

LA QUESTION DU CONTEXTE EN ETHNOMÉTHODOLOGIE ET EN ANALYSE CONVERSATIONNELLE

Lorenza MONDADA

Université Lumière, Lyon2
Laboratoire ICAR (CNRS - Lyon 2)

RÉSUMÉ

Cet article a pour objectif d'explicitier les conceptions du contexte qui ont marqué l'émergence et le développement de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle : il présente ainsi non seulement les contributions de ces deux courants, en soulignant la façon dont ils définissent le caractère localement situé, indexical et contingent de la parole en interaction, mais présente aussi des approches qui en sont issues, relatives notamment à l'étude des interactions institutionnelles et des interactions professionnelles. Les concepts clef d'indexicalité, de réflexivité, d'autonomie et dépendance contextuelle, de contexte structurant pour et structuré par l'interaction, ainsi que de conséquentialité procédurale et de pertinence, inspirés de Garfinkel, Sacks et Schegloff sont discutés, ainsi que les conséquences méthodologiques de leur prise en compte dans toutes les phases du traitement des données interactionnelles – du terrain à l'enregistrement et à la transcription, outre que dans l'analyse.

ABSTRACT

This paper aims at making explicit the contributions of ethnomethodology and conversation analysis to the study of social interaction as a locally situated accomplishment. It presents the way in which the context has been dealt with not only within these two perspectives, but also within the analysis of talk at work, of institutional talk-in-interaction and by the workplace studies. The paper discusses key notions as indexicality, reflexivity, procedural consequentiality and relevance, as well as the pairs context-free vs context-sensitive, context-shaped vs context-renewing, as introduced by Garfinkel, Sacks and Schegloff. Moreover, it deals with the methodological consequences of this perspective for the practices of collecting data documenting naturally occurring interactions.

1. UNE DIMENSION AUSSI BIEN INVOQUÉE QUE “NÉGLIGÉE”

Bien que l'on reconnaisse largement aujourd'hui l'importance de prendre en considération le contexte dans l'étude des usages du langage et des pratiques sociales, la question du contexte continue à faire l'objet d'appels consistant à l'"invoyer" alors qu'elle est toujours "négligée" (pour reprendre les termes de Goffman, 1964), et de controverses quant à la manière spécifique dont il s'agit de l'intégrer dans les analyses de la parole et de l'action.

Dans ce cadre, les contributions de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle sont à la fois centrales et mal connues : alors même que ces courants focalisent leur attention analytique sur l'action située et sur l'interaction telle qu'elle est localement organisée, proposant une analyse de l'action indissociable de son contexte, leur réception leur a paradoxalement reproché tour à tour de ne pas suffisamment prendre en compte le contexte et de trop insister sur l'ancrage localement situé du langage et de l'activité.

Ces discussions ont motivé le recueil d'articles de ce numéro spécial, dont l'objectif est de montrer que l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle se sont non seulement préoccupées de manière substantielle de cette question dès leur fondation, mais qu'elles en ont proposé une série différenciée de traitements analytiques.

L'enjeu de ce numéro spécial concerne donc la manière dont on peut prendre en compte de façon intégrée la structuration du contexte et l'organisation de l'interaction, d'une manière dynamique et émergente, au-delà des dichotomies entre interne vs externe, dépendant du contexte vs autonome. Ces enjeux sont à la fois linguistiques et sociologiques ; ils sont aussi bien théoriques que méthodologiques – comme le montrent les nouvelles questions apparues avec la transformation des données produites par les chercheurs lors du passage des enregistrements audio aux enregistrements vidéo et dans la prise en compte de la multimodalité.

Cet article introductif situe d'abord un certain nombre d'arguments controversés dans la littérature générale (2.), pour ensuite se pencher sur la manière dont l'ethnométhodologie (3.) et l'analyse conversationnelle (4.) ont reconnu dès leur fondation la centralité de la question du contexte. Cela a une série de conséquences méthodologiques (5.) quant à la manière dont on constitue des corpus de données au fil de pratiques de terrain, d'enregistrement et de transcription. Cela nous permettra ensuite de préciser les manières de travailler de deux courants issus de l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle qui ont développé tout particulièrement la question du contexte institutionnel, les études de la parole institutionnelle (*institutional talk-in-interaction*) (6.), et du contexte matériel et spatial, les études des lieux de travail (*workplace studies*) (7.). A la fin de ce parcours, nous présentons les contributions des auteurs à ce numéro (8.).

2. DIVERSITÉ DE DÉFINITIONS DU CONTEXTE

Depuis les années '60, une multiplicité de modèles du discours et de l'interaction a permis de développer une attention croissante envers le

contexte et le rôle qu'il joue dans la structuration de la parole et des conduites. Y ont tout particulièrement contribué les modèles de l'interaction qui se sont développées à partir de cette époque : parallèlement à l'ethnométhodologie et à l'analyse conversationnelle, on mentionnera la *context analysis* de Scheflen et Kendon, la micro-sociologie de Goffman, la sociologie cognitive de Cicourel, l'ethnographie de la parole de Hymes, la sociolinguistique interactionnelle de Gumperz, l'analyse du discours de Sinclair et Coulthard, et, plus récemment, la *critical discourse analysis* de Fairclough et la *discourse psychology* de Edwards et Potter.

Ces modèles font intervenir le contexte avec des finalités diverses : éclairer le sens de mots/discours en les situant dans leur contexte d'énonciation ; éclairer les usages aussi bien que la compréhension/ interprétation de formes/ manières de parler de participants ancrés dans des contextes plus ou moins locaux, plus ou moins globaux ; éclairer le fonctionnement de la société et des institutions à travers la parole et le discours ; développer la dimension critique de l'analyse en dénonçant certains contextes d'action et de parole, etc.

Dans tous les cas (voir l'excellente introduction de Goodwin & Duranti, 1992), l'articulation entre langage et société ou entre action et société prend la forme d'une distinction entre un "événement focal" et un contexte qui l'englobe, où il est imbriqué, l'un fonctionnant comme une "figure" en avant-plan et l'autre comme un "fond" en arrière-plan. Cette manière de conceptualiser la relation entre parole et contexte repose sur une délimitation et un isolement de la parole – comme objet focal – du reste, qui est dès lors traité en tant que dimension contextualisante. Cette vision duale se dissout dans deux extrêmes opposés : d'une part, une excessive attention pour l'objet focal détermine son autonomisation, qui aboutit à la négation de l'importance du contexte ; d'autre part, une focalisation exclusive sur le contexte porte à la dissolution de l'objet. Entre ces deux extrêmes, la question est de savoir comment délimiter l'objet analysé et à partir de quel point traiter le contexte comme quelque chose d'"extérieur" – la réponse montrant la capacité plus ou moins grande des cadres théoriques à intégrer divers aspects du contexte et à en démontrer la pertinence.

Ainsi, la dimension contextuelle peut être reconnue comme ayant une portée ponctuelle ou généralisée : la notion d'indexicalité en est un bon exemple, d'abord apparue en logique et en linguistique comme un "problème" dont il s'agissait de circonscrire les effets (par exemple en cherchant à "traduire" des expressions indexicales en descriptions non-indexicales ; ou bien en tentant de limiter l'"influence" du contexte sur la langue à des catégories particulières, comme les "déictiques") puis devenant progressivement un "phénomène" non seulement intéressant, mais encore irréductible et omniprésent.

Deux grandes perspectives semblent régir la manière dont ce "phénomène" peut être considéré : d'une part, la description "*etic*" du contexte le définit à l'aide d'un ensemble fixe de paramètres préexistant à l'action ou à

la parole (et qui explique ainsi la parole ou l'action, dans un raisonnement souvent causaliste voire déterministe) ; d'autre part, l'approche "*emic*" du contexte tel qu'il est interprété et décrit par les participants eux-mêmes, que ce soit dans une perspective cognitive (le contexte comme un construit mental des participants¹), dans une perspective interprétative (grâce à l'interprétation des "*contextualization cues*" chez Gumperz – cf. Auer & Di Luzio, 1992), ou dans une perspective praxéologique (celles de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle, où l'interprétation est immédiatement incorporée dans l'action successive). Selon cette deuxième perspective, le contexte est vu comme non pré-existant, dynamique, émergeant, accompli par les participants. Chacune de ces approches peut définir le contexte à différents niveaux², du plus local au plus global, du plus micro au plus macro, en faisant intervenir des dimensions très différentes : le contexte immédiat (parfois appelé *setting* ou situation), le contexte parfois appelé "extra-situationnel", situé ailleurs que dans l'environnement immédiat ; l'inter-discours et les connaissances partagées ; l'espace physique, le cadre institutionnel voire les structures sociales, l'identité des participants, etc.

A la multiplicité de ces niveaux, qui ne sont généralement pas découpés ni définis de la même façon d'un modèle à un autre, s'ajoute le problème de la sélection des dimensions pertinentes : une description exhaustive issue des meilleures sources historiques, sociologiques et ethnographiques sur un *setting* donné n'est pas d'emblée pertinente pour rendre compte d'un phénomène linguistique ou interactionnel particulier.

Dans ce cadre, l'analyse conversationnelle et l'ethnométhodologie se distinguent par le fait qu'elles traitent l'action comme étant d'emblée située – et ne nécessitant donc pas d'être "remise" dans son contexte, comme si cette "re-"contextualisation allait révéler quelque chose de nouveau par rapport à une analyse effectuée "hors contexte" (Schegloff, 1992c, 193). Elles se distinguent aussi par le fait qu'elles ne partent pas d'une description a priori du contexte, mais visent à démontrer que les données (c'est-à-dire avant tout les conduites observées) exhibent le contexte pertinent à travers la manière dont les participants s'orientent vers les aspects du contexte qu'ils intègrent dans l'organisation de leur conduite.

1 "I thus propose that contexts are not 'objective' or 'deterministic' constraints of society or culture at all, but subjective participant interpretations, constructions or definitions of such aspects of the social environment. From what we know about minds, such 'definitions' are mental, and in many situations they are only mental, and not expressed or formulated in discourse, although they may influence discourse." (Van Dijk, 2006, 163).

2 "It is remarkable that whenever we say that text is 'situated' in discourse-analytical terms, we seem to refer to forms of locality: the unique, one-time and micro-situatedness of text. From this individual situatedness, larger structures, patterns or 'rules' can then be deduced, but these generalizations do not involve higher-level situatedness: discourse seems to lose context as soon as it is raised above the single-text level. This different degree of situatedness – large, general, supra-individual, typical, structural – should have a place in any form of critical study of discourse." (Blommaert, 2001, 28)

3. LA CONCEPTION DU CONTEXTE EN ETHNOMÉTHODOLOGIE

L'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle introduisent une approche spécifique du contexte qui mérite d'être explicitée et illustrée, étant à la fois paradoxalement fondatrice pour ces modèles théoriques et contestée dès leur apparition (toutes deux ayant été accusées de "négliger" le contexte, voir par exemple Hymes cité in Duranti, 1997 ; Cicourel, 2002, 119).

En effet, il s'agit dès le départ³ pour Garfinkel et pour Sacks de fonder une approche qui porte sur l'action et la parole telles qu'elles s'organisent de manière située. Il suffit de se pencher sur la manière dont Garfinkel définit les objets de l'ethnométhodologie :

"I use the term 'ethnomethodology' to refer to the investigation of the rational properties of indexical expressions and other practical actions as contingent ongoing accomplishments of organized artful practices of everyday life" (1967, 11).

Le fait que l'ethnométhodologie y soit immédiatement définie en relation avec les expressions indexicales est significatif. Plus radicalement, les premiers travaux de Garfinkel se penchent sur des pratiques dont il montre l'irréductible indexicalité. C'est le cas, par exemple, des pratiques de codage que Garfinkel (1967, chap. 6) soumet à l'analyse empirique en demandant à des collaborateurs de coder les carrières des patients d'un hôpital psychiatrique sur la base des fiches établies par l'institution. L'analyse montre d'une part que pour coder les fiches en question, ils ne se limitaient pas aux instructions reçues pour le codage, mais se fondaient sur leur connaissance des pratiques ordinaires de la clinique, obtenues par leur fréquentation du terrain. D'autre part, elle montre que les problèmes pratiques de codage sont provoqués par la tentative "to answer questions that depart in theoretical or practical import from organizationally relevant purposes and routines under the auspices of which the contents of the files are routinely assembled in the first place." (1967, 191). Ces problèmes éclairent en retour, par leur systématisme, des propriétés des activités de la clinique elle-même et notamment la manière dont les rapports, comptes-rendus, descriptions d'activités sont organisés au sein de l'institution elle-même. Deux conséquences fondamentales peuvent être tirées de ces constats : d'abord, l'efficacité même du travail du codeur dérive de son ancrage irrémédiablement situé au sein de l'état de choses qu'il code, ne permettant pas de substituer une perspective exogène (*etic*) à la perspective endogène (*emic*) qui a produit l'état de choses à coder ; en outre, "reporting procedures, their results and the issues of these results are integral features of the same social order(s) they describe" (1967, 192). La première conséquence est théorisée par Garfinkel (1967, voir aussi Garfinkel & Sacks, 1970) en termes d'*irrémédiabilité de l'indexicalité* des pratiques sociales. La seconde est capturée par le terme de *réflexivité* : "members' accounts [...] are constituent features of the settings they make

³ Nous ne prétendons pas donner ici d'introduction à l'ethnométhodologie : on renvoie le lecteur à l'excellente synthèse de Heritage, 1984, ainsi qu'à son article traduit en français (Heritage, 1992).

observable. Members know, require, count on, and make use of this reflexivity to produce, accomplish, recognize, or demonstrate rational-adequacy-for-all-practical purposes of their procedures and findings” (Garfinkel, 1967, 8), qui renvoie au caractère mutuellement configurant de la description et des faits qu’elle décrit.

On pourrait multiplier les exemples des études menées par Garfinkel pour montrer la dépendance contextuelle des propriétés systématiques et récurrentes de l’organisation des pratiques sociales – rendues visibles par les difficultés à suivre des instructions objectives de codage (ci-dessus), par l’impossibilité de raconter le plus précisément possible une scène de la vie quotidienne (la scène du parcmètre, 1967, 38sv), mais aussi par la capacité de s’ajuster à un contexte changeant dans la mise en oeuvre de la méthode documentaire d’interprétation (1967, 77sv) ou dans le suivi d’un objet non identifié, puis émergeant progressivement de la description comme un pulsar observé au fil d’une nuit de travail par des astrophysiciens (Garfinkel, Lynch, Livingston, 1981).

On peut alors se demander pourquoi une telle approche a pu être répétitivement accusée d’ignorer la dimension contextuelle. Le but de cet article n’est pas de répondre à cette question en faisant une archéologie de la réception de l’ethnométhodologie, de l’analyse conversationnelle et des malentendus qu’elle ont occasionnés, mais de pointer plus positivement vers la conception du contexte qu’elles proposent et qu’elles incarnent dans leurs travaux – dont la spécificité fait qu’elle ne peut être confondue avec les conceptions classiques du contexte comme dimension “externe” à l’action.

La récurrence des termes “localement organisé”, “situé”, “indexical”, “réflexif” dans la description ethnométhodologique de l’organisation des pratiques sociales, montre que le contexte n’y est pas traité comme quelque chose de séparé de l’action, mais comme accompli réflexivement dans cette action même. Ainsi l’expression “occasioned corpus of setting features” employée par Zimmerman & Pollner (1970) renvoie au fait que les caractéristiques du *setting* sont agencées et accomplies par les participants : “Each social setting and every one of its recognized features is construed as the accomplishment of the situated work of displaying and detecting those features at the time they are made visible” (1970, 94). De manière conséquente,

“for the analyst the corpus is the family of practices employed by members to assemble, recognise, and realize the corpus-as-a-product. Accordingly, from the point of view of the analyst, the features of the setting as they are known and attended to by members are unique to the particular setting in which they are made observable. Any feature of a setting – its perceived regularity, purposiveness, typicality – is conceived as the accomplishment of the work done in and on the occasion of that feature’s recognition. The practices through which a feature is displayed and detected, however, are assumed to display invariant properties across settings whose substantive features they make observable. It is to the discovery of these practices and their invariant properties that inquiry is to be addressed” (1970, 95).

On voit ici apparaître la double orientation des études ethnométhodologiques :

- d'une part, celle qui reconnaît l'indexicalité, et ce que Garfinkel appellera plus tard la "haecceity"⁴, la spécificité irréductible du contexte, telle qu'elle résulte du travail situé des membres au moment de leur action ;

- d'autre part, celle qui se donne comme objet d'analyse moins cette spécificité en tant que telle que les procédures, les "méthodes" par lesquelles elle est produite et par lesquelles sont organisées les pratiques sociales – qui, elles, sont pourvues de régularité et d'invariance à travers les contextes.

L'observabilité de ces procédures est garantie par leur "accountability", c'est-à-dire par le fait que la (re)connaissabilité, l'intelligibilité, la descriptibilité sont des propriétés essentielles de l'action : c'est en rendant reconnaissables les propriétés pertinentes du contexte et les propriétés organisationnelles de l'action, que la pratique dans laquelle est engagé le membre est intelligible pour les autres, qui peuvent ainsi s'y coordonner et y participer (cf. Relieu, 1993 ; Lynch, 1993).

Il résulte de cette orientation que le contexte n'est jamais une dimension "extérieure" à l'action qui viendrait l'éclairer, l'expliquer, ou la structurer ; le contexte émerge réflexivement de la manière dont les participants organisent leur action, en s'ajustant à ce qu'ils interprètent comme constituant les propriétés du contexte, qu'ils configurent ainsi en retour d'une manière spécifique. Le contexte qui en résulte est un accomplissement pratique indissociable de l'action qui y contribue.

La réception de cette proposition a été marquée par un autre paradoxe : tout en accusant l'ethnométhodologie de ne pas s'intéresser au contexte, on l'a aussi accusée, au contraire, d'un contextualisme radical, centré sur l'avènement des actions dans l'hic et nunc. Dans ce sens, l'insistance de Garfinkel sur le fait que l'action est avant tout un accomplissement localement situé a souvent été mal comprise, notamment par ceux qui l'ont interprétée comme la réduction à un moment ponctuel, singulier, sans durée ni épaisseur, ainsi que comme la récréation et la réémergence incessantes et ex nihilo des normes, de la culture et de l'histoire dans l'hic et nunc. Ces deux interprétations ignorent les écrits de l'auteur : pour la première, on trouve dès 1948 l'idée que chaque moment est pris dans une organisation séquentielle (il parle de "sequential order of actions" où chaque action est à la fois liée à la précédente et projette la suivante, et est donc imbriquée dans une durée – cf. 2002, 181). En deuxième lieu, insister sur l'action située n'équivaut pas à dire que les membres réinventent et redécouvrent constamment les règles de leurs propres actions. Cela consiste en revanche à considérer que la culture, la société, le langage, comme toutes les grandes institu-

4 Ainsi les études ethnométhodologiques du travail scientifique ont porté sur les "actual science-specific work-site haecceities of just THAT science—astronomy, mathematics, microbiology, structural engineering, surgical laparoscopy, computing science—with its distinctive, ordinary, witnessable, collaboratively staffed business at hand" (Garfinkel, 2007, 34, à paraître). Le terme d'"haecceity" veut capturer les propriétés spécifiques d'une activité, qui la rendent identifiable et distinguable d'autres activités.

tions, sont “the assembled products of temporally extended courses of action” (Garfinkel, 1963, 188) ; que les structures sont des accomplissements pratiques dont la stabilité et la factualité résultent d’un travail interactionnel incessant ; que les normes, les valeurs, les représentations ne sont pas les guides uniques de l’action, mais des ressources mobilisées sur la base de leur interprétation pratique dans l’action, dotées donc d’un sens qui n’est pas donné ou imposé a priori mais qui est constamment retravaillé dans et par l’action, dans l’ajustement à ses contingences. Dans les deux cas, on a donc une réflexion qui pense la temporalité de l’action et par conséquent de la situation (on parlera de “unfolding circumstances” Heritage, 1984a, 109) – une temporalité qui n’est jamais limitée au simple punctum, moment ponctuel. Cet aspect sera développé par l’analyse conversationnelle.

Ainsi que l’explique Quéré,

“l’intérêt de cette perspective est d’insister sur le caractère non prédéfini des situations, des actions, des objets et du cadre de travail : ceux-ci acquièrent leur définition précise dans une dynamique de codétermination orientée par l’activité en cours. Mais parler de caractère non prédéfini ne signifie ni enfermement dans des situations, ni création situationnelle, ex nihilo, des ressources nécessaires. Cela veut dire simplement que les choses et les personnes, les événements et les situations acquièrent leurs déterminations singulières localement et à toutes fins pratiques, dans un processus continu d’orientation de l’activité, d’organisation des perspectives, de structuration de l’environnement et d’ordonnement de cours d’action” (1997, 166).

La situation ne peut pas être définie a priori pour plusieurs raisons : parce qu’elle est elle-même dynamique, à tout moment susceptible de changer selon les contingences ; parce qu’elle est définie par les activités et les perspectives des différents acteurs, sans existence en dehors d’elles ; parce que la pertinence de ses détails est toujours liée au mode de déroulement et aux finalités spécifiques de l’action. Le fait que la situation soit sous-définie et que ce soit l’action, dans ses modalités singulières d’organisation, qui la définisse, est précisément ce qui permet de rendre compte de son efficacité et de son caractère contextuellement ajusté et adéquat. Du coup, la situation est pensée de manière temporalisée, dynamique, émergente – et non comme un ensemble statique de paramètres immuables.

Le fait que l’action soit considérée comme étant organisée de façon localement située et endogène, par les membres se coordonnant entre eux, ajustant de façon reconnaissable leurs conduites, de façon à tenir compte des contingences du contexte, n’exclut pas qu’il y ait des normes ni un horizon historique de normes, de culture, de croyances. Garfinkel considère toutefois que celles-ci sont invoquées de façon locale et réflexive dans le cours d’une action qu’elles ne déterminent pas mais dont elles permettent à la fois l’interprétation, l’évaluation, l’organisation adéquate par rapport à des attentes normatives et morales, ainsi que son adéquation aux détails de ce qui se passe (Heritage, 1984a, ch. 4). Comme le dit Garfinkel, les détails de l’ordre social sont des “emergent products of a vast amount of communicative, perceptual, judgmental and other ‘accomodative’ work whereby persons, in concert, and encountering ‘from within the society’ the environments that

the society confronts them with, establish, maintain, restore and alter the social structures that are the assembled products of the temporally extended courses of action directed to these environments as persons ‘know’ them.” (1963, 187-188).

Cette vision centrée sur la définition du caractère situé de l’action en termes d’indexicalité, de réflexivité, de temporalité et d’accomplissement pratique sera reprise de manière particulière par l’analyse conversationnelle de Harvey Sacks et Emanuel Schegloff.

4. LA CONCEPTION DU CONTEXTE EN ANALYSE CONVERSATIONNELLE

Le paradoxe que nous avons souligné pour l’ethnométhodologie se repose pour l’analyse conversationnelle : alors que ce courant a été accusé de négliger le contexte, il s’est consacré à cette question dès ses débuts. Mais il l’a fait en ne traitant pas le contexte comme une dimension étrangère à la conduite des participants, en ne maintenant pas la coupure entre la parole (l’intériorité) et le contexte (l’extériorité) qui aurait permis de traiter leur relation par des modèles fondés sur la corrélation ou la causalité. Il l’a fait en revanche en montrant que la parole contribue à accomplir le contexte d’une part, et qu’elle constitue elle-même le contexte d’autre part⁵.

L’analyse conversationnelle a développé un programme consistant de recherches sur l’organisation de la parole en interaction, en soulignant à la fois son caractère méthodiquement ordonné – permettant de développer un ensemble de recherches systématiques et cumulatives – et son caractère localement endogènement ordonné⁶. L’enjeu a donc été dès les premiers articles de Sacks et Schegloff de montrer en quoi la parole était à la fois profondément ancrée dans son contexte et en même temps organisée par des procédés dotés d’une généralité certaine.

4.1. *Context-free vs context-sensitive ; context-shaped vs context-renewing*

Deux binômes conceptuels significatifs traversent les écrits de l’analyse conversationnelle : d’une part celle-ci s’intéresse à des dispositifs qui sont à la fois *context-free* et *context-sensitive* ; d’autre part elle s’intéresse à une dépendance contextuelle qui est à la fois *context-shaped* et *context-renewing*. Dans cette section, nous allons brièvement caractériser ces deux binômes.

Les dispositifs organisationnels mis en lumière par l’analyse conversationnelle sont à la fois transversaux – observables dans des contextes très divers, qui font penser à une universalité de certaines structures – et spécifiques à des activités situées particulières. Cette idée est présente dès l’article de Sacks, Schegloff et Jefferson sur le *turn-taking*, où celui-ci est présenté

5 Voir Schegloff (1987, 221) sur la conversation comme un système d’échange de la parole et donc comme un type de contexte pour l’action sociale.

6 Pour des introductions à ce courant on consultera ten Have (1998) et, en français, Gülich & Mondada (2000).

comme ayant “the important twin features of being context-free and capable of extraordinary context-sensitivity” (1974, 699). Le caractère *context-free* du turn-taking est donné par l’efficacité et l’omniprésence d’un dispositif formel qui gère les activités les plus diverses ; le caractère *context-sensitive* est donné par le fait que l’alternance des tours est toujours ancrée dans des actions situées particulières⁷ :

“major aspects of the organization of turn-taking are insensitive to such parameters of context [such as place, time, identities], and are, in that sense, ‘context-free’ ; but it remains the case that examination of any particular materials will display the context-free resources of the turn-taking system to be employed, disposed in ways fitted to particulars of context. It is the context-free structure which defines how and where context-sensitivity can be displayed ; the particularities of context are exhibited in systematically organized ways and places, and those are shaped by the context-free organization.” (1974, 699, note 8).

Par ailleurs, la dimension *context-sensitive* de l’organisation des contributions à la conversation est constamment orientée vers le contexte d’une double manière : elle est à la fois *context-shaped*, s’adaptant au contexte en en prenant en compte les spécificités et les contingences, et *context-renewing*, d’abord en en effectuant une interprétation elle-même située et à toutes fins pratiques de ces spécificités, réflexivement sélective, ensuite en l’intégrant dans une action qui entraîne elle-même la transformation de ce contexte. Comme le dit Heritage :

“a speaker’s action is context-shaped in that its contribution to an on-going sequence of actions cannot adequately be understood except by reference to the context [...]. The context-renewing character of conversational actions is directly related to the fact that they are context-shaped. Since every ‘current’ action will itself form the immediate context for some ‘next’ action in a sequence, it will inevitably contribute to the framework in terms of which the next action will be understood. In this sense, the context of a next action is repeatedly renewed with every current action. Moreover, each action will, by the same token, function to renew (i.e. maintain, alter or adjust) any more generally prevailing sense of context which is the object of the participants’ orientations and actions” (1984a, 242).

Cette double affirmation du caractère à la fois structuré et structurant du contexte permet de rendre compte de l’imbrication profonde et inévitable du contexte et de la parole en interaction.

4.2. Le problème de la pertinence : la notion de “*procedural consequentiality*”

Etant admis le caractère à la fois structuré et structurant du contexte et de l’interaction, reste à savoir lesquelles, parmi toutes les dimensions con-

⁷ Pour la dimension “context-free”, voir aussi les références de Sacks à la “machinery” (p.ex. 1992, I, 159, permettant à Duranti (1997, 267sv) d’affirmer qu’il y a une dimension “autonome” de la logique formelle de la conversation) ; pour la dimension “context-sensitive”, voir les analyses de Lerner (2003) et de Mondada (2007a, à paraître) détaillant la manière dont les participants exploitent les spécificités du contexte comme autant de ressources pour l’organisation des tours.

textuelles – pouvant par exemple être liée aux identités des participants, au lieu institutionnel de l’interaction, ou à d’autres structures sociales –, quels sont les aspects qui interviennent de manière pertinente dans l’organisation de l’interaction. Autrement dit, pour reprendre une distinction proposée par Sacks (1972), il ne suffit pas qu’une dimension du contexte soit *référentiellement vraie* – établie sur la base d’un savoir professionnel, constitué au fil du travail de terrain ou par une connaissance du cadre de l’interaction gagnée par ailleurs – pour qu’elle soit *pertinente* pour rendre compte des choix, des détails, des ressources et des modes d’organisation de l’interaction à ce moment-là (cf. Schegloff, 1992a, 195-196).

Cette distinction apparaît chez Sacks à propos des dispositifs de catégorisation des participants, qui constituent une dimension importante du contexte – relative avant tout aux identités des participants mais plus généralement à l’identification catégorielle de leurs activités, des événements dans lesquels ils sont engagés, des lieux de l’interaction (Schegloff, 1972), etc. Sacks remarque en effet que les participants engagés dans l’action identifient, reconnaissent, décrivent – bref catégorisent – de manière routinière leurs interlocuteurs ainsi que des tiers absents. Il remarque aussi que bien qu’un nombre potentiellement infini de catégories soit disponible, une catégorie est généralement adoptée à la fois, selon des procédés méthodiques basés sur des règles d’économie et de cohérence, et effectuant des choix quant à la pertinence et aux conséquences de l’adoption d’une catégorie plutôt qu’une autre (Sacks, 1972)⁸. Ces suggestions vont jouer un rôle fondamental pour le traitement des identités dans le contexte interactionnel (voir Antaki & Widdicombe, 1998 ; voir Greco, ici-même).

La question qui se pose pour les catégories comme pour les autres dimensions du contexte est celle de savoir comment décider de la *pertinence* d’une dimension contextuelle plutôt qu’une autre – en sachant que tous les aspects du contexte ne sont pas également pertinents (et “conséquentiels”, cf. infra) pour l’organisation détaillée de l’action des participants.

La recommandation de Schegloff consiste à adopter une analyse

“showing from the details of the talk or other conduct in the materials that we are analyzing, that those aspects of the scene are what the parties are oriented to. For that is to show how the parties are embodying for one another the relevancies of the interaction and are thereby producing the social structure” (Schegloff, 1991, 51)⁹.

8 Il n’est pas possible ici de retracer les principes de la Membership Categorization Analysis telle qu’inaugurée par Sacks. Outre les textes de Sacks (1972 ; 1992), on consultera en français, Bonu, Mondada, Relieu (1997), Fornel (1986), Mondada (1999) ; en anglais Hester & Eglin (1997), Antaki & Widdicombe (1998).

9 “Even if one can show that, of the descriptions of the settings and persons which could be invoked, some particular ones are relevant to the participants in the interaction, it remains to be shown that they are procedurally consequential for the particular aspect of the talk or other conduct which is the focus of analysis” (Schegloff, 1992, 196). cf. aussi : “We cannot rely on the setting itself, nor even on relevant speaker identities in a setting, as warranting the (analytic) treatment of talk in the setting as ‘administrative business’ or medical, etc. For one thing, dif-

Ce problème n'est pas purement méthodologique mais substantiel : il s'agit de savoir dans quelle mesure la "structure sociale" intervient dans la production et l'interprétation d'une conduite et par conséquent dans quelle mesure cette conduite contribue à son accomplissement, à sa reproduction, confirmation ou transformation.

Ce problème ne peut pas être résolu en essayant d'identifier les "orientations des participants" avec leurs "points de vue" ou "représentations" tels qu'ils peuvent être reconstitués post hoc, par exemple dans des entretiens, éventuellement dans des confrontations avec les enregistrements de l'action : ces orientations sont d'une part spécifiquement déployées dans le moment même de l'interaction et leur pertinence n'est pas générale ou générique ; elles ne sont pas nécessairement verbalisées ni "conscientes" mais, la plupart du temps, "seen but unnoticed" ; en tant que telles, elles sont incarnées dans les conduites et donc ni thématiques, ni explicitées par les participants. Questionner les acteurs après coup ne fait que les immerger dans un autre cours d'action, consistant à fournir des explications ou des justifications, intéressant à étudier en tant que tel mais ne pouvant se substituer au travail de l'analyste sur l'enregistrement original (cf. infra, 5.).

En discutant l'analyse d'appels téléphoniques à la police publiée par Zimmerman, Schegloff (1991) montre qu'au lieu d'invoquer dans l'analyse *le fait* que les énoncés de l'appelant sont produits dans le contexte d'un appel à la police ("The hearability of an utterance as a 'complaint' draws on its location within an institutional framework – that of policing – which touches the interactional realm through the organization of the call" Zimmerman, 1984, 213), l'analyse doit montrer que c'est l'organisation même du tour présentant la raison de l'appel et la plainte (par exemple "yes, I'd like tuh report a loud party") qui sélectionne une formulation particulière (dans ce cas, "I'd like to report" effectue une action institutionnelle particulière, rapporter un fait aux autorités, par une formulation qui ne serait pas employée pour une plainte à une régie immobilière, par exemple), et qui configure l'appel non seulement comme "*being* calling the police" mais comme "*doing* calling the police". Autrement dit, c'est la forme particulière utilisée en cette position séquentielle qui construit l'événement comme une plainte institutionnelle à la police – et non le simple fait que l'appel soit enregistré à l'office de police. On remarquera en outre que le fait qu'un appel soit effectué à la police, ou à un autre numéro institutionnel, ne signifie pas en soi que l'interaction sera automatiquement institutionnelle – comme le montrent les appels non sérieux ou les appels privés aux opérateurs.

ferent kinds or forms of talk occur within the setting, and between the same speakers, with no change in their relevant speaker identities – for surely the identities of colleagues, and of doctor and patient, are as relevant to the kind of 'social' phases of these interactions as they are to the 'business' phases (whether administrative or medical business). Instead we need to show tho the context or setting is, as Schegloff (Schegloff, 1992, 111) puts it, procedurally consequential for the talk ; which involves demonstrating how the details of the talk were shaped by participants' orientations to certain relevant identities and tasks in the interaction." (Drew, 2002, 48).

Ailleurs, Drew & Heritage font remarquer à propos d'un appel du proviseur à la maison des parents d'un élève manquant (où il annonce "he wz reported absent from his thir:d an' his fifth period classes tihday") que le recours au verbe "to report" confère à l'information une dimension bureaucratique (1992, 34) où le constat de l'absence ne porte pas d'emblée à l'affirmation d'un fait (du style "he wz missing today") mais engage une procédure de vérification et de recherche pour laquelle l'élève est convoqué. Dans ce cas aussi, le formatage grammatical du tour est hautement sensible aux conséquences institutionnelles de l'événement et accomplit cet événement comme étant pertinent et étant organisé dans un cadre institutionnel.

La démarche fondée sur la démonstration de la "procedural consequentiality" consiste ainsi à se demander constamment "'what does the form of the talk show about recipient design considerations and about orientation to context (institutional, social-structural, sequential, or whatever)'. Because we 'know' that not everything said in some context (institutional or other) is relevantly oriented to that context" (Schegloff, 1991, 62). La parole exhibe l'orientation vers le contexte de différentes manières : le *recipient-design* en est une très générale, renvoyant à l'idée que le formatage du tour est organisé, formaté dans tous ses détails de manière ajustée à son interlocuteur (du point de vue aussi bien lexical, grammatical, relatif au topic sélectionné, au type d'action engagé, à la manière de l'accomplir, etc.) (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974, 727¹⁰ ; voir Schegloff, 1972 ; Goodwin, 1981) ; l'orientation vers le contexte est un principe qui englobe le *recipient-design* dans un ajustement plus général vers les propriétés du contexte traitées localement comme pertinentes.

La conséquentialité donc, est le fait démontrable qu'un aspect pertinent du contexte a des effets structurants sur l'organisation de la conduite des participants, permettant de dire qu'ils s'orientent vers cet aspect dans leur agencement des ressources conversationnelles pour accomplir leur action dans un format particulier (qui dès lors exhibent – *display* – la pertinence de cet aspect pour et dans les détails de leur parole). Dans ce sens, la notion de conséquentialité dissout la dichotomie entre contexte "externe" vs "interne" de l'interaction – puisque c'est la forme que prend la parole qui révèle l'orientation vers le contexte social et qui ce faisant l'accomplit en tant que tel¹¹.

5. CONSÉQUENCES MÉTHODOLOGIQUES

Les positions originales de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle sur le contexte ne se traduisent pas par une "théorie" du contexte

10 "With 'recipient design' we intend to collect a multitude of respects in which the talk by a party in a conversation is constructed or designed in ways which display an orientation and sensitivity to particular other(s) who are the coparticipants" (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974, 727).

11 Cet aspect est explicité par Schegloff (1991 ; 1992, 196) en termes de "paradoxe de la proximité" : si un élément du contexte "externe" est démontrablement pertinent pour l'organisation "interne" de l'interaction, alors il perd son statut "externe" ; si sa pertinence ne peut être démontrée, alors son statut de contexte ne peut être invoqué.

mais par un programme analytique appuyé sur des données particulières, dont toutes les phases du recueil sont marquées par la volonté de préserver le contexte de l'action.

5.1. Documenter des “naturally occurring interactions”

La dimension située des activités sociales que vise à décrire l'ethnométhodologie comme l'analyse conversationnelle fait que toutes les deux ont privilégié l'observation et la documentation de ces activités dans leur contextes ordinaires. D'une part, cela a porté à refuser d'autres modes de description de l'action qui se fondent soit sur son amont (que ce soit dans des déclarations d'intentions ou des prescriptions) ou sur son aval (que ce soit dans des récits, des entretiens ou des questionnaires¹²) : la raison en est l'importance attribuée au déroulement temporel de l'action en contexte, dont seule l'observation peut rendre compte précisément du caractère situé et contingent de son organisation. Cela éclaire le rapport constitutif entre pré-supposés théoriques et modes de définition et de recueil des “données” pour l'analyse : du fait de considérer l'organisation de l'action comme étant étroitement liée à son déroulement en contexte, il découle l'importance de travailler sur des enregistrements effectués in situ d'activités non provoquées par le chercheur.

C'est dans ce sens que l'on trouve la référence constante aux termes de “naturally occurring interactions” (Schegloff & Sacks, 1973, 291) et même de “naturally occurring data” dans la littérature, par contraste avec des données “provoquées”, “orchestrées”, “produites” par les chercheurs, par exemple dans des contextes de laboratoire ou d'expérimentation. En français, la référence au naturalisme des situations est souvent glosée en termes d'interactions “authentiques” et “attestées”, afin de renvoyer à des interactions qui ont été enregistrées dans leur contextes sociaux ordinaires d'accomplissement¹³.

Cette insistance se comprend dès que l'on prend au sérieux la dimension radicalement et inévitablement située des interactions sociales : les en-

12 Ce type d'interactions peut bien sûr devenir un *topic* de l'analyse – par exemple pour comprendre comment sont construites les réponses dans un interview (cf. Maynard & alii, 2002), comment sont structurées les contributions durant une expérimentation – mais cela entraîne un changement radical de perspective : l'objet de l'analyse ne nourrit plus un modèle de l'interaction sociale en général, mais bien la compréhension de la situation expérimentale et du type particulier d'interaction qu'elle génère.

13 Dans ce sens, la référence à des interactions “spontanées” est évitée dans la littérature conversationnelle, comme n'étant ni pertinente ni distinctive : les interactions intéressant l'analyse peuvent en effet être “contraintes” (non spontanées), comme c'est le cas des interactions institutionnelles, tout en restant “naturelles” i.e. non provoquées par les chercheurs ; vice-versa des interactions “spontanées” (au sens de non contraintes) peuvent avoir lieu dans des contextes expérimentaux (comme des conversations en chambre sourde instiguées pour les besoins d'enregistrements de bonne qualité) et donc “non naturels” (ce ne sont pas des contextes où des amis se retrouvent ordinairement pour converser).

registrements d'interactions durant une tâche expérimentale ou dans une situation agencée par le chercheur ne permettent pas d'étudier la manière dont les gens parlent ordinairement mais seulement la manière dont ils parlent en laboratoire – ce qui n'est pas le but de l'analyse.

Ces exigences sur la contextualité des données informent un certain nombre de positionnements relatifs aux enregistrements audio et/ou vidéo (5.2.), au rôle de l'ethnographie (5.3.) et aux modalités de la transcription et autres représentations des données (5.4).

5.2. Enregistrements

Dès ses premières analyses, Sacks se penche sur les vertus des données enregistrées :

“I started to play around with tape recorded conversations, for the simple virtue that I could replay them; that I could type them out somewhat, and study them extendedly, who knew how long it might take [...]. It wasn't from any large interest in language, or from some theoretical formulation of what should be studied, but simply by virtue of that; I could get my hands on it, and I could study it again and again. And also, consequently, others could look at what I had studied, and make of it what they could, if they wanted to disagree with me” (Sacks, 1984, 26).

Plusieurs raisons fondent l'importance des enregistrements dans l'AC :

- le fait que l'enregistrement permette d'observer des phénomènes qui ne sont pas “imaginables” mais seulement “découvrables”, i.e. des phénomènes qui ne sont pas accessibles par introspection ou par typification ;
- le fait que ces phénomènes sont liés à la mise en oeuvre de détails dans le temps et en contexte que l'on ne peut souvent remarquer et en tout cas pas noter à la volée – alors que les enregistrements en permettent une écoute et une vision infiniment répétée (et donc une transcription soigneuse) ;
- le fait que l'enregistrement soit disponible non seulement pour celui qui l'a effectué mais pour toute personne qui voudrait contester, vérifier, discuter l'analyse – assurant ainsi un accès intersubjectif aux fondements de l'analyse.

C'est ainsi que l'analyse conversationnelle a introduit, notamment en linguistique, de nouvelles exigences et standards en matière de constitution de corpus, concernant aussi bien les données primaires que les données secondaires (cf. infra 5.4.).

5.3. Le rôle de l'ethnographie dans l'accès au contexte

Les enregistrements éclairent et transforment le rapport entre ethnographie et analyse conversationnelle (cf. Greco, ici même et Traverso & Galatolo, ici-même). Dans les débats qui ont eu lieu entre ces deux disciplines – déclenchés notamment par Moerman (1988 ; 1993), qui a participé des deux, ressort une différence fondamentale : alors que face à une action, l'ethnographie tend à donner une réponse en faisant référence à la “culture”, à ce que “les Dogons” (voire même “le” Dogon) font typiquement (ou ne

font pas) dans certaines circonstances (cf. Fabian, 1983), l'analyse conversationnelle se préoccupe de reconstruire la "machinerie" qui a produit cette action ou ce à quoi répond précisément cette action, dans son contexte¹⁴. De même, l'ethnographie est souvent invoquée pour reconstruire le contexte "plus large", pour donner des informations essentielles sur des dimensions telles que la culture, la parenté, l'ethnicité. Or dans une approche ethnométhodologique ou conversationnelle, ces dimensions sont praxéologiquement fondées, conçues comme des accomplissements pratiques qu'il s'agit d'analyser en tant que tels et non de présupposer et d'exploiter en tant que ressources explicatives¹⁵.

Le rôle de l'ethnographie peut dès lors être compris différemment : moins comme ressource complétant l'analyse en la généralisant ou en lui donnant de la "chair"¹⁶, mais comme connaissance intervenant en amont de l'analyse elle-même, dans la production des données. Il s'agit à vrai dire d'un usage particulier de l'ethnographie, qui est orienté vers la production d'un document audio ou vidéo pertinent pour l'analyse. Cet usage est davantage semblable à la pratique du repérage des cinéastes et des documentaristes : il reconnaît que l'enregistrement lui-même est une pratique analytique située (Macbeth, 1999 ; Mondada, 2006a), reposant sur une vision professionnelle (Goodwin, 1994), compétente de l'action, et donc sur une observation préalable, récurrente, immersive, des actions à enregistrer. Il en découle ainsi un rôle fondamental pour l'ethnographie – une ethnographie "ethnomethodologically informed" (Randall & al., 1995) – comme étape indispensable pour la préparation des enregistrements, donc on a vu plus haut qu'ils étaient cruciaux pour la définition des caractéristiques de l'action située. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard que cette reconnaissance de l'ethnographie apparaisse avant tout dans le courant des *workplace studies* (cf. infra 7.), confrontés à la tâche difficile de filmer dans des environnements complexes, aux espaces fragmentés, aux formes de participation distribuées, qui ne peuvent être capturés de manière adéquate sans une immersion profonde dans les activités professionnelles routinières caractérisant ces lieux de travail.

14 Cf. la façon dont Moerman raconte une des premières discussions qu'il eut avec Sacks, à propos d'un énoncé qu'il avait capturé dans ses *fieldnotes* : "My initial inclination had been to take the phrase as a standardized one, as a culture's way of speaking. Sacks insisted upon its particularity at just the time and place and actors of its very saying. He inquired into the underlying logic, the mechanisms, that produced it." (Moerman, 1996, 148).

15 Cf. "The interactions I have described are all small in scale and rather inconsequential. But like every moment of actual interaction, their close examination helps to trace how the world is socially constructed. Ethnicity is not fixed and preexistent. Its appearance, its salience, its coming into being is always as an episode, an event. Any proper understanding of ethnicity therefore must take account of and be based upon the Immediate circumstances of *its* actual occurrences." (Moerman, 1993, 94).

16 Voir Moerman (1988) défendant l'ethnographie comme un complément nécessaire pour "donner corps" au "squelette" conversationnel dégagé par l'analyse séquentielle.

5.4. Transcription et représentation des données

Les problèmes posés à propos des usages de l'ethnographie sont souvent matérialisés dans les portions de texte – souvent précédant un extrait de transcription – où les données sont présentées. Cette description du setting est un lieu du texte analytique où se glissent souvent de manière subreptice des catégorisations informelles du contexte, qui n'ont pas de valeur théoriquement assumée mais qui ont un effet puissant en projetant une certaine interprétation sur l'extrait que l'on lira par la suite. Or ces descriptions posent le problème que soulevait Sacks (1972), à propos de l'analyse des catégorisations, de l'infinité des descriptions *référentiellement correctes* possibles. De telles descriptions ne signifient pas nécessairement qu'elles sont *pertinentes* – la pertinence étant établie par les participants avant que par le chercheur, et reconstruite par lui sur la base de ses enregistrements et de leur analyse. Ces considérations valent pour les identités des participants, pour la description du lieu, et pour la description du contexte en général :

“So the fact that a conversation takes place in a hospital does not ipso facto make technically relevant a characterization of the setting, for a conversation there, as ‘in a hospital’ (or ‘in the hospital’) ; it is the talk of the parties that reveals, in the first instance for them, whether or when the ‘setting in a/the hospital’ is relevant (as compared to ‘at work’, ‘on the east side’, ‘out of town’, etc.). Nor does the fact that the topic of the talk is medical ipso facto render the ‘hospital setting’ relevant to the talk at any given moment. [...] the fact that they are ‘in fact’ respectively a doctor and a patient does not make those characterizations ipso facto relevant (as is especially clear when the patient is also a doctor) ; their respective ages, sex, religions, and so on [...] may be what is relevant at any point of the talk.” (Schegloff, 1987, 219).

Le fait de fournir une description non vérifiée de la situation court un double risque : elle tend à proposer une interprétation de ce qui se passe en vertu de l'invocation d'un certain contexte ; corrélativement, elle porte souvent l'analyste (en pratique sinon en principe) à ne plus faire suffisamment attention aux détails de la parole – puisque son interprétation a été épuisée par la référence à son contexte.

En outre, une telle description du contexte dans sa généralité tend à laisser entendre qu'elle vaut pour la totalité de l'interaction, alors que le contexte pertinent est un accomplissement pratique continu, maintenu pas à pas, et que, précisément à cause de cela, il peut se transformer dans et par le déroulement de l'interaction : une interaction institutionnelle peut aboutir à une conversation privée, ou vice-versa (cf. Drew, 2002, 480), tout comme un interactant peut être successivement adressé en tant que “professionnel”, “non-natif”, “mec” dans des actions aussi différentes que demander un conseil expert, réparer un problème d'expression ou draguer (Mondada, 1999).

Ces problèmes se prolongent lorsqu'on passe de l'introduction des données à leur transcription – où s'effectuent aussi des choix configurants. Ainsi en est-il notamment du choix des identifiants des locuteurs, pouvant prendre différentes formes (des lettres arbitraires, des noms propres, des catégories...) chacune projetant des interprétations possibles sur les identités

des participants (Mondada, 2002). Le choix des pseudonymes ne fait que souligner ces problèmes, étant un exercice d'autant plus difficile que le contexte y est centralement concerné : en effet, les noms, toponymes, et autres indications personnelles qu'il s'agit d'anonymiser pour préserver la vie privée des personnes sont des indicateurs contextuels puissants, dont il est souvent délicat de trouver des substituts.

Les prolongements de la description du contexte se retrouvent dans d'autres lieux de la transcription, et notamment dans les choix concernant la *transcription vs description* des conduites multimodales. Alors que les données vidéo sont souvent traitées comme support d'une description contextuelle générique, elles permettent de capturer des détails des pratiques susceptibles d'être transcrits avec autant de soin que la parole : c'est ainsi que des éléments d'arrière-plan (comme des objets présents dans l'environnement p.ex.) peuvent devenir des éléments focaux, documentés et analysables dans leur déploiement dans le temps et l'interaction (sous la forme de regards sur ou des manipulations de ces objets au sein de l'interaction, p.ex.). Il en découle l'importance de conventions appropriées pour la transcription multimodale (cf. Mondada, 2007a, à paraître). De ce point de vue, il est intéressant de remarquer que les captures d'écran peuvent acquérir plusieurs valeurs, pouvant être exploitée pour documenter la trajectoire précise d'un geste, rapporté à la parole, ou bien être mobilisées dans une description générique du contexte – les deux solutions leur donnant une valeur analytique différente et manifestant des positionnements différents par rapport à l'analyse du contexte.

Ces enjeux sont omniprésents dans toutes les phases de préparation des données : ils montrent que la question du contexte ne commence pas à se poser lors de l'analyse, mais configure les manières de faire dès la "fabrication" des données. Ces problèmes se posent avec une acuité toute particulière lorsque le recueil des données se fait sur des terrains très particuliers, par exemple au sein d'institutions, ou sur des lieux de travail, les deux constituant des contextes complexes, demandant un travail minutieux de reconstitution ethnographique et analytique.

6. LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL

Les interactions institutionnelles ont constitué un terrain privilégié pour une critique des "bucket theories" du contexte (Drew & Heritage, 1992, 19), i.e. des modèles qui traitent le contexte comme un "contenant" et qui l'exploitent comme un facteur causal et explicatif, pré-existant à l'action qu'il s'agit d'étudier. La proposition alternative consiste à décrire la "pertinence procédurale" (*procedural relevance, procedural consequentiality*) du contexte, et permet à la fois de ne pas séparer la structuration du contexte et l'organisation de l'interaction et de faire apparaître, sur la base d'évidences empiriques, les éléments pertinents du contexte grâce aux orientations des participants : "context' is treated as both the project and the product of the participants' own actions and therefore is inherently locally produced and transformable at any moment" (Drew & Heritage, 1992, 19).

Ces propositions ont été développées tout particulièrement par deux courants qui ont émergé de l'analyse conversationnelle et de l'ethnométhodologie : les analyses de l'*institutional talk-in-interaction*, qui se sont explicitement posées la question de la manière dont on pouvait rendre compte de l'"institutionnalité" du contexte, et du lien micro-macro (Schegloff, 1987), et les *workplace studies*, qui ont exploré davantage la dimension matérielle et environnementale de l'action.

6.1. L'étude de la parole institutionnelle en interaction

Les données institutionnelles ont fait l'objet d'analyses dès les premières années d'émergence de l'AC : Schegloff (1968, voir 1986) réalise sa thèse sur la base d'un corpus d'appels téléphoniques à la police et Sacks la sienne (en 1967, voir 1972) sur un corpus d'appels à un service de prévention du suicide. Toutefois, ce qui intéresse leurs premières analyses est moins l'institutionnalité de ces appels que les propriétés génériques de l'interaction – conduisant à la formulation du modèle du *turn-taking* (Jefferson, Sacks, Schegloff, 1974).

C'est donc en un deuxième temps, après que les caractéristiques générales de l'interaction aient été explorées, que, à partir des années '80 surtout, une série de travaux se penchent sur l'analyse des interactions en contexte institutionnel pour rendre compte de leurs spécificités (le recueil édité par Drew & Heritage, 1992, en est le meilleur exemple ; voir aussi Atkinson & Heritage, 1984 ; Boden & Zimmerman, 1991 ; pour une synthèse voir Relieu & Brock, 1995). Parmi les questions abordées, il en est surtout deux qui concernent de près le problème du contexte : le lien micro-macro (5.2) et la différence entre conversation ordinaire et interaction institutionnelle (5.3) permettant de dégager les traits spécifiques de l'institutionnalité.

6.2. Le lien micro-macro

L'étude de la conversation et de l'interaction est souvent traitée comme ne pouvant que rendre compte du niveau "micro" du fonctionnement du langage ou de la société. Face à cette vision restrictive de la portée des analyses de l'organisation de l'interaction, un certain nombre d'arguments ont été proposés qui visent à "dissoudre" l'opposition entre micro et macro¹⁷, en montrant que l'étude des détails n'entraîne pas nécessairement l'étude de "petits" phénomènes (voir déjà Sacks, 1984).

Cette dissolution de l'opposition entre micro et macro prend la forme de deux arguments. Le premier consiste à dire que l'interaction est le lieu de la constitution de l'ordre social¹⁸ et de l'ordre grammatical. La conversation

17 La discussion du lien micro-macro a produit et continue à produire un débat important dans la littérature : voir Knorr-Cetina & Cicourel (1981), Alexander (1987).

18 Cela pose entre autres la question de ce que l'on reconnaît comme relevant du "social". Ainsi, par exemple, la réparation (*repair*) est une pratique sociale dans la mesure où elle alloue des droits et des devoirs à certains locuteurs, c'est un type d'action, c'est un procédé pour sauvegarder l'intersubjectivité, c'est un

est “in many ways it is the apotheosis of social organization” (Schegloff, 1987, 208). Elle est le lieu primordial de la sociabilité : c’est là où l’enfant apprend à parler, où l’étranger se socialise en s’intégrant dans un nouveau groupe et en apprenant la langue, où la relation sociale se construit, où le système de la langue se constitue et se transforme (Schegloff, 1996).

Le second argument identifie l’interaction comme le lieu où s’accomplissent les structures institutionnelles, étatiques, économiques, sociales, linguistiques :

“It is thus through the specific, detailed and local design of turns and sequences that ‘institutional’ contexts are observably and reportably – i.e. accountably – brought into being. They may be created and realized outside of their usual formal locations in classrooms, courtrooms, etc. and, by the same token, they may fail to be realized inside these places. This observation suggests that, notwithstanding the panoply and power of place and role, it is within these local sequences of talk, and only there, that these institutions are ultimately and accountably talked into being” (Heritage, 1984a, 290)¹⁹.

Autrement dit, l’organisation de la conversation est une “enabling institution for a substantial proportion of the conduct of which all the other major social institutions are composed” (Schegloff, 1987, 208).

L’interaction n’est pas seulement ce qui, à fois dans son unicité et sa répétition, constitue moment par moment l’accomplissement pratique des structures sociales et de leur histoire ; c’est aussi le lieu où les participants eux-mêmes élaborent et formulent leur participation à l’histoire et leur intégration d’un moment dans une histoire en train de se faire (Lynch & Boden, 1996 ; cf. Bovet, ici-même).

6.3. La comparaison entre structures génériques de l’interaction (conversation) et formats spécifiques (interactions institutionnelles)

Dès l’article sur le turn-taking, Sacks, Schegloff & Jefferson concluent “that conversation should be considered the basic form of speech-exchange system, with other systems on the array representing a variety of transformations of conversation’s turn-taking system, to achieve other types of turn-taking systems” (1974, 730). Le continuum auquel il est fait allusion est tracé entre deux pôles opposés, constitués l’un par les systèmes qui gèrent l’allocation des tours de manière locale, un tour après l’autre (comme la conversation) et l’autre par les systèmes fondés sur la pré-allocation des tours (comme le débat) (1974, 729). Si tous respectent le principe de “one

mode d’organisation qui intervient souvent dans l’organisation de l’accord et du désaccord et donc aux sources du conflit (Schegloff, 1987, 213 ; Schegloff, 1992b).

19 Par ailleurs, l’accent mis sur l’accomplissement continu du contexte permet de rendre compte du fait que l’interaction peut passer d’un contexte à un autre, rendant successivement pertinents des éléments de la situation ou des identités différents (cf. Drew, 2002) ainsi que hybridiser les contextes – des éléments de la conversation continuant à régir les situations institutionnelles (cf. Suchman & Jordan, 1990, sur l’interview de recherche ou Maynard, 1993, sur l’annonce de mauvaises nouvelles en contexte institutionnel et conversationnel).

party talks at a time”, le premier permet de maximiser l’ensemble des locuteurs potentiels pouvant être sélectionnés pour le tour suivant ; le second au contraire spécifie le locuteur successif, minimisant ainsi le nombre des locuteurs possibles. Ces deux systèmes ont des effets sur la composition des tours : par exemple le second augmente la taille des tours, en favorisant les *multi-unit turns*, alors que le premier favorise la complexité interne des unités de construction du tour, dans des tours courts (1974, 730 ; voir Schegloff, 1987, 221, pour la reprise de cet argument à propos du contexte).

Les travaux successifs sur les interactions institutionnelles vont développer cet aspect comparatif, en traitant la conversation comme modèle générique de référence, qui ne contraint ni la longueur du tour, ni l’ordre des tours, ni leur allocation, ni leur contenu. Par contraste, les interactions institutionnelles se caractérisent par une contrainte spécifique et systématique de ces dimensions, reconnue comme telle par les participants.

C’est ainsi une comparaison entre le système d’échange des tours de la conversation et les autres systèmes qui fournit une première indication de l’institutionnalité de l’interaction (la seconde indication étant l’orientation des participants vers cette spécificité, cf. infra). Comme le rappelle Schegloff,

“a speech exchange system is specified by the form of organized solutions it has to such generic problems as managing the allocation and size of turns among the parties, providing for the organized production of stretches of talk into coherent sequences and courses of action (sometimes organizing successive utterances, sometimes dispersed ones, for example), furnishing orderly means for dealing with troubles of speaking, hearing, and understanding the talk so as to allow the action to proceed there and then, providing orderly procedures for the starting and ending of episodes of concerted interactional activity, and the like” (1987, 221).

Les variations systématiques entre la conversation et les interactions institutionnelles ont ainsi été explorées à différents niveaux, concernant l’organisation du tour, de la séquence, de la structure globale de l’interaction.

L’exploration des variations que peuvent prendre ces “speech exchange systems” s’est d’abord focalisée sur les différentes manières de gérer les tours de parole : alors que dans la conversation la prise de tour est un accomplissement local collectif se faisant moment par moment, dans les réunions elle est gérée par un président de séance qui pré-alloue les tours de parole ; dans la salle de classe ou bien dans la conférence de presse du président, le système répond à la nécessité de gérer un grand nombre de participants, tout en organisant l’échange entre deux parties²⁰ (l’enseignant ou le président constituent une partie, les élèves ou les journalistes l’autre partie) par des dispositifs spécifiques de sélection du locuteur suivant qui parlera

20 Schegloff (1995) explicite cette distinction entre les “personnes” et les “parties” : l’organisation de l’interaction concerne des “parties” et non des locuteurs individuels – même si un “party” peut ne comprendre qu’une seule personne (*oneperson party vs multiperson party*).

pour la partie (les élèves peuvent manifester leur disponibilité en levant la main, l'enseignant peut ménager du temps pour que cela se fasse, afin de constituer un pool de candidats et choisir un locuteur, qui d'ailleurs peut ne pas faire partie de ce pool, etc.) - en distribuant et spécialisant en outre les activités entre ces deux parties (comme les questions et les réponses)²¹ et en affectant substantiellement le type d'activité et le type de topics pouvant être apportés dans l'interaction. Ces exemples montrent que l'organisation du turn-taking est l'organisation d'une économie des contributions collectives à l'interaction, à la fois du point de vue formel et du point de vue substantiel (de ce qui peut être fait et dit dans de telles circonstances) : c'est ainsi que le turn-taking contribue de manière centrale à l'accomplissement des institutions et des actions qu'elles rendent (im)possibles en leur sein²².

Une fois remarquées les variations affectant le turn-taking system (*turn design*), d'autres différences apparaissent au niveau des séquences ainsi produites (*sequence design, action design*). Ainsi, les interactions en classe se caractérisent par le fait que les paires adjacentes (question / réponse par exemple) sont clôturées par un troisième tour, évaluatif. Ce troisième tour exhibe le caractère correct de la réponse par l'enseignant, manifestant aussi que la réponse était déjà connue d'avance par lui (voir Mehan, 1979 ; voir aussi Antaki, 2002, pour des évaluations en fin de séquence, spécifiques à des entretiens avec des malades mentaux). En revanche, dans la conversation ordinaire, le troisième tour est occupé par d'autres types de contributions, effectuant d'autres actions – comme le *change-of-state token* “oh” décrit par Heritage (1984b). Si “oh” montre que la réponse, ou plus généralement le tour précédent, a produit un changement dans l'état des connaissances du locuteur et indique ainsi le mode de réception de ce tour dans la conversation, il est intéressant de remarquer que cette ressource est notablement absente en contexte institutionnel (Heritage, 1985), où la réception d'une information a lieu dans un contexte de connaissance du dossier par son destinataire, qui en tempère le caractère “nouveau”, et dans un contexte où d'autres destinataires sont visés (le public). L'absence de “oh” manifeste une orientation envers ces particularités du contexte et cette *overhearing audience*.

Dans les interactions institutionnelles, la paire adjacente question/réponse prend une forme spécifique et systématique, dans une distribution spécialisant un participant (l'enseignant, l'intervieweur, le responsable des ressources humaines dans un entretien d'embauche, etc.) dans un type de

21 Voir, pour des variations du turn-taking system dans différents contextes, Mehan (1979) sur la classe, Atkinson & Drew (1979, chap. 2) sur le tribunal, Greatbatch (1988) sur les news interviews et plus récemment Clayman & Heritage (2002) sur les conférences de presse et les interviews avec des présidents américains.

22 Les analyses de Greatbatch (1988) et de Schegloff (1988/89) montrent que lorsque les journalistes s'éloignent du format de turn-taking des entretiens et réintroduisent des traits plus conversationnels dans leur gestion des tours, cela est reconnu comme un éloignement de la formalité de l'échange et comme (pré)figurant un désaccord fort (dans le cas étudié par Schegloff on a même une transformation de l'activité, qui cesse d'être un “entretien” pour devenir une “confrontation”).

première partie de paire (p.ex. la question) et l'autre partie (l'élève, l'interviewé, le demandeur d'emploi, etc.) dans la production de la deuxième partie de la paire. Dans la conversation ordinaire, la paire question/réponse est bien sûr présente, mais elle est utilisée avec d'autres types de séquences et non de manière spécialisée, et elle peut être initiée par l'un ou par l'autre des participants (souvent, après que A ait posé une question à B, c'est B qui pose la question suivante à A, Sacks, 1992). En outre, l'interprétation de la complétude de la réponse change : en contexte institutionnel, la fin de la réponse est souvent traitée comme indiquant que le locuteur a dit tout ce qu'il avait à dire et est évaluée en tant que telle, alors que dans la conversation ordinaire il est toujours possible de produire des expansions, des réparations, des compléments à ce qui a été dit. Cela est renforcé par une continuité topicale, en vertu de laquelle des éléments de la réponse sont préservés pour la suite de l'échange – alors que dans les entretiens la question suivante peut être déconnectée de la précédente et mettre ainsi fin à ses pertinences topicales (voir Button, 1987, pour des exemples). C'est ainsi la grammaire du tour qui est directement concernée par les orientations contextuelles.

Ces spécificités interviennent dans la production des asymétries caractéristiques d'un certain nombre d'interactions institutionnelles. Là encore, au lieu de traiter l'asymétrie comme imposée par le cadre, le statut et le pouvoir des participants, l'analyse conversationnelle la considère comme un accomplissement interactionnel qui n'est pas donné d'emblée mais qui est installé – éventuellement reproduit - par la façon dont les participants formatent leur action (voir Maynard, 1991, 454sv). Alors qu'une interprétation "macro" de l'asymétrie, l'attribuant à un contexte institutionnel imposant des choix, considère que les structures communicationnelles ne sont qu'un *by-product* de ce contexte, l'interprétation conversationnelle consiste à montrer que l'asymétrie dans une consultation est produite par les participants dans et par les détails de l'organisation de l'interaction – par exemple en étant installée par le médecin dans le formatage de son action établissant une pertinence conditionnelle pour une action suivante spécifique (p.ex. en proposant un diagnostic ou un traitement, en initiant de nouvelles phases d'activité, en posant des questions, souvent dans des séries, souvent sans rendre compte de la raison qui les motive), par sa reprise de la parole quand il considère que la réponse du patient est complète, par sa sélection d'informations qu'il traite comme médicalement pertinentes au contraire d'autres, etc. ainsi que par le patient attendant qu'on lui pose des questions pour répondre et s'orientant vers le médecin comme ayant à prendre des décisions (voir aussi ten Have, 1991, pour une analyse détaillée, notamment de la collaboration du médecin et du patient pour démarrer le format de la consultation).

Les interactions institutionnelles se caractérisent ainsi doublement par une "réduction" et une "concentration" des caractéristiques de la conversation : "institutional interaction tends to involve two related phenomena : (1) a selective reduction in the full range of conversational practices available for use in mundane interaction ; and (2) a degree of concentration on, and specialization of, particular procedure which have their 'home' or base environment in ordinary talk." (Heritage, 1984a, 239-240 ; cf. Drew & Heritage, 1992, 26).

Cette spécialisation et concentration est visible à la fois dans l'organisation des séquences (voir la spécialisation des questions pour l'activité de l'intervieweur supra) et dans l'organisation de la globalité de l'interaction – notamment dans les phases d'ouverture et de clôture.

6.4. Un exemple : l'accomplissement du contexte en ouverture de conversations téléphoniques

Les ouvertures des conversations téléphoniques représentent un exemple classique d'analyse à la fois des contraintes contextuelles qui se manifestent en ouverture et de la comparaison entre interactions informelles vs institutionnelles. C'est pourquoi nous discuterons rapidement deux enregistrements d'appels téléphoniques, afin de concrétiser les enjeux exposés plus haut.

Le point de départ est celui des conversations téléphoniques ordinaires informelles, dont voici un exemple :

(1) (Bach_1)

```
1 TEL ((sonnerie))
2 S oui allô/
3 K oui c'est Karin [(xx)
4 S [c'est xx
5 K ça va/
6 S oui bien ça va bien\ écoute j'ai essayé de
7 t'appeler tout à l'heure pour
8 t'laisser un message/ t'as débranché ton répondeur/
```

Schegloff (1986) décrit les conversations téléphoniques entre amis comme étant caractérisées par une série de paires adjacentes (d'abord *summons*-réponse, suivi de l'identification, des salutations, des comment-ça-va, avant de passer à la raison de l'appel). Cette série de séquences permet d'établir le contexte de l'appel et l'alignement des participants envers lui : la réponse à la sonnerie permet de vérifier la disponibilité de l'appelé ; l'auto-identification ou la simple prise de parole permet d'assurer la reconnaissance de l'identité des participants ; d'autres éléments concernant le contexte de l'appelé (mais aussi de l'appelant) peuvent faire l'objet de questions supplémentaires dans des expansions (concernant par exemple l'activité en cours interrompue par l'appel), qui se montrent très sensibles aux contingences de l'interaction (la qualité de la voix, le bruit environnant, la qualité de la connexion téléphonique, etc.). Ces expansions montrent que les participants s'orientent vers d'éventuels éléments atypiques du contexte et qu'ils les thématisent au besoin.

Dans l'extrait cité, c'est S qui manifeste qu'elle a appelé il y a peu et qui a noté un fait inhabituel chez K, l'absence de répondeur : on voit ainsi une manifestation de l'orientation des participants vers une histoire et des temporalités propres aux appels, en termes d'appels dans une série, d'appels récents, d'appels peu fréquents, etc. cf. Sacks, 1992).

Bien que le contexte soit en quelque sorte raréfié dans la conversation téléphonique à cause de la non visibilité et non co-présence des participants,

il reste une dimension omniprésente de l'interaction. La technologie elle-même fait partie de ce contexte, ainsi que le montrent les questions de l'appelant sur le nombre de fois que la personne a laissé sonner avant de répondre (laissant inférer d'autres activités en cours), la tonalité éventuellement inhabituelle de la sonnerie, la qualité du signal, etc. Les analyses intéressées par les médiations technologiques se sont posées la question de la manière dont celle-ci configurait spécifiquement les appels, en se fondant il est vrai surtout sur des appels visiophoniques (Fornel, 1994), des appels par visioconférence (Bonu, *ici même* ; Bonu, 2007, à paraître ; Mondada, 2007c, à paraître) et des appels mobiles (Relieu, 2002).

Ces derniers ont suscité une controverse sur les ouvertures des conversations téléphoniques et sur la comparaison entre fixes et mobiles. Arminen et Leinonen (2006) décrivent une transformation de l'organisation séquentielle des ouvertures dans les conversations sur mobile, plus réduites que sur les fixes :

- alors que les *summons* des appels fixes sont uniformes, ceux des appels sur mobile ne le sont pas ; en particulier les *summons* sont personnalisés et contiennent des informations sur l'appelant, grâce au fait que son numéro ou son nom apparaissent sur l'écran de l'appelé ;

- du coup, les *réponses aux summons* personnalisés s'orientent vers leur aspect reconnaissable et identifiable et se transforment en "greeting responses" ("responsive action to a recognizable activity" Arminen, 2005, 652). Ces réponses s'orientent vers un destinataire particulier et sont *recipient-designed* par rapport à lui. Du coup, les échanges de salutations tendent à disparaître (ce qui n'est pas le cas des salutations des appels sur le fixe, qui se maintiennent comme une paire adjacente distincte de la réponse au *summons*). Quand en revanche les *summons* ne permettent pas d'identifier l'appelant, la structure des appels fixes est maintenue.

- de même, les séquences *d'identification* tendent à disparaître (alors que la réponse au *summons* dans les appels fixes en Finlande, en Suède, ou aux Pays-Bas consiste en – ou comporte – une auto-identification). Le "hello" qui répond au *summons* tend à être produit avec un contour prosodique plat, qui contraste avec le "hello" en réponse aux appels sur fixe, qui a entre autres comme effet de produire un extrait de voix reconnaissable pour l'appelant et donc à fonctionner comme une "signature" vocale.

Ces caractéristiques permettent à Arminen (2005) de mettre en cause la description proposée par Hutchby et Barnett (2005) des conversations sur mobile, où ils affirment que la spécificité du moyen technologique n'affecte pas fondamentalement l'organisation séquentielle des ouvertures telle que décrite par Schegloff.

Cette controverse est intéressante en ce qu'elle met la médiation technologique au centre du débat : dans un cas, Hutchby et Barnett (2005) relativisent l'impact des technologies sur la structure de l'interaction, en montrant au contraire la permanence des pratiques nées avec d'autres moyens technologiques. Dans l'autre, Arminen et Leinonen (2006) mettent au contraire que les conversations sur mobiles exploitent des propriétés de la technologie et y

ajustent leur format séquentiel aux affordances (entendues comme les opportunités que la technologie offre pour l'action) de nouvelles formes technologiques.

A côté de ces comparaisons entre appels médiatisés par des technologies différentes, un autre axe comparatif concerne les appels conversationnels et les appels institutionnels. Ces derniers sont caractérisés par une réduction et une spécialisation du format en ouverture, comme dans l'exemple suivant :

(2) (rec 20)

```

1 TEL      ((sonnerie))
2 OP       ((nom de la société)) bonsoir/
3 APP      oui bonsoir c'est pour vous signaler qu'y un
4          ascenseur qui est bloqué/ au vingt-six/ (.)
5          avenue de la tête d'or/
6          (1.7)
7          à MELan\
8          (1.5)
9 OP       xxx j'vous demande un petit instan:t/
10        <(19.0) ((bruit de clavier))>
11 OP      vingt-six avenue de la tête d'or vous m'avez dit hein/
12 APP     ouais
13 OP      d'acco:rd/ à quel étage il est en panne/

```

En répondant au summons avec le format “((nom de la société)) + bonsoir”, l’opérateur fait autre chose que Sabine répondant “oui allô/” dans le premier extrait : alors que cette dernière formatait son tour en s’attendant à ce qu’il soit reconnu, notamment sur la base de la sa voix et des attentes que peut avoir l’appelant quant à la personne qui répond généralement à ce numéro de téléphone fixe (“designed for recognition” Zimmerman, 1992, 43), l’opérateur formate son tour pour qu’il soit identifié explicitement comme émanant d’un représentant d’une institution, s’adressant à n’importe quel appelant anonyme qui a en composé le numéro. Alors que l’attente envers la personne qui répond est personnelle dans le cas de Sabine, elle est catégorielle dans le cas de l’opérateur.

Le “oui” (3) qui suit cette réponse manifeste l’alignement de l’appelant envers l’identité exhibée par l’appelé – l’appelant adoptant par là même l’identité située non seulement d’“appelant” mais aussi de “client”, “demandeur de service” s’adressant à l’institution dont l’identité vient d’être déclinée : par là se réalise l’alignement réciproque des participants entrant en interaction, fondant leur reconnaissance mutuelle, sur la base de laquelle pourra se formuler un problème, une requête, une plainte.

Après le “bonsoir” qui répond à celui de l’opérateur – les deux étant intégrés dans un tour accomplissant d’autres tâches et ne spécialisant pas, comme souvent dans la conversation, un tour pour chaque salutation – l’appelant passe à la formulation de sa requête. L’efficacité de la “réduction” des séquences d’ouverture est ici visible : elle permet de passer le plus vite possible au topic, à la raison de l’appel. Dans la conversation informelle, il est possible d’insérer la raison de l’appel de façon précoce, mais cela est

entendu comme court-circuitant les séquences attendues et comme étant urgent ou problématique. Une autre différence avec la conversation informelle est que dans celle-ci le first topic peut être énoncé soit par l'appelant soit par l'appelé ; alors que dans les interactions institutionnelles le format réduit permet d'assigner à l'appelant le plus tôt possible une position à partir de laquelle formuler la raison de son appel.

La raison de l'appel est ici formatée de manière à intégrer dans la formulation d'un problème ("y a un ascenseur qui est bloqué" 4), une localisation. Cette indication spatiale présente deux aspects : d'une part elle constitue un élément de l'adresse de l'appelant et permet d'initier une séquence de collecte de l'information le concernant ; d'autre part, cette information est essentielle pour l'action à entreprendre que l'appel essaie de déclencher (envoyer un technicien par exemple). On remarque que l'appelant s'oriente vers celles qu'il suppose être les contraintes de l'institution quant à la formulation spatiale adéquate : l'adresse est délivrée en trois fragments, comportant d'abord le numéro (4), puis le nom de la rue (5) et enfin, après un long silence, le nom de la ville (7). L'opérateur confirme la pertinence d'une temporalité ralentie de l'interaction ("j'vous demande un petit instan:t" 9), dans ce qui toutefois ne correspond pas à un silence (10) mais à une activité, audible grâce au cliquetis du clavier. Les deux interactants s'orientent ainsi – et se rendent mutuellement explicite leur orientation – vers une interaction qui repose sur l'insertion et la consultation de données informatiques et qui a donc lieu dans un contexte – celui de l'appelé – caractérisé par un environnement informatique. Cet environnement n'est pas uniquement rendu manifeste par le cliquetis du clavier audible pendant la pause (9) mais avant cela par le format particulier adopté pour organiser la production de l'adresse.

Ainsi les dispositifs matériels et informatiques permettant aux professionnels de mener à bien leur tâches sont manifestés dans des formats séquentiels standardisés qui peuvent être anticipés par la manière dont les appelants formulent leurs problèmes (comme ici) ou bien proposés par des séries de questions, séparées par des pauses pour la prise de notes. Les dispositifs informatiques – les formulaires pré-formés utilisés par les opérateurs – se matérialisent ainsi dans des formats séquentiels standardisés, par rapport auxquels les clients peuvent collaborer mais aussi résister.

On voit donc la manière dont – sur la base de données audio – on peut rendre compte de la manière dont les participants accomplissent leur entrée dans une interaction mutuellement comprise comme "institutionnelle", où cette "institutionnalité" n'est pas une propriété abstraite et générale caractérisant le contexte "large" de l'interaction mais se matérialise dans des dispositifs technologiques et sociaux qui à leur tour donnent forme à des formats séquentiels. Cela répond à la question de savoir "Within the limits of what we know about the organization of talk-in-interaction, how does this organization 'enable' (Schegloff, 1987a, 208) the production of observable (which is to say, accountable) scenes and settings of ordinary activity, including those activities occurring 'in' and informed 'by' institutional contexts?" (Zimmerman, 1992, 36).

Le recours à des données vidéo permettra de mieux spécifier, outre cette institutionnalité, la matérialité de l'environnement dans lequel elle se déroule en tant que travail.

7. LE CONTEXTE COMME ENVIRONNEMENT SPATIAL ET MATÉRIEL

Alors que l'étude de l'*institutional talk-in-interaction* a privilégié l'analyse du rapport réflexif entre formats séquentiels particuliers et institutionnalité du contexte, les *workplace studies* se sont plutôt penchés sur des situations de travail complexes, en explorant le rôle du contexte spatial, matériel et technologique dans l'organisation de l'interaction.

7.1. Les *workplace studies*

Ce courant a été impulsé notamment par le "Workplace Project" initié par Lucy Suchman au Xerox Palo Alto Research Center, consistant à étudier des centres de contrôle d'aéroports (cf. aussi Goodwin & Goodwin, 1996 ; Goodwin, 1996 ; Brun-Cottan, 1991). Ces lieux de travail ont été conceptualisés par Suchman (1996) comme des "centres de coordination", où l'organisation de l'interaction intègre des conditions qui n'avaient jamais été prises en compte jusque là : des espaces fragmentés où les participants sont engagés dans plusieurs activités en même temps (multi-activité), tout en réassemblant constamment cet éclatement, et où ils ne sont pas tous co-présents, pouvant interagir aussi bien avec leur voisin qu'avec une personne éloignée, au moyen de technologies allant du téléphone à des plateformes virtuelles permettant le travail collaboratif à distance.

Au fil des ans, d'autres espaces complexes d'activité vont être explorés par les *workplace studies* (Luff, Hindmarsh & Heath, 2000) : centres de contrôle du métro londonien, agences de presse, studios d'architecture (Heath & Luff, 2000), centres financiers et boursiers (Heath, Jirotko, Luff, Hindmarsh, 1994), sites archéologiques (Goodwin, 2000), salles d'opérations chirurgicales (Mondada, 2003 ; 2007d, à paraître ; Glenn & Koschmann, 2006 ; Koschmann & al., 2007, à paraître), studios de production télévisée (Broth, 2004), cockpits d'avions (Neville, 2004)... Si les conversations téléphoniques y sont toujours analysées, contrairement à ce qui a été privilégié dans les analyses de l'*institutional talk-in-interaction*, elles sont appréhendées comme un élément d'un dispositif technologique, comportant souvent un environnement complexe, comme dans un centre d'appel où les personnels répondent aux clients tout en cherchant ou introduisant des informations dans différents écrans affichés sur leurs ordinateurs (Whalen, Whalen & Henderson, 2002).

Ces études pratiquent un élargissement des objets classiquement traités en analyse conversationnelle :

- le recours à la *vidéo* est indispensable pour rendre compte de la complexité de l'organisation spatiale, temporelle et matérielle de l'interaction.
- du même coup, les dimensions *multimodale* (gestes, regards, postures corporelles, mouvements, etc.), *artefactuelle* (prise en compte du rôle des objets) et *spatiale* (prise en compte des caractéristiques matérielles et organisation-

nelles de l'environnement) sont intégrées dans l'analyse séquentielle. Le rôle de Goodwin (dès 1981) et de Heath (dès 1986) est à cet égard fondamental dans la prise en compte de ces dimensions jusque là largement négligées en analyse conversationnelle.

- le recours à l'*ethnographie* fait partie de la démarche analytique, permettant de sélectionner les activités à enregistrer, de préparer les prises de vues, d'acquérir une compétence dans des domaines souvent très techniques.

- le rôle de la *technologie* dans l'interaction est thématiquement explicitement : non comme simple contrainte sur des formats séquentiels observés par ailleurs mais comme dimension configurante instaurant de nouveaux tissus de pertinences, vers lesquels s'orientent les participants dans l'organisation de leur interaction.

7.2. Espace, technologies, objets

Il résulte de cette approche un élargissement des ressources prises en compte par l'analyse, qui permettent de préciser la manière dont le contexte peut être traité tel qu'il est accompli moment par moment dans les actions des participants. Ainsi Goodwin (2000, 1490) parle de "contextual configuration" en décrivant les relations qui s'établissent mutuellement entre différents types de ressources (appelés "semiotic fields"), allant des gestes à la parole, de l'organisation de l'environnement à l'organisation séquentielle, de l'exploitation de signes ou d'objets dans l'espace à des systèmes d'activité. L'intérêt de cette notion est qu'elle permet d'intégrer des approches jusque là disséminées dans des disciplines différentes (linguistique, études des gestes, analyse de l'espace, sémiotique des objets...). Par exemple, Goodwin décrit le travail d'archéologues fouillant la poussière comme une pratique professionnelle articulant des tours de parole, des gestes de pointage, des traçages de signes sur le sol, la charte de Munsell permettant de vérifier par comparaison les nuances de couleur du sol. Goffman déjà proposait une conception similaire :

"To describe the gesture, let alone uncover its meaning, we might then have to introduce the human and material setting in which the gesture is made. [...] The individual gestures with the immediate environment, not only with his body, and so we must introduce this environment in some systematic way." (1964, 133).

La prise en compte des objets et de l'environnement matériel ne peut donc se faire – du point de vue praxéologique – que par le biais des actions et des gestes des participants : cette action permet de ne pas figer l'environnement comme un ensemble de contraintes pré-existantes, et au contraire de rendre compte de l'espace comme agencement actif des participants, constitué de détails rendus pertinents à un moment donné par leur corps en action. De même, les objets – outils, artefacts, ou documents – n'ont pas d'autonomie par rapport à l'action : ils émergent comme pertinents dans un cours d'action dans la mesure où ils sont regardés, pointés, manipulés, transformés. Loin de traiter les objets comme inertes et comme dotés de propriétés pré-existantes et figées, cette perspective praxéologique les traite comme des entités temporalisées, dont les propriétés sont réflexivement rendues saillantes

par l'action lorsqu'elles sont exploitées par elle (cf. De Stefani, ici même, Traverso & Galatolo, ici-même).

La réévaluation de l'espace comme dimension pertinente de l'organisation située de l'interaction reprend une intuition déjà présente chez Goffman (1963) parlant de "territoire du self". Cette articulation entre espace et action, le premier intervenant à la fois en tant que contraignant la seconde et en tant que créée par elle – dans un mouvement mutuellement constitutif – est traitée plus amplement par la notion de *F-formation* chez Kendon (1990). Dans l'interaction les participants organisent un arrangement de leurs corps en "formations", créant ainsi un territoire délimité, qui exerce des contraintes sur l'accès, les limites, la participation (Goodwin & Goodwin, 2004), tout en restant dynamique et flexible – la formation émergeant comme arrangement propice à l'attention réciproque et à l'engagement dans une activité commune mais se dissolvant dès que cette activité change ou se termine. Cette disposition des corps dans l'espace crée un cadre interprétatif proposé et partagé par les interactants et a un effet structurant sur le type d'interaction qui s'y déroule : "there is a systematic relationship between spatial arrangement and mode of interaction" (Kendon, 1990, 251). Alors que ces F-Formations ont été explorées par Kendon surtout dans la vie quotidienne, l'espace de travail a été plus particulièrement étudié par les *workplace studies*, qui se sont penchés sur des lieux composites, fragmentés, complexes, où des personnels sont distribués de manière à la fois à y accomplir un travail individuel et à être disponibles pour des échanges collectifs imprévus avec d'autres collègues disséminés dans la même salle, afin de coordonner des tâches, des informations ou des urgences (Heath & Luff, 1992). Les interactions quotidiennes tout comme professionnelles ont ainsi permis de mieux cerner la notion d'*espace interactionnel* (Mondada, 2005) en tant que activement produit par les participants au cours même de l'interaction qu'il rend possible (cf. La Valle, ici-même).

Dans les *workplace studies*, la prise en compte de l'espace s'articule avec celle des médiations technologiques : les espaces fragmentés de travail le sont par la collaboration en co-présence mais aussi à distance, grâce au téléphone, à la visioconférence, à l'ordinateur, aux espaces collaboratifs virtuels. Ces technologies constituent une spatialité spécifique à double titre, d'une part en tant qu'objets vers lesquels s'orientent l'attention et le corps des participants et d'autre part en tant qu'ouvrant sur un espace virtuel caractérisé par des accès communs mais aussi des accès asymétriques, où se poursuivent les interactions entamées en face à face mais où elles s'organisent selon de nouvelles contraintes et possibilités (Heath, Luff, Sellen, 1997).

Les médiations technologiques viennent ainsi compléter un tableau complexe caractérisé d'une part par la *multi-activité* (M.H. Goodwin, 1996 ; Mondada, 2006b ; 2007b, à paraître ; voir aussi Broth, ici-même), i.e. l'engagement simultané dans plusieurs cours d'actions simultanément, posant des problèmes intéressants de coordination de ces actions, et d'autre part par de *multiples cadres de participation*, superposés, concurrentiels, imbriqués (Heath & Luff, 1992 ; voir Bonu, ici-même), ne dissolvant pas les principes de l'organisation séquentielle mais montrant la portée multi-dimensionnelle.

7.3. Les interactions au téléphone comme travail

Nous allons reprendre l'exemple de la conversation téléphonique pour montrer la manière dont elle a pu faire l'objet non seulement de l'analyse conversationnelle "classique", de l'analyse de la parole institutionnelle en interaction, mais aussi des *workplace studies*. Dans ce dernier cadre, nous allons montrer les enjeux introduits par le passage de l'audio à la vidéo – cette dernière ayant pour effet de relativiser la centralité de la parole et de rappeler le rôle de l'action incarnée et située, offrant de nouvelles opportunités de traiter la question du contexte.

L'extrait que nous allons considérer a été enregistré dans un call centre européen qui assure le dépannage d'automobilistes. On y voit l'opératrice procéder à la clôture d'un appel (1-10), puis, après 9 secondes, à l'ouverture de l'appel suivant (12-21) :

(3) (ass 10126D1 - 50.23) (audio)

```

1 OPE      y el ultima:/ s: una vez que ya se xx en españa/ que nos
2          contactan vale contactan la filial en españa/ (.) para
3          efectuar el la rapatriacion/
4          (0.6)
5 CLI      vale (.) [°xxx°
6 OPE      [bueno/
7          (0.5)
8 CLI      vale gracias
9 OPE      bueno\ (.) [buena tarde\ hasta lue[go
10 CLI     [°x° [hasta luego xx
11         (9 sec.)
12 TEL     ((4 sonneries))
13 TEL     <(nom de l'entreprise) ((message pré-enregistré))>
14 OPE     (nom de l'entreprise) elena bonjour/
15         (0.9)
16 APP     bon:jou:r/ est-ce que je peux parler à elena s'il vous
17         plaît/
18 OPE     oui: c'est moi\
19 APP     c'est sylviane de la réservation xxx
20 OPE     oui sylviane (.) oui:/ [ça
21 APP     [j'pense que: (.) c'est bon pour
22         le:: (.) véhicule\

```

Ce que nous livre un enregistrement audio des appels ce sont les *propriétés séquentielles* de la clôture (caractérisée par un résumé de la prestation 1-3, de la pré-clôture dans laquelle aucun des participants ne développe plus aucun topic, ici 5-6, 8-9, et des salutations finales 9-10 – cf. Schegloff & Sacks, 1973), ainsi que de l'ouverture (la sonnerie 12, l'identification et l'accueil de la part du service 13-14, les salutations 14-15, et la raison de l'appel 16 – cf. Zimmerman, 1992). Ces propriétés séquentielles relèvent à la fois de la gestion générique de l'interaction et de son contexte institutionnel, qu'elles contribuent à accomplir : ainsi par exemple le fait que l'ouverture de l'appel (13sv) se fasse par un message pré-enregistré qui identifie l'entreprise, puis par l'opératrice qui répond en redisant le nom de l'entreprise et en y ajoutant le sien, projette une suite qui ne rend pas évidente la reconnaissance de l'opératrice par la personne qui la rappelle

(comme le montre la pause ligne 15, ainsi que la demande à parler à Elena, 16) – cette dernière s’identifiant elle-même en rapport avec le dossier en cours (la réservation d’une voiture de location, 19).

Si les échanges nous livrent un aperçu sur le travail de l’opératrice, la façon dont elle rend compte d’activités passées et en même temps instruit les activités futures de l’appelant (1-3), son ancrage institutionnel dans le contexte de l’entreprise, ainsi que sur le rythme de son travail (un appel suit l’autre, ici à 9 sec de distance, parfois de manière plus relâchée, mais parfois de sorte que les appels se superposent et l’opératrice en traite plusieurs en même temps), le travail de l’opératrice reste pour une autre part invisible à ce type d’enregistrement et se réduit en grande partie à sa parole professionnelle au téléphone.

Si on dispose d’une vidéo du même extrait, filmé par une caméra focalisée sur le poste de travail, d’autres constats peuvent être faits :

(4) (assist 10126D1 - 50.23) (vidéo)

1 OPE y el ultima:/ s: una vez que ya se xx en españa/ que nos
>> *elle parle en se penchant sur le téléphone-->*
2 contactan vale contactan la filial en españa/ (.) para
3 efectuar el la rapatriacion/
4 (0.6)
5 CLI val[e (.) [°xxx°
6 OPE [bueno/
7 (0.5)
8 CLI vale gracias
9 OPE bueno\ (.) *[buena tarde\ **hasta lue[go
10 CLI [°x° [hasta *luego xx
ope -->*se relève progressivement-----*reg ailleurs->
**sourire-->
11 OPE ((pèse* sur le bouton de fin de connection de man. accen-
tuée))
->*)
12 OPE *ffhhhhhh
*se tourne v sa droite et se lève-->
13 OPE fin **de** l’histoire
tape s/ table
14 VIC (ouais) **i faut venir voir/
ope **se frotte les mains-->
15 (1.0)** (0.6)
ope -->*)
-->*sort du cadre de la caméra-->
16 VIC parce que regarde hh
17 VIC ((clique))
18 VIC tu vois ça fait ça là\ à mon avis [c’est blo]qué
19 TEL [((sonnerie))]
20 TEL ((sonnerie))
21 OPE °ah putain°
22 (0.4)
23 OPE et ça et ça: tu: depuis depuis longtemps c’est comme ça
24 VIC ben [depuis que]: [quand je te l’ai dit tout à l’heure
25 TEL [((sonnerie))] (.) [((sonnerie))]
26 (0.9)
27 OPE il bloque/ et ça: tu peux pas fermer rien
28 (0.9)

```

29 TEL      ((sonnerie))
30 VIC      eh [sinon je peux pas] le fermer\ (si) je peux *fermer &
           ope                                -->rentre ds cadre*s'assied->
31 TEL      [((s[onnerie]))]
32 VIC      & avec control alt supprime
33 OPE      oui [oui
34 VIC      *[vas-y
           -->*s'assied-->
35 OPE      oi [hh]*
           -->*
36 TEL      [((sonnerie))] (.) ((sonnerie))
37 OPE      ((presse le bouton pour activer la connexion))
38 TEL      <(nom de l'entreprise) ((message pré-enregistré))>
39 OPE      (nom de l'entreprise) elena bonjour/
40          (0.9)
41 APP      bon:jou:r/ est-ce que je peux parler à elena s'il vous
42          plaît/
43 OPE      oui: c'est moi\
44 APP      c'est sylviane de la réservation xxx
45 OPE      oui sylviane (.) oui:/ [ça
46 APP      [j'pense que: (.) c'est bon pour
47          le:: (.) véhicule\

```

L'enregistrement vidéo permet de documenter le travail de l'opératrice comme un flot continu, passant d'une tâche à une autre sans *time out*. Cela a des effets sur la manière à la fois dont on considère les appels et le travail de l'opératrice, qui ne se limite pas à eux.

Premièrement, alors que dans les données audio l'appel est clairement délimité par la fin de la connexion téléphonique, on observe sur la vidéo qu'il ne se clôt pas à ce moment-là : il se prolonge au contraire dans deux actions, l'une qui exprime vocalement un soulagement (par un long soupir, 12) et l'autre qui fournit un *account* explicite de la valeur de la clôture de l'appel, qui est aussi la clôture d'un dossier compliqué ("fin de l'histoire" 13). La clôture a donc au moins deux portées praxéologiques différentes, une concernant un appel qui vient de se terminer et l'autre concernant une tâche plus ample, caractérisée par une diversité d'interactions (d'appels) et d'actions (recherches sur internet, envois de fax, etc.) sur une durée plus longue. Même si l'opératrice a accompli la clôture de l'échange avec la cliente – qu'elle initie d'ailleurs avant la fin de l'appel, comme le montre son désengagement corporel du téléphone sur lequel elle était penchée jusque là – et même si la connexion entre les participants se termine par le geste de la ligne 11, l'action se clôt véritablement après ces deux tours à valeur fortement évaluative (12-13).

En deuxième lieu, l'enregistrement vidéo montre que le travail de l'opératrice ne se limite pas à répondre à des appels mais, outre qu'il implique le recours à différentes technologies – allant de l'ordinateur au simple crayon et papier (non analysé ici mais voir Mondada, 2007b, à paraître) – il est imbriqué dans un cours d'action continu et multiple. Celui-ci est documenté par le fait qu'une fois l'appel terminé, l'opératrice retourne à une autre activité manifestement suspendue par l'appel et qui n'a rien à voir avec

lui : elle est immédiatement appelée par sa collègue Vic, qui a des problèmes avec son ordinateur, sur le poste d'à côté (14).

Troisièmement, dès qu'elle s'engage dans la résolution du problème posé par Vic, la sonnerie du téléphone retentit à nouveau – avec un caractère intrusif qui est explicité par l'évaluation de la ligne 21. La sonnerie n'interrompt pas immédiatement le cours d'action avec Vic, mais l'accélère et en projette la nouvelles suspension imminente.

L'enregistrement vidéo permet de documenter la continuité et l'imbrication de différents cours d'action au-delà de l'appel téléphonique ; ce faisant, il relativise l'autonomie de l'appel que consacre l'enregistrement audio branché sur le téléphone lui-même. Une conséquence majeure en est que, du même coup, l'enregistrement vidéo rend documentable-analysable un arrière-plan qui en son absence serait laissé à une description ethnographique du contexte (voir la description ethnographique proposée par Zimmerman, 1992, 41-42, avant l'analyse de ses appels dans un call centre) : cet "arrière-plan" devient grâce à la vidéo un "avant-plan" constitué d'actions qui peuvent être sujettes à la même analyse que la parole téléphonique – et qui constituent ensemble le contexte du travail de l'opératrice.

On peut remarquer ici la manière dont la vidéo elle-même, loin de constituer une fenêtre transparente sur le call centre, effectue des choix qui eux aussi interviennent dans la délimitation entre l'action et son arrière-plan : en cadrant le poste de travail, un choix est effectué, qui privilégie les activités de l'opératrice. Ce choix en exclut d'autres, par exemple concernant les échanges de plusieurs opératrices entre elles ou de l'opératrice avec d'autres personnes dans l'espace de travail : cela fait que si la fin de l'appel – avec notamment les commentaires rétrospectifs le concernant, produits à la fois par des ressources qui relèvent de la parole, du geste, de la posture du corps et de la mimique faciale – est parfaitement bien documentable au-delà de la connexion, la reprise de l'activité avec Vic reste hors cadre (tout en étant enregistrée par le micro de la caméra). Les choix de cadrage de la caméra participent donc activement de la définition de l'action et du contexte (cf. Macbeth, 1999 ; Mondada, 2003 ; 2006a ; 2007d, à paraître).

8. CONCLUSION ET OUVERTURE SUR LE NUMÉRO SPÉCIAL

Ce parcours avait pour objectif de rappeler un certain nombre de concepts clefs qui fondent l'approche du contexte par l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle – comme *indexicalité*, *réflexivité*, *pertinence*, *conséquentialité*, *orientation des participants* – et de la diversité des approches qu'ils ont déclenchées – notamment pour ce qui est de la parole institutionnelle et de la parole professionnelle, exposées à la fois à travers des références à la littérature dans le domaine et à des exemples de démarche analytique empirique.

Les articles réunis dans ce numéro poursuivent cet objectif, en mettant l'accent sur divers aspects du contexte.

Ainsi, des analyses sont proposées de situations domestiques ordinaires (à la maison, La Valle ; au supermarché, De Stefani), de situations médiatiques (au cours d'un débat télévisé, Bovet ; dans la régie d'une émission télévisée, Broth), de situations professionnelles (Traverso & Galatolo, Broth, Bonu), ou institutionnelles (dans une association, Greco).

Elles permettent de développer la question de la *spatialité* (l'organisation spatiale du supermarché à travers le mouvement des clientes, De Stefani ; l'exploitation de l'espace du domicile à travers les déplacements des membres de la famille, La Valle ; l'occupation de l'espace de la cuisine, Traverso & Galatolo, l'exploitation de la disposition des participants lors d'un tour de table, Greco), y compris lorsqu'elle est médiatisée technologiquement (dans l'établissement et les transformations d'espaces différenciés médiatisés par le dispositif de visioconférence, Bonu ; dans la distribution spatiale des participants au débat télévisé, Bovet, qui intervient dans la détermination des prises de parole successives et dans leur prise de vue conséquente, Broth), et des *objets* qui peuplent cet espace (objets de consommation sur les rayons du supermarché, traités dans l'attention, les orientations, les manipulations des clientes, De Stefani ; objets techniques exploités pour organiser les transitions entre différents moments de la soirée dans la famille, La Valle ; objets cuisinés et en voie de transformation et d'émergence dans le travail de préparation des mets, Traverso & Galatolo). Mais ces analyses permettent aussi de revisiter un certain nombre de problématiques classiques, comme *l'identité* (Greco), appréhendée à travers les dispositifs de catégorisation (Greco, De Stefani, La Valle) ; l'analyse des *cadres de participation* reformulés à travers leurs arrangements spatiaux (De Stefani, La Valle, Bonu), ou la question des *formulations du contexte* par les participants, montrant ainsi explicitement leur orientation vers la définition pertinente de l'activité dans laquelle ils sont engagés et l'intégration de cet événement ponctuel dans un contexte plus large (Bovet).

De manière transversale et commune, tous les auteurs rappellent l'importance de fondement de l'analyse du contexte dans des données empiriques enregistrées dans des situations naturelles et soigneusement transcrites, qui seules permettent de documenter les orientations des participants vers les éléments pertinents du contexte au fil de l'organisation de leurs actions et paroles-en-interaction. De cette façon, ce numéro spécial n'a pas uniquement l'ambition de resituer la problématique du contexte dans les débats théoriques autour de l'analyse conversationnelle et l'ethnométhodologie, mais de la situer dans une démarche attachant la plus grande attention au traitement analytique des données empiriques.

REMERCIEMENTS

Chaque article de ce numéro spécial a fait l'objet de deux rapports par des lecteurs anonymes, que je remercie ici pour la rigueur et la générosité de leur travail. La mise en page et la relecture finale ont été assurées avec efficacité par Justine Lascar, que je remercie pour sa collaboration.

BIBLIOGRAPHIE

- ALEXANDER J.C. (ed.) (1987), *The micro-macro Link*, Berkeley, University of California Press.
- ANTAKI C. (2002), “‘Lovely’: Turn-initial high-grade assessments in telephone closings”, *Discourse Studies*, 4, 5-23.
- ANTAKI C. & WIDDICOMBE S. (eds) (1998), *Identities in Talk*, London, Sage.
- ARMINEN I. (2005), “Sequential order and sequence structure– the case of incommensurable studies on mobile phone calls”, *Discourse Studies*, 7/6, 649-662.
- ARMINEN I. & LEINONEN M. (2006), “Mobile Phone Call Openings – Tailoring Answers to Personalized Summons”, *Discourse Studies*, 8/3, 339-368.
- ATKINSON J.M. & HERITAGE J. (eds) (1984), *Structures of Social Action*, Cambridge, Cambridge University Press.
- ATKINSON J. M. & DREW P. (1979), *Order in Court: The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*, London, Macmillan.
- AUER P. & DI LUZIO A. (eds) (1992), *The Contextualization of Language*, Amsterdam, Benjamins.
- BLOMMAERT J. (2001), “Context is/as Critique”, *Critique of Anthropology*, 21/1, 13-32.
- BODEN D. & ZIMMERMAN D.H. (eds) (1991), *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Cambridge, Polity Press.
- BONU B. (2007, à paraître), “Connexion continue et interaction ouverte en réunion visiophonique”, *Réseaux*, 144, 25-56.
- BONU B., MONDADA L. & RELIEU M. (1994), “Catégorisation : l’approche de Sacks”, *Raisons pratiques*, 5, 129-148.
- BROTH M. (2004), “The Production of a live TV-interview through mediated interaction”, in C. van Dijkum & al. (eds), *Recent Developments and Applications in Social Research Methodology*, SISWO, Amsterdam.
- BROWN-COTTAN F. (1991), “Talk in the workplace: occupational relevance”, *Research on Language and Social Interaction*, 24, 277-295.
- BUTTON G. (1987), “Answers as interactional products: two sequential practices used in interviews”, *Social Psychology Quarterly*, 50, 160-171.
- CICOUREL A. (2002), *Le raisonnement médical*, Paris, Seuil.
- CLAYMAN S. & HERITAGE J. (2002), *The News Interview*, Cambridge, CUP.
- DREW P. (2002), “Comparative analysis of talk-in-interaction in different institutional settings”, in C.L. Glenn & P. Glenn (eds), *Excavating the Taken-for-Granted: Essays in Language and Social Interaction*, Mahwah, Lawrence Erlbaum.
- DREW P. & HERITAGE J. (1992), “Analyzing Talk at Work: An Introduction”, in P. Drew & J. Heritage (eds), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge, Cambridge University Press, 3-65.
- DURANTI A. (1997), *Linguistic Anthropology*, Cambridge, Cambridge University Press.
- FABIAN J. (1983), *Time and the Other. How Anthropology Makes its Objects*, New York, Columbia University Press.
- FORNEL, M. de (1986), “Catégorisation, identification et référence en Analyse de Conversation”, *Lexique*, 5, 161-195.

- FORNEL M. de (1994), "Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique", *Réseaux*, 64, 107-132.
- GARFINKEL H. (1963), "A conception of, and experiments with, 'trust' as a condition of stable concerted actions", in O.J. Harvey (ed.), *Motivation and social interaction*, New York, The Ronald Press, 187-238.
- GARFINKEL H. (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.
- GARFINKEL H. (2002), *Ethnomethodology's program: Working out Durkheim's aphorism*, Boulder, Rowman and Littlefield.
- GARFINKEL H. (2007, à paraître), "Lebenswelt origins of the sciences: Working out Durkheim's aphorism", *Human Studies*, 30, 9-56.
- GARFINKEL H. & SACKS H. (1970), "On formal structures of practical actions", in J. McKinney & E. Tiryakian (eds), *Theoretical sociology: Perspectives and developments*, New York, Meredit, 337-366.
- GARFINKEL H., LYNCH M. & LIVINGSTON D. (1981), "The Work of a Discovering Science Construed with Materials from the Optically Discovered Pulsar", *Philosophy of the Social Sciences*, 11, 131-158.
- GLENN P. & KOSCHMANN T. (2006), "Learning to diagnose", in M. Maxwell, D. Kovarsky & J. Duchan (eds), *Diagnosis as cultural practice*, The Hague, Mouton.
- GOFFMAN E. (1963), *Behavior in Public Places*, New York, Free Press.
- GOFFMAN E. (1964), "The neglected situation", *American Anthropologist*, 66(6), 133-136.
- GOODWIN C. (1981), *Conversational Organization: Interaction Between Speakers and Hearers*, New York, Academic Press.
- GOODWIN C. (1994), "Professional vision", *American Anthropologist*, 96, 3, 606-633.
- GOODWIN C. (1996), "Transparent vision", in E. Ochs, E. A. Schegloff & S. Thompson (eds), *Intreration and Grammar*, Cambridge, Cambridge University Press, 370-404.
- GOODWIN C. (2000), "Action and embodiment within situated human interaction", *Journal of Pragmatics*, 32, 1489-1522.
- GOODWIN M.H. (1996), "Informings and announcements in their environments: prosody within a multi-activity work setting", in E. Couper-Kuhlen & M. Selting (eds), *Prosody in Conversation: Interactional Studies*, Cambridge, Cambridge University Press, 436-461.
- GOODWIN C. & DURANTI A. (1992), "Introduction", in A. Duranti & C. Goodwin (eds), *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GOODWIN C. & GOODWIN M.H. (1996), "Formulating Planes: Seeing as a Situated Activity", in D. Middleton & Y. Engestrom (eds), *Cognition and Communication at Work*, Cambridge, Cambridge Univeristy Press, 61-95.
- GOODWIN C. & GOODWIN M.H. (2004), "Participation", in A. Duranti (ed.), *A Companion to Linguistic Anthropology*, Oxford, Blackwell, 222-244.
- GREATBATCH D. (1988), "A turn-taking system for British news interviews", *Language in Society*, 17/3, 401-430.
- GÜLICH E. & MONDADA L. (2001), "Analyse conversationnelle", in G. Holtus,

- M. Metzeltin & C. Schmitt (eds), *Lexikon der romanistischen Linguistik*, Tübingen, Niemeyer, Band I, 2, 196-250.
- HAVE P. ten (1991), "Talk and institution: a reconsideration of the 'asymmetry' of doctor-patient interaction", in D. Boden & D.H. Zimmerman (eds), *Talk and social structure*, Cambridge, Polity Press, 138-163.
- HAVE P. ten (1998), *Doing Conversation Analysis*, London, Sage.
- HEATH C. & LUFF P. (2000), *Technology in Action*, Cambridge, CUP.
- HEATH C. (1986), *Body Movement and Speech in Medical Interaction*, Cambridge, Cambridge University Press.
- HEATH C., JIROTKA M., LUFF P. & HINDMARSH J. (1994), "Unpacking collaboration: The interactional organisation of trading in a city dealing room", *Computer Supported Collaborative Work*, 3/2, 147-165.
- HEATH C. & LUFF P. (1992), "Collaboration and control: Crisis management and multimedia technology in London Underground Line Control Rooms", *Journal of CSCW*, 1/1, 24-48.
- HEATH C., LUFF P. & SELLEN A. (1997), "Reconfiguring Media Space: Supporting Collaborative Work", in K. Sellen & S. B. Wilbur (eds), *Video-Mediated Communication*, Lawrence Erlbaum, 323-347.
- HERITAGE J. (1984a), *Garfinkel and Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.
- HERITAGE J. (1984b), "A change-of-state token and aspects of its sequential placement", in J.M. Atkinson & J. Heritage (eds), *Structures of Social Action*, Cambridge, Cambridge University Press.
- HERITAGE J. (1985), "Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience", in T.A. van Dijk (ed.), *Handbook of discourse analysis*, London, Academic Press, Vol. 3, 95-117.
- HERITAGE J. (1992), "L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication", *Réseaux*, 50, 89-131.
- HERITAGE J. & GREATBATCH D. (1991), "On the Institutional Character of Institutional Talk: The Case of News Interviews", in D. Boden & D.H. Zimmerman (eds), *Talk and Social Structure*, Cambridge, Polity Press, 92-137.
- HESTER S. & EGLIN P. (eds) (1997), *Culture in action: studies in membership categorization analysis*, Washington, D.C., University Press of America.
- HESTER S. & FRANCIS D. (2001), "Is institutional talk a phenomenon? Reflections on ethnomethodology and applied conversation analysis", in A. McHoul & M. Rapley (eds), *How to Analyse Talk in Institutional Settings: A Casebook of Methods*, London, Continuum, 206-17.
- HINDMARSH J. & HEATH C. (2000), "Embodied reference: A study of deixis in workplace interaction", *Journal of Pragmatics*, 32, 1855-1878.
- HUTCHBY I. & BARNETT S. (2005), "Aspects of the sequential organization of mobile phone conversation", *Discourse Studies*, 7/2, 147-171.
- KENDON A. (1990), *Conducting Interaction*, Cambridge, Cambridge University Press.
- KNORR-CETINA K. & CICOUREL A. (eds) (1981), *Advances in Social Theory and Methodology: Toward an Integration of Micro-and Macro-Sociologies*, Boston, MA, Routledge and Kegan Paul.
- KOSCHMANN T. & al. (2007, à paraître), "Formulating the Triangle of Doom", *Gesture*, 7/1, 97-118.

- LERNER G. (2003), "Selecting next speaker: The context-sensitive operation of a context-free organization", *Language in Society*, 32, 177-220.
- LUFF P., HINDMARSH J. & HEATH C. (2000), *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*, Cambridge, Cambridge University Press.
- LYNCH M. (1993), *Scientific Practice and Ordinary Action*, Cambridge, CUP.
- LYNCH M. & BOGEN D. (1996), *The Spectacle of History: Speech, Text, and Memory at the Iran-Contra Hearings*, Durham, Duke University Press.
- MACBETH D. (1999), "Glances, trances, and their relevance for a visual sociology", in P. L. Jalbert (ed.), *Media Studies: Ethnomethodological Approaches*, Lanham, University Press of America, 135-170.
- MAYNARD D. W. (1991), "On the interactional and institutional bases of asymmetry in clinical discourse", *American Journal of Sociology*, 97, 448-495.
- MAYNARD D. W. (2003), *Bad News, Good News. Conversational Order in Everyday Talk and Clinical Settings*, Chicago, University of Chicago Press.
- MAYNARD D. W., HOUTKOOP-STEENSTRA H., SCHAEFFER N. C. & ZOUWEN J. v. d. (eds) (2002), *Standardization and Tacit Knowledge. Interaction and Practice in the Survey Interview*, New York, John Wiley.
- MEHAN H. (1979), *Learning lessons: social organization in the classroom*, Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- MOERMAN M. (1988), *Talking culture: Ethnography and conversation analysis*, Philadelphia, PA, University of Pennsylvania Press.
- MOERMAN M. (1993), "Ariadne's Thread and Indra's Net: Reflections on Ethnography, Ethnicity, Identity, Culture, and Interaction", *Research on Language and Social Interaction*, 26 / 1, 85-98.
- MOERMAN M. (1996), "The field of analyzing foreign language conversations", *Journal of Pragmatics*, 26, 147-158.
- MONDADA L. (1999), "L'accomplissement de l'«étrangéité» dans et par l'interaction : procédures de catégorisation des locuteurs", *Langages*, 134, 20-34.
- MONDADA L. (2002), "Pratiques de transcription et effets de catégorisation", in B. Bonu (éd.), *Transcrire l'interaction, No spécial Cahiers de Praxématique*, 39, 45-75.
- MONDADA L. (2003), "Working with video: how surgeons produce video records of their actions", *Visual Studies*, 18(1), 58-72.
- MONDADA L. (2005), "La constitution de l'origo déictique comme travail interactionnel des participants : une approche praxéologique de la spatialité", *Intellectica. No spécial sur Espace, Inter-action & Cognition*, 2/3, 41-42, 75-100.
- MONDADA L. (2006a), "Video Recording as the Reflexive Preservation-Configuration of Phenomenal Features for Analysis", in H. Knoblauch & al. (eds), *Video Analysis*, Bern: Lang Atkinson, J.M. & J. Heritage (eds.) (1984), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, Cambridge, Cambridge University Press.
- MONDADA L. (2006b), "Multiactivité, multimodalité et séquentialité : l'initiation de cours d'action parallèles en contexte scolaire", in M.-C. Guernier, V. Durand-Guerrier & J.-P. Sautot (eds), *Interactions verbales, didactiques et apprentissage*, Besançon, Presses Universitaires de Franche Comté, 45-72.
- MONDADA L. (2007a, à paraître), "Multimodal resources for turn-taking: Pointing and the emergence of possible next speakers", *Discourse Studies*, 9/2, 195-226.

- MONDADA L. (2007b, à paraître), “Enjeux des corpus d’oral en interaction : re-temporaliser et re-situer le langage”, *Langage et Société*, 121-122, 143-160.
- MONDADA L. (2007c, à paraître), “Imbrications de la technologie et de l’ordre interactionnel”, *Réseaux*, 144, 141-182.
- MONDADA L. (2007d, à paraître), “Operating together through videoconference: Members’ procedures for accomplishing a common space of action”, in Hester, S. & Francis D. (eds), *Orders of Ordinary Action*, Aldershot, Ashgate, 51-67.
- MONDADA L. (à paraître), “Documenter l’articulation des ressources multimodales dans le temps : la transcription d’enregistrements vidéos d’interactions”, in M. Bilger (ed), *Transcrire*, Perpignan, Presses Universitaires de Perpignan.
- MONDADA L. (in press), “The systematic organization of concurrent courses of action within multi-activity”, in Goodwin C., LeBaron C. & Streeck J. (eds), *Multimodality*, Cambridge, CUP.
- NEVILLE M. (2004), *Beyond the Black Box: Talk-in-interaction in the Airline Cockpit*, Aldershot, Ashgate.
- QUÉRÉ L. (1997), “La situation toujours négligée ?”, *Réseaux*, 85, 63–192.
- RANDALL D., ROUNCEFIELD M. & HUGHES J.A. (1995), “Chalk and Cheese: BPR and Ethnomethodologically-Informed Ethnography”, in CSCW, *Proceedings of the Fourth European Conference on Computer Supported Cooperative Work (ECSCW 95)*, Stockholm, Sweden, Kluwer Academic Publishers, 325-340.
- RELIEU M. & BROCK F. (1995), “L’infrastructure conversationnelle de la parole publique. L’analyse des réunions politiques et des interviews télédiffusées”, *Politix*, 31, 77-112
- RELIEU M. (1993), “L’Ethnométhodologie, une respécification radicale de la démarche sociologique”, *Cahiers de Recherche Ethnométhodologique*, 1, 55-72.
- RELIEU M. (2002), “Ouvrir la boîte noire : identification et localisation dans les conversations mobiles”, *Réseaux*, 112-113, 19-48.
- SACKS H. (1972), “An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology”, in D. Sudnow (ed.), *Studies in social interaction*, New York, Free Press, 31-74.
- 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, 21-27.
- SACKS H. (1992), *Lectures on Conversation*, London, Blackwell, 2 vols.
- SACKS H., SCHEGLOFF E.A. & JEFFERSON G. (1974), “A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation”, *Language*, 50(4), 696–735.
- SCHEGLOFF E.A. (1972), “Notes on a conversational practice: Formulating place”, in D. Sudnow (ed.), *Studies in Social Interaction*, New York, Free Press, 75-119.
- SCHEGLOFF E.A. (1986), “The routine as achievement”, *Human Studies*, 9, 111-152.
- SCHEGLOFF E.A. (1987), “Between macro and micro: contexts and other connections”, in J. Alexander & al. (eds), *The micromacro link*, Berkeley, University of California Press, 207-234.
- SCHEGLOFF E.A. (1988/89), “From Interview to Confrontation: Observations of the Bush/Rather Encounter”, *Research on Language and Social Interaction*, 22, 215–40.

- SCHEGLOFF E.A. (1991), "Reflections on Talk and Social Structure", in D. Boden & D.H. Zimmerman (eds), *Talk and Social Structure*, Cambridge, Polity Press, 44-70.
- SCHEGLOFF E.A. (1992a), "On talk and its institutional occasions", in P. Drew & J. Heritage (eds), *Talk at work: interaction in institutional settings*, Cambridge, Cambridge University Press, 101-134.
- SCHEGLOFF E.A. (1992b), "Repair after Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation", *American Journal of Sociology*, 97(5), 1295-345.
- SCHEGLOFF E.A. (1992c), "In another context", in A. Duranti & C. Goodwin (eds), *Rethinking Context*, Cambridge, CUP, 191-227.
- SCHEGLOFF E.A. (1995), "Parties and talking together: Two ways in which numbers are significant for talk-in-interaction", in P. ten Have & G. Psathas (eds), *Situated Order*, Washington, University Press of America, 31-42.
- SCHEGLOFF E.A. & SACKS H. (1973), "Opening Up Closings", *Semiotica*, 8, 289-327.
- SUCHMAN L. (1996), "Constituting shared workspaces", in D. Middleton & Y. Engeström (eds), *Cognition and Communication at Work*, Cambridge, CUP, 35-60.
- VAN DIJK T. (2006), "Discourse, context and cognition", *Discourse Studies*, 8/1, 159-177.
- WHALEN J., WHALEN M. & HENDERSON K. (2002), "Improvisational choreography in teleservice work", *British Journal of Sociology*, 53 (2), 239-258.
- ZIMMERMAN D. (1992), "Achieving context: openings in emergency calls", in G. Watson & R. M. Seiler (eds), *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology*, Newbury Park, CA, Sage, 35-51.
- ZIMMERMAN D.H. & POLLNER M. (1970), "The everyday world as a phenomenon", in J. Douglas (ed.), *Understanding Everyday Life: Toward the Reconstruction of Sociological Knowledge*, Chicago, Aldine, 285-298.
- ZIMMERMAN D.H. (1984), "Talk and its occasion: the case of calling the police", in D. Shiffren (ed.), *Meaning, form and use in context: linguistic applications*, Washington, D.C., Georgetown University Press, 210-228.