortie de la perturbation est obtenue par un changement de focalisation interactionnelle et par la sélection du prochain locuteur de la part de B1. Ainsi, l'activité principale annoncée et à peine amorcée, reprend.

6. Les perturbations à base technologique : la source

- 22 Dans les analyses de deux séquences enregistrées dans des environnements de vidéocommunication et des activités différents, nous avons montré le traitement interactionnel de perturbations à base technologique. Deux phases semblent être particulièrement saillantes dans les deux épisodes examinés : la source et la sortie de la perturbation. La trajectoire du traitement de la perturbation est relativement réduite. Dans les deux séquences étudiées ici, le problème est certes pointé et localisé, mais les procédures de sortie de la perturbation sont accomplies assez rapidement. Nous avons observé que ces deux séquences mettent en jeu des procédures de traitement et de sortie fortement semblables aux cas étudiés dans le cadre du *Trouble Talk*, y compris dans les phases de *Work Up* par Jefferson (1988), Jefferson et Lee (1981) et plus tard, par l'auteur du présent article (Bonu 1999). Il semble nécessaire maintenant de porter notre attention plus en détail sur la source de la perturbation dans les deux séquences. C'est à ce placement séquentiel que les principales différences avec les interactions déjà étudiées en Analyse de Conversation apparaissent.
- 23 Les différences portent essentiellement sur les modalités d'apparition de la source dans l'espace interactionnel qui impliquent à leur tour certaines dimensions du traitement de la perturbation. Dans les deux cas observés, un problème de réseau rend la circulation du son en provenance du site distant difficile, voire impossible¹⁴. L'un des interlocuteurs inspecte ce qui est en train de se passer et pointe le problème, dans le premier cas, c'est l'animateur de l'émission An (S1, l. 23 « [ouais >alo<] »), dans le second, c'est A2 (S2 l.18 « >j'ai pas entendu là< »), l'un des participants à la réunion. Par la suite, la trajectoire de la perturbation s'enclenche de la manière examinée *supra*. Ce traitement montre que la source n'est attribuée ni à l'un des participants, ni à une cause humaine plus générale, contrairement aux cas étudiés dans la littérature concernant le *Trouble Talk*, où le problème est produit par le comportement d'un individu, bien que rarement thématise comme élément attribuable à l'intention et aux motivations d'un humain.
- 24 Nous avons là une autre forme de migration des outils conversationnels. Dans la réparation en face à face, la source, c'est-à-dire, le réparable, l'élément qui entraîne un problème d'intercompréhension dans la production, réception ou compréhension est produit dans le tour d'un des participants. Il est ainsi attribuable à un segment de comportement produit par des humains. Dans les séquences en examen en revanche, la menace pour l'intercompréhension vient du fonctionnement du dispositif technologique. En fait, pourrait être mis en cause directement ou implicitement ici un agent humain (participant ou faisant partie d'une organisation) si on évoquait des problèmes de réglage (plus particulièrement dans le premier cas, où la connexion et la mise en images relèvent d'un dispositif humain et technologique complexe) ; ou de conception (surtout dans la seconde séquence enregistrée au sein d'une branche de

Recherche et Développement qui utilise des dispositifs réalisés à l'intérieur de l'entreprise). De toute manière, si la perturbation est identifiée clairement comme relevant d'un problème de son, les dimensions d'attribution de responsabilité ne sont pas évoquées dans ces échanges.

- 25 La source de la perturbation est alors constituée d'éléments sonores soit déformés lors de la transmission, soit absents, puisque le son attendu ou la suite de sons, apparemment produits, ne sont pourtant pas reçus. Les éléments visuels, dans les deux cas, se présentent sous la forme du décalage entre l'attitude corporelle et la production de l'intervention de l'interlocutrice. D'abord, on peut observer un délai interactionnel où les participants qui déclencheront l'alerte sur la perturbation inspectent la production de comportement dans le site distant. Ensuite, ces éléments sont utilisés par les participants à la fois comme des indices de problème que comme des déclencheurs de l'intervention qui pointe l'apparition de la source. Nous sommes là confrontés à un phénomène d'attente, un temps est laissé (dans les deux cas) pour le rétablissement des conditions de réception. Passé ce temps (matérialisé dans chacun des deux cas par une pause, S1, l. 25 (--) ; S2, l. 17 (--))¹⁵ le participant va prendre la parole pour pointer la perturbation. Par conséquent la source produit une « désynchronisation » du comportement sur les deux sites¹⁶.
- 26 Cet ensemble éventuellement annoncé par les éléments précurseurs (dans la séquence 1, le son est déformé avant l'interruption), constitué par les éléments sonores et visuels de la source, sert de base pour l'intervention du locuteur qui pointe le problème en cours. En fait, les perturbations à base technologique sont inspectées et traitées par les participants comme des menaces d'abord potentielles et ensuite concrètes pour l'intercompréhension. Un certain temps interactionnel est laissé avant le pointage afin que le problème disparaisse éventuellement avant son traitement interactionnel, par le rétablissement de la circulation du son (et de l'image)¹⁷. Dans cette dernière hypothèse, la difficulté serait simplement temporaire. Dans le cas contraire, examiné ici, la perturbation crée une intervention en décalage thématique et temporel avec l'activité en cours. Cette dernière est ainsi « contaminée » par la difficulté technologique¹⁸. Dans les deux cas, nous assistons à une interruption temporaire et brève. Cependant dans les deux séquences, le travail interactionnel examiné plus haut permet de reprendre l'activité principale (le débat et la réunion) et de surmonter la difficulté produite par le fonctionnement du dispositif.

7. Comparaison : Migration – Saturation

- 27 Dans les deux séquences, nous avons analysé la trajectoire de la perturbation avec les outils analytiques jeffersoniens des procédures du *Trouble Talk*. Ceux-ci semblent rendre compte d'une partie des phénomènes examinés. Notamment, les séquences et ses composants sont clairement identifiables. Néanmoins, une série de différences avec les cas étudiés par Jefferson apparaissent. Elles relèvent de l'origine technologique de la perturbation et du cadre de multiparticipation à distance qui offre en même temps les possibilités informationnelles et interactionnelles pour sortir de la perturbation. En fait, si la technologie produit des limitations communicationnelles, le dispositif met à disposition aussi le cadre matériel pour surmonter ces contrariétés, au moyen bien entendu, d'un travail interactionnel coordonné. Quelle est la relation entre ce soubassement technologique et les procédures interactionnelles utilisées par les

participants dans l'ensemble des deux trajectoires, pour pointer, localiser le problème et sortir de la perturbation ?

- 28 Un récent débat sur le rôle joué par une autre forme spécifique de technologie pour l'interaction, la téléphonie mobile, peut contribuer à formuler la réponse à la question posée par l'examen des séquences précédentes¹⁹. En fait, les questions posées par Schegloff (2002 : 297) « comment devrions-nous comprendre l'utilisation de téléphone portable ? Elle ressemble à tout autre usage téléphonique ? Ou en revanche, de nouvelles *affordances* technologiques modifient-elles les façons de commencer et d'accomplir les conversations ? » font écho à la problématique élaborée dans notre analyse. Dans une polémique récente, deux réponses différentes sont apportées à ces questions. Bien que les deux positions se fondent sur des échanges téléphoniques en mobilité et adoptent la même méthodologie de l'Analyse de Conversation, elles mènent à des résultats différents, considérées « incommensurables » par Arminen (2005). La première position basée sur l'examen d'appels entre locuteurs finlandais soutient que les interactants modifient systématiquement leur parole à la lumière des dimensions techniques de leur dispositif portable (Arminen 2005 ; Arminen et Leinonen 2006). Notamment, ces travaux montrent que dans ces conversations le premier tour du répondeur consacré à l'auto-identification est systématiquement absent (mais culturellement répandu dans l'usage des dispositifs fixes en Finlande). La seconde position portant sur un ensemble de données britanniques conclut à des différences minimales entre les structures conversationnelles des dispositifs fixes et mobiles (Hutchby et Barnett 2005 ; Hutchby 2005). En particulier, le mouvement interactionnel vers le premier thème est accompli de la même manière dans les deux dispositifs²⁰. Ces derniers auteurs reconnaissent néanmoins des différences subtiles entre les deux formes de communication téléphonique et préconisent la poursuite d'observations détaillées des conversations téléphoniques²¹. Ce débat montre qu'un examen détaillé des différentes séquences conversationnelles dans les conversations mobiles est encore nécessaire et que surtout la relation entre les composants séquentiels de la conversation et les soubassements technologiques de l'interaction reste encore à explorer dans les détails des différentes activités. Par conséquent, le travail de comparaison reste complexe, mais bien nécessaire.
- 29 L'apparition d'une perturbation à source technologique, liée au fonctionnement des dispositifs et plus spécifiquement à la circulation du son (dans un cas, l'émission télé, en relation aussi à la fixation de l'image) donne lieu à des activités de pointage et localisation. Son traitement est interactionnellement rapide et caractéristique de l'adaptation à un problème non attribuable à un agent humain. Cette dimension marque une profonde différence avec les cas étudiés par Jefferson et les travaux sur le *Trouble-Talk*²². En revanche, le traitement successif est accompli au moyen de procédures reconnaissables et typiques que nous avons étudiées plus haut.
- 30 En fait, le soubassement technologique influence le développement des séquences interactionnelles. Le dispositif technologique avec ses potentialités, rend possibles certaines actions, il en inhibe, voire en empêche, d'autres. Cependant, son usage ne demande pas la transformation radicale des segments de la conversation. Les problèmes posés aux interactants par la médiation technologique des dispositifs communicationnels demandent des ajustements et des adaptations interactionnels pour le maintien d'un espace d'intercompréhension à distance. Ainsi les moyens conversationnels, ou plus exactement, les procédures utilisées par les participants se

transforment et s'adosent aux nouvelles contingences interactionnelles²³. De ce fait, les principes sont à la fois flexibles, dans le sens qu'ils s'ajustent aux multiples contraintes, voire aux perturbations technologiques, et systématiques, en ce qu'ils sont répétables, reproductibles et reconnaissables.

- 31 Dans ce sens, la seconde position du débat résumé plus haut (Hutchby 2005), semble rejoindre nos résultats dans l'examen de ces deux séquences visiophoniques. Dans le cadre du travail sur les conversations téléphoniques mobiles, Hutchby et Barnet (2005) ont mis en évidence des modifications subtiles de procédures déjà utilisées dans le cadre d'une technologie préexistante, la téléphonie fixe. Dans l'analyse que nous avons développée dans le présent article, l'adaptation de procédures utilisées dans les interactions en face à face est mise en lumière. Bien que tirés de deux activités extrêmement éloignées, le débat lors d'une émission télévisuelle et le « tour de table » dans une réunion dans une entreprise, nos observations montrent des ressemblances formelles claires entre les deux traitements de deux perturbations à base technologique, à la fois dans le pointage-localisation concernant la réparation, et dans la sortie de la perturbation, impliquant le *Trouble – Talk*.

8. Généralisation

- 32 Les résultats présentés dans ce travail autorisent la « migration » relative et raisonnée des catégories analytiques découvertes lors d'échanges face à face à des interactions en vidéocommunication. Les procédures de sortie de la perturbation s'adaptent aussi bien aux environnements non technologisés étudiés dans les travaux concernant les Troubles interactionnels dans différentes activités qu'aux situations de vidéocommunication étudiées dans cet article. En revanche, les procédures de pointage et de localisation de la source du problème, correspondant à la circulation du son dans deux dispositifs visiophoniques, ne ressemblent pas aux premières parties des trajectoires interactionnelles étudiées par Jefferson. Ce qui est traité à cette place séquentielle, c'est la menace réelle et/ou potentielle produite par le mauvais fonctionnement du dispositif, sur l'intercompréhension et la poursuite de l'activité. L'examen détaillé de ces phases interactionnelles a montré le traitement opéré par les participants qui pointent et localisent cette difficulté. Ils se fondent sur un ensemble d'éléments présents visuellement (l'action de l'interlocutrice sur le site distant) et absents (ou déformés) dans leur dimension sonore. De ce fait, la source de la perturbation représente un décalage entre les ressources attendues et celles réellement à disposition dans la communication à distance. Si dans les cas étudiés par Jefferson la perturbation réside dans la divergence entre les attitudes attendues par le locuteur principalement en action et celles manifestées par un ou plusieurs des interlocuteurs, dans les cas des perturbations à base technologique le gap est représenté ici par l'absence à un certain point de l'interaction, des éléments sonores et parfois visuels nécessaires aux participants distants pour maintenir l'intercompréhension. Dans ce cadre, se justifie la « migration » analytique de certaines procédures utilisées systématiquement dans l'interaction pour pointer et localiser des problèmes d'intercompréhension traités dans le domaine de la réparation. De plus, avec, ici aussi, une transposition de l'échange face à face à l'interaction supportée par un dispositif artefactuel, on peut parler de « contamination » des difficultés à base technologique sur les activités attendues (débat et « tour de table » dans une réunion), retardées par la

résolution du problème en cours. Ces méthodes sont utilisées dans les séquences examinées ici, pour commencer le traitement des problèmes à base technologique.

- 33 Cet article contribue à mieux spécifier l'apparition de ces difficultés technologiques, leur traitement interactionnel immédiat, ainsi que sur une perspective séquentielle plus élargie. Dans ce sens, avoir procédé à une comparaison entre deux épisodes, sans constituer un corpus étendu, se justifie ici. Le nombre réduit de cas favorise la tendance à l'exhaustivité du traitement des données (Mehan 1979) et donc à la tendance à la « saturation » analytique des séquences examinées (Glaser et Strauss 1967 : 61). La description formelle qui met en évidence la profonde ressemblance entre les deux traitements, à la fois dans le pointage de la source et dans la sortie de la perturbation, justifie la comparaison interne, entre les deux épisodes (ten Have 1999 : 131). Il reste néanmoins que ces résultats pourront être examinés dans un nombre plus important de cas.
- 34 Nous mettons en lumière là, l'une des dimensions analytiques paradoxales de la dynamique entre « saturation » qui précise et différencie les deux phases du traitement de la perturbation (pointage-localisation et sortie) et « migration » liée plutôt à la transversalité des résultats analytiques sur les méthodes des participants (concernant ici la réparation et la sortie de la perturbation) du travail en Analyse de Conversation sur plusieurs séquences et sur des corpus. Cette tension marque finalement l'entreprise de comparaison de « règles, techniques, procédures, méthodes, maximes » dans l'orientation attestée des participants aux interactions : « Le point est alors de revenir aux choses singulières que nous observons dans une séquence spécifique, avec quelques règles qui traitent ces caractéristiques singulières et aussi forcément d'ensembles d'autres événements » (Sacks 1984 : 411).

BIBLIOGRAPHIE

ARMINEN, I. 2005, « Sequential order and sequence structure: the case of incommensurable studies on mobile phone calls », *Discourse Studies* 7: 649-62.

ARMINEN, I., LEINONEN, M. 2006, « Mobile phone call openings: tailoring answers to personalized summonses », *Discourse Studies* 8: 339-68

ATKINSON, J.M. 1984, *Our masters' voices: the language and body language of politics*, London: Methuen.

BILMES, J. 1988, « The concept of preference in conversation analysis », *Language in Society*, 17, 161-81.

BONU, B. 2006 [2008], « L'interaction visiophonique dans son contexte : le cas d'un aparté silencieux » *Verbum* n° 2-3, Tome XXVIII, 257-278.

BONU, B. 2007, « Connexion continue et interaction ouverte en visiophonie » *Réseaux*, Vol. 25, n° 144, 25-57.

- BONU, B. 2004, « Un'intervista di ricerca sulla potatura della vigna : i gesti nella multimodalità della riparazione » in A. FASULO e R. GALATOLO (eds.), *Lo Studio dell'interazione sociale, contributi dall'Analisi Conversazionale, Rivista Italiana di Psicolinguistica Applicata*, IV, 2-3, 179-190, Roma.
- BONU, B. 1999, « Perturbation et négociation dans l'entretien de recrutement ». *Langage et Société* n. 89, Numéro spécial Ethnométhodologie et Analyse Conversationnelle, 69-93.
- BONU, B. 1995, « Questions sur la préférence en Analyse de Conversation: hiérarchisation des actions dans les entretiens de recrutement », *Cahiers de l'ILSL* 7, 199-230.
- BONU, B., RELIEU, M. 2006, « La Téléprésence à France Télécom R&D. Les usages du mur de Téléprésence et des salles Realmeet ». Rapport interne FT/RD/TECH/06/06/337.
- FELE, G. 1991, *L'insorgere del conflitto : Uno studio del disaccordo nella conversazione*, Milano, Angeli.
- GLASER, B. STRAUSS, A.L. 1967, *The discovery of grounded theory : stratégies for qualitative research*, Chicago, Aldine.
- HUTCHBY, I. 2005, « "Incommensurable" studies of mobile phone conversation: a reply to Ilkka Arminen », *Discourse Studies* 7, 663-70.
- HUTCHBY, I., BARNETT S. 2005, « Aspects of the Sequential Organisation of Mobile Phone Conversation », *Discourse Studies* 7, 147-71.
- JEFFERSON, G. 1980a), « On "trouble-premonitory" response to inquiry », *Sociological Inquiry*, 50, 153-85.
- JEFFERSON, G. 1980b), « End of Grant Report on Conversation in which « Trouble » or « Anxieties » are Expressed » (HR 4805/2), London, Social Science Council.
- JEFFERSON, G. 1984a, « On stepwise transition from talk about a trouble to inappropriately nextpositioned matters », in J.M. ATKINSON, J. HERITAGE, eds. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, Cambridge University Press, 191-222.
- JEFFERSON, G. 1984b, « On the organization of laughter in talk about troubles », in ATKINSON, J.M., J. HERITAGE, eds. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press: 346-69.
- JEFFERSON, G. 1988, « On the sequential organization of troubles talk in ordinary conversation », *Social Problems* 35, 418-41.
- JEFFERSON, G., LEE, J.R.E. 1981, « The rejection of advice: managing the problematic convergence of a "TroublesTelling" and a "Service Encounter" », *Journal of Pragmatics* 5, 399-422
- JEFFERSON, G., SCHENKEIN J. 1977, « Some sequential negotiations in conversation: unexpanded and expanded versions of projected action sequences », *Sociology* 11: 87-103.
- LEVINSON, S.C. 1983, *Pragmatics*. Cambridge, Cambridge University Press.
- MEHAN, H. 1979, *Learning lessons: social organization in the classroom*. Cambridge, Mass., Harvard University Press.
- MAYNARD, D. W., CLAYMAN S. E. 2003, « Ethnomethodology and Conversation Analysis », In L. REYNOLDS, N. HERMAN-KINNEY (eds.) *Handbook of Symbolic Interactionism*. Walnut Creek, CA, Altamira Press, 173-202.

- MONDADA, L. 2007, « Imbrications de la technologie et de l'ordre interactionnel. L'organisation de vérifications et d'identifications de problèmes pendant la visioconférence », *Réseaux*, Vol. 25, n° 144, 141-182.
- POMERANTZ, A. 1978, « Compliment responses: notes on the cooperation of multiple constraints », in J.N. SCHENKIN, ed., *Studies in the organization of conversational interaction*, New York, Academic Press, 79-112.
- POMERANTZ, A. 1984, « Giving a source or basis: the practice in conversation of telling "how I know" », *Journal of Pragmatics* 8, 607-25.
- RELIEU, M. 2002, « Ouvrir la boîte noire. Identification et localisation dans les conversations mobiles », Vol. 20/112-113, 19-4.
- SACKS, H. 1992, *Lectures on conversation*, 2 vols, Oxford, Basil Blackwell.
- SACKS, H. 1987, « On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation » in BUTTON, G., J.R.E. LEE, eds., *Talk and social organisation*, Clevedon, Multilingual Matters, 54-69.
- SACKS, H. 1984, « Notes on methodology », in J.M., ATKINSON, J. HERITAGE, eds. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, Cambridge, Cambridge University Press, 2-27.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E.A. 1979, « Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction », in G. PSATHAS, ed., *Everyday language: studies in ethnomethodology*. New York, Irvington, 15-21.
- SCHEGLOFF, E. A. 2002, « Beginnings in the telephone » in J.E. KATZ, M. AAKHUS, eds., *Perpetual contact: mobile communication, private talk, public performance*, Cambridge, Cambridge University Press, 284-30.
- SCHEGLOFF, E.A., 1986, « The routine as achievement », *Human Studies* 9, 111-52.
- SCHEGLOFF, E.A. 1968, « Sequencing in conversational openings », *American Anthropologist*, 70, 1075-95.
- SCHEGLOFF, E.A., JEFFERSON, G., SACKS H. 1977, « The preference for self-correction in the organization of repair in conversation », *Language* 53, 361-82.
- SCHEGLOFF, E. A. 1996, « Turn organization: one intersection of grammar and interaction », in E., OCHS, E. A. SCHEGLOFF, S.A. THOMPSON, eds., *Interaction and Grammar*, Cambridge, Cambridge University Press, 52-133.
- SUCHMAN, L. 1987, *Plans and situated action: the problem of human-machine communication*, Cambridge, Cambridge University Press.
- WHALEN, J., ZIMMERMAN, D.H., WHALEN, M.R. 1988/1992, « When words fail: a single case analysis », *Social Problems*, 35, 333-62, « Une Conversation Fatale », *Réseaux*, 55, 145-178.

ANNEXES

Conventions de transcription

	Passage de la parole
[]	Les énoncés en chevauchement

&	Continuation d'un même tour de parole
=	Enchaînement rapide entre deux tours de locuteurs différents
[/{	pour différencier : chevauchements v/s conversations en parallèle
	Production du tour
(--)	Les intervalles à l'intérieur et entre les énoncés (tirets en fonction de la longueur)
(.)	courte pause
::	extension de son (points en fonction de la longueur)
	Intonation
Δ	Volume montant
∇	Volume descendant
↑ le mien ↓	Intonation montante
↓ le mien ↑	Intonation descendante
,	Des virgules entre les lettres pour les sigles
H	Grand rire audible (aussi dans un mot)
h	petit rire audible (aussi dans un mot)
ha, he, hi	rire
£	sourire dans la voix
🔊	son métallique dans la voix provoqué par le dispositif de communication
^	liaison entre deux mots
ta	Coup de langue
	Signes de ponctuation pour des phénomènes moins marqués que pour l'utilisation des flèches :
.	Un point indique une intonation descendante, pas nécessairement la fin d'une phrase
,	Une virgule indique une intonation continue, pas forcément les propositions de phrase
?	Un point d'interrogation indique une inflexion croissante et pas obligatoirement une question

?,	Un point d'interrogation combiné à une virgule désigne une intonation croissante mais plus faible que celle signalée par le point d'interrogation
!	Un point d'exclamation indique un ton animé et pas inévitablement une exclamation
<u>le mien</u>	L'emphase est signalée par le soulignement
°le mien°	Passage de la conversation plus calme que la conversation en cours
>le mien<	Rythme plus rapide que la conversation en cours
hhh	Inspirations audibles (caractères en fonction de la longueur)
•hhh	Expirations (caractères en fonction de la longueur)
	Autres conventions
((toux))	description d'un phénomène auquel le transcripateur ne souhaite s'attaquer
(inaudible + hypothèse)	Les incertitudes du transcripateur
→	Les lignes de transcription où le phénomène examiné survient sont fréquemment indiquées par des flèches dans la marge de gauche, dans une colonne spécialisée.
...	Les points à l'horizontale indiquent que l'énoncé a été rapporté seulement en partie
. . .	Les points à la verticale indiquent que les tours intervenant dans la conversation ont été omis dans l'extrait

NOTES

1. Merci aux lecteurs anonymes pour leurs suggestions. Elles ont largement contribué au développement de cet article.
2. Maynard et Clayman (2003 : 173) parlent de rupture de cadre et de cas déviant dans l'analyse du *Trouble -Telling*.
3. L'émission CULT a eu un prédécesseur vers le milieu des années 1990 qui mettait en relation des spectateurs (quatre à chaque émission) avec des visiophones et un animateur sur le plateau de : « Le visiophone sonne tous les jours » sur Canal +, avec des débats sur des thèmes d'actualité. Récemment la chaîne d'information en continu, BFM a repris ce concept pour deux de ses émissions, l'une d'information dans les jours de la semaine, le « 19 – 20 » et l'autre de débat, le samedi « Partageons nos idées », toujours au même horaire.
4. La séquence examinée s'ouvre au moment où l'animateur (An) donne la parole à la seconde intervenante (Mar). Mondada (2007 : 147) traite d'autres formes de perturbations spécifiques lors

de l'ouverture de vidéoconférence multisite. Le placement séquentiel des perturbations joue en fait un rôle structurant.

5. Les désaccords représentent l'une des sources possibles des perturbations étudiées par Jefferson. Néanmoins, on peut penser que dans ce type d'activité, le débat, le désaccord soit attendu et recherché activement par l'animateur, même dans la construction de sa question (l. 1-3). Peut être pour ces raisons, la divergence ne semble pas provoquer ici ce type de conséquences interactionnelles. Sur la question de la préférence il existe une littérature nourrie, par exemple : Bilmes (1988), Bonu (1995), Levinson (1983), Pomerantz (1978), Sacks (1987) Sacks et Schegloff (1979).

6. Nous empruntons ce terme à l'outillage analytique élaboré en Analyse de Conversation pour traiter des phénomènes liés à la réparation (Schegloff, Sacks, et Jefferson 1977). Ce sous-domaine de l'organisation de l'interaction vise à traiter les problèmes inhérents à la production, réception ou compréhension (*infra*). Le terme de pointage indique un travail interactionnel minimal d'alerte d'un problème d'intercompréhension déclenché par exemple par « qui ? ». Le terme de localisation (*infra*) fait référence à une intervention plus soutenue, comme : « qui (.) jean ? », où l'intervenant non seulement alerte les autres participants, mais indique aussi l'élément qui pose problème, ici le prénom utilisé.

7. Les traductions, sauf indication explicite, sont toutes de l'auteur.

8. Dans ce cas, les conventions { } entourent des segments interactionnels produits en chevauchement pour des raisons qui ne relèvent pas de tentatives de prise de parole, mais plutôt du caractère discontinu de la liaison sonore. Dans d'autres cas, ils indiquent les superpositions concernant des apartés, formes conversationnelles concomitantes à la communication principale en cours qui ne visent pas à remplacer. Merci aux lecteurs pour nous avoir donné l'occasion de préciser ce point.

9. Cet épisode a été enregistré lors de la campagne relative au contrat de recherche : CRE France Télécom 46125154. CNRS n° 753154/00 (TECH/SUSI ; Laboratoire Praxiling) dont nous avons assuré la responsabilité scientifique. Ce projet de recherche a donné lieu au rapport FT/RD/TECH/06/06/337 (Bonu et Relieu 2006). Une première version de la transcription de cet épisode a été établie par Karine Lan Hing Ting et Evgenia Ntastasiou et revue ensuite par l'auteur. Nous voudrions remercier les participants aux réunions pour leur autorisation à la communication scientifique de ces documents.

10. En revanche, le dispositif examiné dans la section précédente met en relation un site principal et les espaces domestiques de quatre spectateurs / participants.

11. L'occupation est néanmoins soumise à une réservation informatique des salles. De plus, un clavier est disponible sur la table, il donne l'accès aux ressources informatiques de l'entreprise. Les usagers ne l'utilisent pas pour rentrer en contact visiophonique. Ce dernier, il peut soit être maintenu en continu en point à point, soit être établi à la suite de la réservation par les techniciens en charge du dispositif. La multiplicité des sites potentiellement joignables (actuellement une dizaine) a rendu la seconde possibilité plus fréquente.

12. Comme dans le cas précédent pour le désaccord, l'absence de l'information attendue représente une action marquée (à la fois interactionnellement et organisationnellement), donc productrice potentielle de perturbation. Elle suscite peut-être les réactions que l'on peut voir mais pas entendre, sur le site d'Issy les Moulineaux. Cependant, ce type de source potentiel n'implique pas un traitement du trouble.

13. Ces traitements donnent lieu à des décalages, voire l'exclusion des participants sur le site distant relié avec un dispositif visiophonique. Dans les deux cas, les participants distants ne participent pas pleinement au traitement de la perturbation bien que réintégrés dans la suite de l'activité. Sur les effets de ce type d'asymétrie dans la réception, voir Bonu (2006 [2008]).

14. Dans le cas de la première séquence concernant l'émission CULT ce problème est accompagné par l'image qui se fige.

15. Ces arrêts de la parole sont mesurés de façon volontairement « impressionniste ». Chaque tiret correspond à une battue (un dixième de seconde à peu près). Nous préférons cette manière de rendre compte des pauses, puisqu'il est important de saisir le temps dans le déroulement de l'interaction et de laisser la possibilité d'insérer à l'intérieur de la parenthèse correspondant à la pause, des conventions pour la description de phénomènes visuels.

16. Nous avons traité d'autres phénomènes impliquant la fragmentation et la nouvelle conjonction des espaces distants dans la vidéocommunication dans deux autres textes (Bonu 2006 [2008] ; 2007).

17. Ce pointage certes produit interactionnellement est néanmoins soumis en ce qui concerne la communication entre les sites distants, à la reprise du fonctionnement du réseau qui supporte la communication à distance (tardif dans le premier cas et rapide dans le second).

18. Ici aussi nous élaborons une transposition. En fait, le terme « contamination » est utilisé dans la littérature pour parler du rôle joué par une activité, refus d'un conseil, sur une autre activité attendue, parler d'un problème (Jefferson et Lee 1981) ; ou d'une dispute, sur demander de l'aide, l'incompréhension allant jusqu'à la mort d'une personne assisté tardivement (Whalen, Zimmerman et Whalen 1988/1992). Ce derniers explicitent la « contamination » de la manière suivante (traduction française, 1992 : 171) : « Le point pertinent est que les actions qui peuvent être vues et traitées, dans un certains contexte, comme un type particulier de tentative, peuvent recevoir dans un autre contexte un traitement très différent ». Dans les séquences examinées dans le présent article, l'activité de résolution du problème technologique prend le pas sur les activités attendues (débat et réunion).

19. La technologie pour la communication est présente dès la naissance en Analyse de Conversation, puisque une partie considérable des travaux fondateurs portent sur les conversations téléphoniques (Sacks 1992, Schegloff 1968). Pourtant, la « prise en compte [de la technologie] reste ponctuelle et ne va pas jusqu'à considérer que la médiation technologique a une dimension structurante plus fondamentale pour l'interaction téléphonique » (Mondada 2007 : 147). Dans ce dernier texte, des perturbations spécifiques d'ouverture de vidéoconférence multisite sont examinées dans le détail. Ce même auteure (aussi en 2006[2008]) rend compte de la polémique que nous rappelons.

20. Néanmoins Hutchby (2005 : 665) rappelle que les différences et les ressemblances ont le même intérêt pour la recherche.

21. Les travaux sur les séquences spécialisées sur les localisations (Relieu 2002) semblent partager la prudence de ces auteurs, notamment dans leur rappel de la notion de la pertinence (Sacks 1992).

22. Cependant, ce traitement s'apparente à d'autres séquences conversationnelles impliquant des problèmes d'intercompréhension, comme la réparation (*supra*).

23. Dans ce sens, il faut peut être rappeler que les résultats des travaux sur les ouvertures téléphoniques de Schegloff (1986) montrent une flexibilité des séquences spécialisées et ne présentent un modèle ni fixe, ni prédéterminé.

RÉSUMÉS

Cet article a pour objectif d'étudier le traitement de perturbations à base technologique dans des activités comme un débat télévisé et une réunion dans une entreprise supportées par des dispositifs de vidéocommunication ; il examine en détail les procédures utilisées par les

participants pour pallier ces difficultés. Dans les deux séquences, objets de la comparaison, les méthodes interactionnelles utilisées pour sortir de la perturbation sont semblables à celles étudiées dans les travaux sur le *Trouble-Talk*. En revanche, le pointage et la localisation du problème technologique produit par le dispositif, sont menés à bien avec des instruments interactionnels proches de ceux du déclenchement de la réparation. Le présent article présente une tension apparemment paradoxale. D'une part, il analyse de manière précise les séquences afin de connaître au mieux les épisodes en examen. D'autre part, il procède à une transposition raisonnée et contrôlée des outils analytiques mis en évidence dans les échanges en face à face, vers l'interaction soutenue par les dispositifs technologiques visiophoniques. Dans ce sens, l'article participe à l'orientation de la comparaison dans le cadre de l'Analyse de Conversation.

The purpose of this article is to study technologically based disturbance processes in activities such as a television debate and a company meeting supported by a videocommunication device; it examines in detail the procedures participants use to palliate these difficulties. In both sequences under comparison, interactional methods used to clear out of disturbances are similar to those studied in research on *Trouble-Talk*. However, checking and localization of the technological problem produced by the device are effectively carried out by means of interactional procedures close to those observed for repair in face to face interaction. This article presents an apparently paradoxal tension. On the one hand, it precisely analyzes sequences so as to best discern the episodes under scrutiny. On the other hand, it carries out a controlled and reasoned transposition of the analytical tools stemming from the analysis of face to face exchanges to the interaction sustained by technological videophonic devices. In this way, the present article is a contribution to comparison trends with regards to conversational analysis.

INDEX

Keywords : comparison, interaction, repair, trouble, videocommunication

Mots-clés : comparaison, interaction, réparation, trouble, vidéocommunication

AUTEUR

BRUNO BONU

Praxiling, UMR 5297 -Montpellier 3 – CNRS