

**REDÉFINITIONS DU CONTEXTE DOMESTIQUE :  
LA RÉORGANISATION DES ACTIVITÉS  
FAMILIALES SUITE À DES APPELS  
TÉLÉPHONIQUES**

**Natalia LA VALLE**  
Université Lumière, Lyon2  
Laboratoire ICAR

**RÉSUMÉ**

*Sur la base d'un corpus vidéo, cet article examine la manière dont les membres d'un foyer familial traitent certains appels téléphoniques en tant qu' "événements-pour-l'organisation" de leur vie domestique. Nos analyses portent sur la phase de "post-clôture" des appels, lors de laquelle la mère de famille s'oriente publiquement vers l'organisation, la planification et la préparation des activités du soir, en aiguillant (ou en essayant d'aiguiller) le cours d'action des différents membres co-présents vers des activités collectives, notamment autour du dîner. Ces (ré)orientations donnent lieu à d'importantes recontextualisations, c'est-à-dire à des réinterprétations et transformations rétrospectives/prospectives des pertinences du contexte d'action, de sa dynamique et de ses cadres de participation. Les participants font appel à des ressources langagières, interactionnelles, matérielles et technologiques ainsi qu'à des connaissances et à des attentes normatives partagées que, néanmoins, certains membres négocient – voire rejettent – afin de contrer ces redéfinitions contextuelles. Nous analyserons les ressources utilisées ainsi que les "rationalités pratiques" émergentes au cours de ces redéfinitions. Enfin, nous discuterons le caractère à la fois routinisé et toujours à accomplir de l'organisation de la vie quotidienne.*

**ABSTRACT**

*Based on video data, this article examines how members of a household treat some telephone calls as "organisational events" in their everyday family life. Our analysis focuses on the "post-closing" phases of the calls, in which important recontextualisations take place. That is retrospective/prospective reinterpretations and transformations of the action context, its relevancies, dynamics and participation frameworks. Indeed, once the phone conversation is closed, the mother modifies (or attempts to) the course of various ongoing home activities towards collectively-*

*centered activities, namely dinner time and its related chores. Yet, while she publicly orients to the practical temporal organisation of the evening, other co-participants, namely the children, use to resist and negotiate “recontextualisations”. We will describe linguistic, interactional, material and technological resources mobilized by different participants to accomplish or resist context redefinitions ; some of the main practical reasoning and normative expectations displayed for organizational purposes will also be examined. Finally, we will discuss the two-fold characteristic of everyday life, especially at home, both routinized and always to achieve by members themselves.*

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Problématique

À partir du développement de la pragmatique et d'autres approches praxéologiques en sciences humaines et sociales, le problème du contexte a trouvé sa place au centre des préoccupations des Sciences du Langage, notamment à travers l'étude des phénomènes d'indexicalité et de “dépendance contextuelle” des productions langagières. Selon l'analyse conversationnelle et l'ethnométhodologie, approches adoptées ici, il ne s'agit pourtant pas simplement de “dépendance”, car l'indexicalité des interactions sociales est définie par le double fait que d'une part ces interactions s'ajustent au contexte et que d'autre part, à travers ces ajustements, elles renouvèlent le contexte (Heritage, 1984b) contribuant à en faire “émerger les éléments pertinents” (Mondada, 2001). Dans ce sens, les actions et interactions sont “incarnées” et “réflexives”. L'Analyse Conversationnelle (AC) a montré empiriquement que la conversation ordinaire se déploie à travers les prises de tour séquentiellement organisées par des interactants mutuellement orientés vers le caractère ordonné et reconnaissable de leurs actions. Dès que l'on s'intéresse au discours en contexte interactionnel, les acquis théoriques et méthodologiques de l'AC apparaissent donc incontournables (de Fornel & Léon, 2000).

Sur la base de données audio-vidéo enregistrées dans un espace domestique, nous décrivons ici des procédés développés par les membres d'une famille aux fins pratiques de l'organisation de leurs activités quotidiennes. Ces procédés organisationnels sont cruciaux pour la vie collective dans le foyer, car ils contribuent à la segmentation, l'ordonnancement, la hiérarchisation et la stabilisation de pratiques familiales partagées et reconnaissables en tant que telles. L'article aborde la question du contexte en montrant comment ces procédés permettent aux participants, notamment aux adultes, de (ré)évaluer rétrospectivement et de (re)dessiner prospectivement, pour l'ensemble des membres (co-présents ou distants) le contexte de la soirée. De nombreuses redéfinitions contextuelles, ou *recontextualisations* sont ainsi produites. Le terme *recontextualisation* fait référence ici aux phénomènes d'interprétation, d'engagement et d'orientation vers des pertinences et des temporalités qui modifient publiquement la dynamique et le cours des activités, ainsi que les formats participatifs. On pourrait imaginer le terme alternatif de *diacontextualisation* pour cette approche des processus transformationnels, afin de le distinguer d'autres acceptions existantes de la recontextualisation.

En effet, certains auteurs définissent par ce terme la constitution, indexation et implémentation de l'interprétation locale d'un événement (Gumperz, 1982), voire la construction de contextes dits "déplacés" (Auer, 1988, cité in Filliettaz, à paraître en 2007). D'autres, définissent par *recontextualisation* le transfert d'actions vers un cadre différent et plus pertinent, notamment vers des outils technologiques de gestion de l'activité (Heath & al., 2002), ou le transfert d'un élément d'un discours/texte vers un autre (Linell, 2005), avec d'éventuelles conséquences sur le sens<sup>1</sup>.

Dans cette contribution, nous analysons les ressources interactionnelles et technologiques mobilisées ainsi que les attentes normatives et les différentes positions qu'occupent les membres, de manière récurrente, vis-à-vis de certaines recontextualisations d'activités domestiques et familiales.

## 1.2. Les appels téléphoniques et leur contexte en AC et dans les Workplace Studies

Malgré les premiers travaux de H. Sacks abordant des phénomènes qui dépassent l'échange téléphonique lui-même – pour prendre en compte, par exemple, la manière dont les participants s'orientent vers la "périodicité des appels" ou les "identités" et "pertinences" mobilisées pour répondre (Sacks, 1992, Vol. I, 773-776), les recherches fondatrices de l'AC d'inspiration ethnométhodologique se sont basées sur l'examen de conversations téléphoniques en tant qu'interactions relativement "autonomes", dont le contexte était reconstitué post hoc. Sur la base de données audio transcrites, les appels téléphoniques ont été analysés en tant qu'instances d'interactions conversationnelles aisément délimitées dans le temps, présentant l'avantage de mettre à disposition de l'analyste les mêmes ressources dont disposent mutuellement les participants à la conversation (cf. les travaux sur les ouvertures de conversations téléphoniques : Schegloff, 1968, 1979, 2002 ; sur les clôtures : Schegloff & Sacks, 1973 ; sur l'identification et la reconnaissance mutuelle des interlocuteurs : Schegloff, 1986, 2002, entre autres). Rappelons également le travail de Hopper (1992), rendant compte de la relation asymétrique entre appelant et appelé<sup>2</sup> ainsi que du phénomène d'"intimité à distance", ou encore les études de Couper-Kuhlen (2001) sur la prosodie des "motifs de l'appel". Depuis une vingtaine d'années, les recherches en AC et, dans un deuxième temps, des Workplace Studies, sont caractérisées par un intérêt croissant à la fois pour les interactions en co-

---

1 Nos analyses montrent que les participants se livrent en effet à des "transferts" d'informations, reçues par une seule personne au téléphone puis rendues publiquement disponibles et pragmatiquement contraignantes vis-à-vis des co-participants. Or, au-delà de ce phénomène, dans cette étude, le terme *recontextualisation* couvre des réorientations contextuelles dont les conséquences portent sur l'*ensemble* des activités en cours, au-delà d'éventuelles réinterprétations propositionnelles.

2 Selon Hopper, le fait que généralement les gens répondent à un téléphone qui sonne (y compris lorsqu'ils sont fortement engagés dans une activité ou dans une interaction donnée) est un indicateur de cette asymétrie et de la puissance de l'"interruption médiatisée".

présence ou médiatisées par des technologies, et pour le contexte dans lequel elles ont lieu : Fornel (1994), Heath (1984), Heath & Luff (1992, 2002), Goodwin & Goodwin (1996), Zimmerman (1984, 1992), Whalen & al. (1992), Whalen & Vinkhuyzen (2001), entre autres. De nombreux chercheurs développent désormais cette approche, tels que Frolich & al. (1997), Relieu (2002), Mondada (1999, 2002), Licoppe & Relieu (2005)<sup>3</sup> ou Greco (2003) par exemple. Pour un panorama sur l'imbrication entre conversation et dimension technologique voir aussi Hutchby (2001).

### 1.3. Cadre de l'étude

Les résultats présentés ici sont issus d'une recherche collective plus vaste dont l'objectif est d'examiner les procédés endogènes de structuration temporelle des activités ayant lieu dans la sphère domestique et familiale<sup>4</sup>. Le principe épistémologique qui guide cette recherche est la relation réflexive entre action et contexte, selon laquelle toute activité est définie comme étant "située", et donc comme ne pouvant être appréhendée qu'en étant observée dans l'environnement de son occurrence. Dans cette perspective, entre 2004 et 2005, des enregistrements vidéo ont été réalisés dans plusieurs foyers de la région parisienne : chaque foyer a été enregistré pendant une semaine, en couvrant plusieurs espaces à la fois (entrée, salon, cuisine, couloirs). Grâce à un protocole et à un dispositif d'observation multi-caméras, faisant recours notamment à des caméras de surveillance, des mini-micros et un système de pré-programmation des périodes d'enregistrement, la présence d'observateurs et l'intervention des participants sur le dispositif n'ont pas été nécessaires<sup>5</sup> (cf. Zouinar, Relieu, La Valle & Pasqualetti, 2005 ; Relieu, Zouinar & La Valle, à paraître en 2007, La Valle, Zouinar & Relieu, à paraître). Les limitations du dispositif résident essentiellement en la difficulté à accéder à certains détails (regards ou expressions faciales) et en l'indisponibilité de l'audio de l'interlocuteur distant lors des appels téléphoniques.

Au total, un corpus de plusieurs centaines d'heures d'enregistrements audio-vidéo a été produit, documentant la complexité de nombreuses pratiques sociales à la maison.

---

3 Dans Relieu (2005), l'auteur examine des échanges téléphoniques et électroniques en prenant en compte à la fois les contextes particuliers dans lesquels ils s'inscrivent et leurs dynamiques spécifiques. Il analyse, entre autres, l'orientation d'une conversation téléphonique mobile vers le contexte domestique, et montre "les principales caractéristiques de la mise en relation d'échanges synchrones avec leurs contextes proximaux". Pour Relieu, en effet, la communication médiatisée peut-être caractérisée par la tension entre "le rapprochement qu'elle institue et la disjonction qu'elle maintient".

4 Les analyses présentées ici s'inscrivent dans le cadre d'une thèse et d'un projet de recherche menés à la division R&D de France Télécom en collaboration avec M. Zouinar, M. Relieu et L. Pasqualetti.

5 Un autre critère essentiel de l'étude a été celui de respecter l'intimité des habitants, qui par ailleurs avaient la possibilité d'arrêter les enregistrements à tout moment. Un contrat stipulant l'utilisation des images produites à des fins strictement académiques a été passé avec les membres adultes des foyers, qui ont également reçu un dédommagement pour leur participation à l'étude.

#### 1.4. Les appels téléphoniques, des “événements-pour-l’organisation” des activités du soir

Les appels téléphoniques – entrants et sortants – sont des interactions à la fois inscrites dans et donnant forme au contexte dynamique dans elles ont lieu, et ne pouvant donc pas être appréhendées de manière autonome. Pour en rendre compte, nous analyserons, au sein d’un foyer familial (désormais foyer PR), la manière dont des appels de coordination entre les parents s’inscrivent dans et donnent forme au contexte domestique et collectif du soir ; nous nous pencherons particulièrement sur les (ré)orientations des membres présents dans le foyer vers l’activité précédant l’appel et vers l’organisation temporelle de la soirée de manière plus globale. Dans cette famille en effet, les deux parents réalisent quotidiennement des appels vespéraux, à partir de ou sur une ligne fixe du foyer, afin de se coordonner. Ces événements organisationnels, caractéristiques des soirées observées, ont mis en lumière différents procédés de redéfinition contextuelle : au moment de l’entrée de l’appel (sonnerie), pendant celui-ci et surtout après celui-ci, le “téléphoniste” et les membres co-présents, mobilisent de manière contingente et opportuniste le contenu des conversations distantes ou se servent du caractère interruptif de l’appel, pour *exhiber des orientations intelligibles vers la clôture, la reconduction ou l’initiation de certaines activités en cours au moment de l’appel*. Plus particulièrement, à partir de l’information obtenue par téléphone sur le délai d’arrivée du père, la mère s’oriente et oriente les autres membres, vers le dîner. De manière plus ou moins drastique une fois l’appel terminé, mais toujours méthodiquement, la mère constitue le dîner en une priorité collective, en précise ses modalités (avec qui, quand et dans quelle pièce manger, par exemple), et aiguille le cours et le rythme des actions de l’ensemble des participants vers le repas du soir et vers les activités connexes qui le précèdent. Néanmoins, ces transformations opérées sur les trajectoires actionnelles, sur les formats de participation et sur la disponibilité de la mère, donnent souvent lieu à des négociations et à des résistances de la part des autres co-participants. Nous verrons ainsi comment le travail de hiérarchisation des activités, quotidiennement coordonné, ajusté et réactualisé à des moments clés du soir, participe à la reconnaissabilité et à la routinisation des pratiques familiales et des attentes normatives qu’elles mobilisent.

La famille PR est composée d’un jeune couple, Eric et Justine<sup>6</sup>, les deux âgés de 36 ans au moment des enregistrements, et de leurs trois enfants, Arthur (2 ans et demi), Chloé (6 ans et demi) et Simon (12 ans). Eric et Justine se repartissent un certain nombre de tâches au cours de la journée (déposer/aller chercher les enfants à l’école, faire des courses, etc.) selon leurs disponibilités. Eric travaille loin de Paris et, généralement, rentre à la maison bien plus tard que Justine, qui met en route un grand nombre d’activités dès son retour au foyer avec les enfants. Dans ce cadre, des appels entre les membres du couple sont passés tous les soirs, à des horaires réguliers, afin de se coordonner, selon l’éloignement d’Eric par rapport au

---

6 Les prénoms de tous les participants ont été remplacés par des pseudonymes.

foyer, l'heure estimée de son arrivée, etc. Ces appels de coordination<sup>7</sup> sont souvent initiés par le père de famille (via mobile ou depuis un fixe à son travail) et passés uniquement sur les lignes fixes du foyer. Les deux combinés existants (un filaire et un sans-fil) se trouvent dans le salon. Le schéma ci-dessous montre les principaux assemblages matériels dans les espaces communs de l'appartement, ainsi que la localisation du dispositif d'enregistrement.

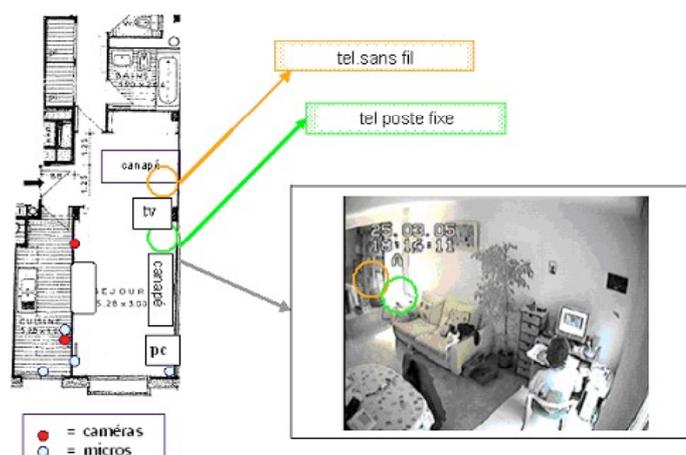


Fig.1. Emplacements des postes téléphoniques et du dispositif d'enregistrement

Trois exemples d'appels réalisés ou reçus au cours de deux soirées différentes, en semaine, entre 18 et 19 heures, seront analysés. Dans le premier extrait, la mère mobilise un appel sortant dans l'accomplissement d'une transition, déjà amorcée au moment de l'appel, vers une nouvelle phase d'action collective. À la différence des extraits suivants, dans celui-ci le traitement interactionnel de l'appel téléphonique fonctionne comme *accélérateur* d'un contexte embryonnaire, en en précisant le tempo, plus qu'il ne contribue à le modifier radicalement. Les extraits 2 et 3 présentent des appels entrants qui s'insèrent dans des contextes se donnant à voir comme "vulnérables", où la continuité des activités conjointes *pré-appel* est menacée une fois l'appel terminé. Les participants déploient de multiples procédés pour redéfinir et négocier les activités en cours et à venir ainsi que les formats d'engagement : les participants, engagés dans des activités conjointes au moment de l'appel, exhibent des trajectoires d'action opposées après celui-ci, exhibant des interprétations divergentes du statut d'insertion de l'appel téléphonique dans le contexte en cours et s'orientant différemment vers sa continuité ou sa transformation. Dans le dernier extrait, le plus

<sup>7</sup> Par une recherche basée sur des analyses de factures et sur des entretiens, Licoppe & Smoreda (2000), entre autres, parlent de "téléphonie de coordination" et abordent les effets de contrainte et de régulation des appels qui font sens en rapport aux pratiques domestiques.





la clôture de la visite des enfants qui doit permettre d'initier ou de poursuivre les activités du foyer propres à cette phase de la soirée.

Dans cet extrait, l'appel fonctionne comme un *accélérateur*, comme une ressource qui permet de confirmer des activités initiées de manière embryonnaire, en affinant le timing et en précipitant le rythme. L'appel prend place dans un environnement praxéologique et séquentiel où d'autres activités sont clôturées : il se situe donc à un moment important d'articulation temporelle. Récapitulons les principales caractéristiques de cet extrait :

1. Avant de quitter la cuisine et d'initier une nouvelle série d'actions qui engagent l'ensemble des participants présents, Justine suspend de manière ordonnée son activité de cuisson du repas (elle mélange la nourriture sur le feu, règle les fourneaux et couvre la casserole). Ceci relève d'une organisation pratique basée sur l'entrelacement d'activités multiples de nature différente, donc sur la gestion de plusieurs temporalités, caractérisant le processus physique de cuisson (en cours) ou les activités humaines à venir (la préparation du bain, la prise du bain tour à tour par les deux enfants, etc.).

2. La conversation téléphonique est méthodiquement insérée dans le flux organisé et organisable des activités familiales : l'appel est annoncé et réalisé juste après le "lancement" des bains, mais avant d'en déterminer les modalités (qui passe en premier), ce qui permet d'insérer un temps de latence dans la mise en œuvre de cette activité. À un moment où l'on ne connaît pas encore le format participatif du dîner, Justine attribue donc aux éventuelles informations issues de l'appel un caractère conséquentiel pour le déroulement des activités à programmer avant le dîner. Une fois l'insertion de l'appel terminée (après son annonce, sa réalisation et son compte-rendu publics), Justine initie une séquence de pré-clôture de la visite des amis des enfants et revient enfin à la préparation du bain, en proposant cette fois-ci une modalité précise (par l'interpellation d'Arthur).

3. Les annonces et injonctions produites par Justine, ainsi que la verbalisation des informations dont elle dispose et des actions qu'elle projette, initient publiquement des séquences de pré-clôture, clôture et ouverture dont l'ordre correspond en partie avec celui dans lequel les actions annoncées devraient avoir lieu : d'abord la préparation du bain, puis la configuration du dîner et de membres y participant.

4. La manière dont ces séquences projectives découpent le flux temporel et la spatialité des actions permet aux participants présents (appartenant ou non au foyer PR) : a) de s'orienter vers – ou au contraire, de contester – le bain et le dîner, constitués par Justine en nouvelles pertinences contextuelles ; b) de tenir compte de l'ordre temporel projeté pour ces activités ainsi que du rythme de cet ordonnancement ; c) de s'ajuster à des parcours – entre la cuisine et le salon et dans le salon – rendus intelligibles par l'articulation entre déplacements, interventions verbales et manipulations matérielles.

5. Justine ne produit aucune justification de l'enchaînement d'actions qu'elle projette, le traitant comme une évidence, manifestant leur caractère ordinaire et contribuant ainsi à légitimer et à stabiliser ces activités à ce moment-là et dans ces espaces-là, comme des routines propres au foyer.

### 3. INTERRUPTION OU OPPORTUNITÉ ? NÉGOCIER LE STATUT D'INSERTION DE L'APPEL DANS LA REPRISE DES ACTIONS

Alors que dans le premier cas l'appel est mis en œuvre par Justine qui l'insère de manière adéquate dans les activités en cours et dans sa définition du contexte et de la dynamique de la soirée, les deux extraits qui suivent présentent des cas de contextes *vulnérables*, où la continuité des activités conjointes est menacée par/après l'appel téléphonique. Nous examinerons les divers procédés à travers lesquels les participants négocient et redéfinissent ces contextes. Dans l'extrait 2, la clôture de la conversation distante est saisie par l'appelé comme une occasion pour clore et se désengager également de l'activité collaborative en cours au foyer au moment de l'appel. Son coparticipant, en revanche, tente de reprendre et de préserver cette activité, constituant l'appel en une interruption du cours d'action principal. Ainsi, rétrospectivement, ces trajectoires d'action opposées rendent compte d'interprétations divergentes du statut de l'appel. À travers l'analyse de deux séquences enchaînées présentant des "tiraillements" corporels et verbaux, nous montrerons comment les contextes post et pré appel se configurent mutuellement.

*Extrait 2* : jeudi 24/03/05 - 18:10 – dans le salon. Chloé, Marie (l'amie de Chloé) et Arthur regardent la télé. Simon, qui ne réussit pas à résoudre un problème de stockage de films sur le PC, sollicite l'aide de Justine, qui se trouve dans la cuisine. Celle-ci, après plusieurs tentatives infructueuses d'aide à distance (via le passe-plat reliant cuisine et salon), suspend la préparation du repas et rejoint Simon dans le salon. Alors qu'ils sont tous deux tournés vers l'écran et engagés dans l'activité informatique, le téléphone sonne. Justine annonce immédiatement que l'appelant est le père de famille, se lève et va répondre. L'appelant s'avère être Thomas, frère aîné de Marie, qui prévient Justine de son passage imminent pour récupérer sa sœur. Ici nous nous focalisons sur ce qui se passe dès la fin de l'appel.

```

1  JUS : à tout à l'heure/ (1.5) salut mon Thoma:s/
2  (2)
   JUS raccroche et pose le tél. sur table
3  SIM : (pa)rce que* rega/rde là\* #
   JUS           *regarde SIM * #5
4  (1)
5  SIM : °ben° •ça c'est # les films &
           #6
   JUS           •se lève du canapé
6  SIM : & qu'il • a:: (eu) f- * fait &
   JUS           • tourne tête vers SIM ----->
   SIM           * coup d'œil à JUS
   ----->
7  SIM : & en divix*
           *regarde JUS
   JUS stoppe sa démarche #
           #7
8  (1)
   ----->
9  SIM : *>regarde\< # .• UN giga/ zéro quarante-huit
           • reg. écran ----->
           #8
   JUS *aligne torse et jambes

```



image # 5



image # 6



image # 7

10 JUS : = \*ben oui::/  
           \*va vers SIM  
 ((quelques lignes omises))  
 15 JUS : ah::[::::]  
 16 SIM : [ça c'est] le château dans le ciel  
 17 JUS : °XXXXX°\*  
 18           \*se tourne  
 19 JUS : °bon\° # . \*attends/ peut-et' lui il pourra  
           #9  
           \*s'éloigne de SIM  
 20 JUS : & l' sauver sur des disques/



image # 8



image # 9

Justine vient de raccrocher et, pendant qu'elle pose le combiné, Simon formule une injonction l'invitant à regarder quelque chose à l'écran du PC (l. 3). Justine regarde alors Simon, tout en faisant un pas vers l'avant. Pendant toute la description que développe Simon quant à son problème informatique (l. 5 à 7) Justine maintient la partie inférieure de son corps orientée en direction de la sortie du salon, alors qu'elle tourne sa tête et son torse vers son fils (Im. 7). Justine assume ainsi une position de “body torque”<sup>8</sup>, un désalignement de l'axe corporel qui manifeste l'instabilité un double engagement : quitter le salon et prêter attention à Simon. Cette position est maintenue pendant une seconde approximativement ; ensuite Simon renouvelle l'injonction adressée à Justine (l. 9). Ce nouveau tour de Simon commence alors que Justine se dirige vers le PC, résolvant de cette manière le body torque. Simon parvient ainsi à reprendre, suite à sa suspension par l'appel, le cours d'action commun de résolution du problème informatique, en y intégrant à nouveau sa co-participante.

Après quelques échanges, Justine commence à se détourner du PC (l. 17), puis produit un tour de pré-clôture de la séquence d'action collaborative avec son fils (l. 19). Une fois hors du salon, elle annonce à Marie que son frère viendra bientôt la chercher. Cette action de la mère s'inscrit dans une série de déplacements qui aboutissent à la cuisine, dans un parcours ponctué d'interventions verbales et non-verbales qui rendent compte de son désengagement progressif.

L'articulation entre les parcours dans l'espace, les manipulations artéfactuelles et les interactions langagières entre les membres de la famille configure dynamiquement leurs différentes actions et leur confère un caractère intelligible et “anticipable”.

8 Ce terme proposé par Schegloff (1998) désigne “different or diverging orientations of the body segments above and below two major points of articulation--the waist and the neck”. Le phénomène “body torque” rend compte du déploiement corporel d'une instabilité visible (que l'on a tendance à minimiser/résoudre), d'un engagement dans plus d'une activité à la fois : les segments “divergents” du corps sont “utilisés et compris pour exhiber des orientations vers plusieurs cours d'action (en cours ou naissants)”.

Dans cette séquence, un cours d'action solitaire dans la cuisine est d'abord suspendu en faveur d'une activité coopérative dans le salon, activité dont la continuité est menacée par l'irruption d'un appel. Après une négociation entre les participants, l'action conjointe est temporairement reprise grâce à l'orientation vers un objet d'attention partagée (matérialisé par l'écran du PC), mais elle est ensuite rapidement abandonnée, de manière unilatérale et définitive, au profit d'un réengagement individuel dans les activités préalablement suspendues dans la cuisine.

Plus particulièrement, l'extrait permis d'aborder :

1. Des traitements contrastés, des interprétations divergentes du statut de l'appel par rapport au cours d'action principal. Pour Simon, l'appel est une "insertion" venant interrompre une activité conjointe, un cours d'action principal qu'il s'agit de reprendre dès que l'appel est terminé. Pour Justine en revanche, l'appel semble offrir une opportunité de se désengager de la résolution du problème informatique, traité rétrospectivement comme étant l'activité qui a suspendu la préparation du repas dans la cuisine. Rétrospectivement, on voit que pour l'un des participants l'appel occasionne une "suspension" de l'activité, alors que pour l'autre il en suscite la clôture. La façon dont les participants mobilisent diverses ressources (langagières, corporelles, technologiques, spatiales) pour produire ces orientations donne lieu à des recontextualisations divergentes mais publiquement disponibles : après une "négociation" autour du cours d'action à poursuivre, Justine opère une réorientation graduelle vers l'organisation pratique des activités liées au dîner.

2. Les transitions d'une activité à l'autre constituent des moments vulnérables à une redéfinition et réorientation de la part d'un autre participant : les membres produisent des orientations et réorientations d'activités de manière opportuniste, profitant d'insertions ou "interstices" tels que les définit, entre autres, Milewski (2006), à propos de la gestion des "technology-driven interruptions". L'auteur souligne le fait que, dans des environnements résidentiels, un nombre important de participants saisissent l'opportunité offerte par l'irruption d'un appel pour changer d'activité de façon pertinente et intelligible, voire légitime.

3. Le caractère public et incarné des activités sociales et leur ancrage spatio-temporel : les membres s'orientent vers des détails éphémères (tels que la position du corps de l'interlocuteur), qui permettent des interventions précises sur le plan séquentiel et efficaces aux fins de la consolidation, la déviation ou la résistance à des trajectoires et des engagements actionnels.

À la différence de ce que nous observerons dans l'extrait 3, dans celui-ci la vulnérabilité du contexte est rendue manifeste immédiatement après l'appel et la négociation entre participants est résolue en deux mouvements : une reconjonction temporaire de l'activité collaborative, suivie de sa clôture graduelle.

#### **4. CLÔTURE D'ACTIVITÉS CONJOINTES ET SOLITAIRES, ET AIGUILLAGES PROGRESSIFS DU COLLECTIF FAMILIAL VERS LE DÎNER**

Le dernier extrait illustre l'utilisation que fait la mère de l'appel entrant, bien qu'elle n'en soit pas la téléphoniste. L'appel occasionne une

séquence clôturante complexe, initiée par Justine qui se désengage d'abord de l'activité collaborative dans laquelle elle est engagée et clôture ensuite des activités solitaires des autres membres de la famille. Des résistances émergent de la part des enfants face à cette recontextualisation, manifestant la vulnérabilité du contexte dans l'enchaînement d'échanges, de négociations et de déploiements de multiples ressources suite à l'appel. La mère travaille au maintien des pertinences contextuelles vers lesquelles elle s'oriente et vers lesquelles elle tente d'orienter ses co-participants, aiguillant l'ensemble des membres vers l'imminence du dîner familial.

*Extrait 3a* : vendredi 25/03/05, 19:07 – dans le salon. Justine cherche avec Chloé des cours d'espagnol sur Internet. La fillette est assise sur les genoux de Justine alors qu'Arthur regarde les dessins animés de l'autre côté du salon et que Simon est sur le canapé. Quand le téléphone sonne, Justine, sans s'orienter physiquement vers la prise de l'appel, annonce que l'appelant est Eric puis continue de parler à Chloé. Simon s'auto-sélectionne comme répondant et un échange téléphonique de "coordination" entre Justine et son mari<sup>9</sup> a lieu par l'intermédiaire de Simon.

Ici nous analyserons uniquement ce qui se passe dès que l'appel d'Eric se termine, afin d'examiner une reconfiguration radicale, à travers des procédés aussi bien graduels que drastiques, de l'ensemble des activités dans lesquelles sont engagés les différents membres du foyer.

Fin de l'appel, Simon raccroche.

```

1 (3)
  SIM pose tél. sur table
2 (2)
3 SIM : Arthur/ . ça # fait deux heures/ . presque\=
      #10
4 JUS : = <((à CHL?)) non\ [ça XXXXX . non &
5 CHL : [XXX ((à CHL)) [XXXX° ((à JUS))
6 JUS : & *non non> &
  SIM *se tourne vers JUS----->
7 JUS : & [XXX ((à CHL))
8 SIM : [ça fait une heure quarante\
----->
  SIM s'allonge par terre
9 (3)
10 JUS : ((à CHL)) (on) va recevoir plein de:: . ff
11 plein de XX attends je suis pas sûre de
12 (vouloir) faire tout ça aussi
13 (2)
14 JUS : parce qu'on fait on va être sur une liste/ de
15 de discussion d'espagnol/ mais:/
16 (3)
17 JUS : oh écoute chuis désolée *attends attends on &
      *descend CHL de genoux
18 & va réfléchir\ on n'est pas sur de vouloir
19 (faire) tout ça # parce qu'après je vais et (re)
      #11
20 bombardée de:: (1) j'ai déjà plein de de
21 messa:ges *eu: maintenant je vais <en avoir en
      *se lève et marche vers TV----->
22 espagnol en plus\#>
      #12
----->

```



image # 10



image # 11



image # 12

9 Eric communique sa localisation dans le quartier, près du domicile, et demande si quelque chose manque pour le repas.

Immédiatement après avoir raccroché, Simon, regarde en direction de son frère cadet et l'interpelle pour lui annoncer le temps qu'il a passé devant la télévision (l. 3 ; Im. 10). Entre temps, Justine et Chloé poursuivent leur recherche sur Internet. Peu avant l'appel, Justine avait sommé Arthur à deux reprises d'arrêter de regarder la télévision, mais l'enfant avait fait fi de cette série d'injonctions. L'intervention de Simon (l. 3) fonctionne à la fois comme une admonestation, dirigée directement à son jeune frère, et comme une alerte, indirectement adressée à la mère de famille, convoquée en tant que membre adulte susceptible de contrôler les actions des enfants. Le placement de ce tour de parole indique que l'appel du père peut fonctionner en tant que "rappel" de l'état d'avancement et de planification de la soirée et, réflexivement, met en évidence le caractère inabouti de la séquence directive ouverte par Justine vis-à-vis d'Arthur. Malgré la pertinence séquentielle et normative de l'intervention de Simon, Justine poursuit l'échange avec sa fille et les recherches sur Internet. En chevauchant un énoncé de Justine, apparemment dirigé à Chloé, à la ligne 8 Simon précise l'information donnée dans sa première intervention. Mais cette seconde tentative d'interpeller Justine n'aboutit pas non plus et Simon finit par s'allonger par terre. Justine ne réagira que bien plus tard aux alertes de Simon (l. 36-37 et 62-63 de l'extrait 3c).

Entre les lignes 10 et 21, Justine s'adresse à Chloé pour clore progressivement – voire abandonner – l'activité commune sur Internet. D'abord Justine verbalise les mauvaises conséquences possibles des opérations faites sur un site (l. 10-12), ainsi que ses doutes sur la suite à donner à la tâche en cours. Après avoir poursuivi en silence ses actions à l'ordinateur, la mère en produit une verbalisation (l. 14-15), sans que cet énoncé soit adressé à un interlocuteur particulier. Alors que cette intervention rend public le résultat possible des manipulations effectuées, Justine s'adresse, après une nouvelle pause, explicitement à sa fille (l. 17-22), entreprenant un désengagement ouvert de l'activité commune. En effet, le troisième mouvement dans cette série d'actions clôturantes est initié par une interpellation vis-à-vis de Chloé ("oh écoute"), dont la particule initiale montre un changement d'orientation de la locutrice<sup>10</sup>. Alors que jusque là Justine avait plutôt produit des verbalisations descriptives de l'activité en train de se faire, elle replace maintenant Chloé dans une position de co-participante ratifiée et réintègre les difficultés rencontrées sur Internet dans un cadre interactionnel (l. 17).

De façon paradoxale, la co-participation de Chloé est pleinement rétablie lors du mouvement de Justine qui initie la clôture de l'activité conjointe. Après s'être excusée auprès de sa fille – ce qui anticipe un problème potentiel pour l'interaction – Justine met fin aux manipulations de l'ordinateur. Elle utilise ensuite l'impératif "attends" en articulation avec le

10 Heritage (1984a) décrit les particules de type "oh" de la conversation ordinaire en tant que *change-of-state tokens*, informant les co-participants d'un changement dans l'état des connaissances, de l'orientation ou de l'*awareness* du locuteur. En français, ainsi que dans d'autres langues latines, c'est souvent avec la forme "ah" que l'on accomplit ce travail interactionnel.

mouvement du corps qui fait descendre Chloé de ses genoux (Im. 11). Justine écarte ainsi la fillette de l'espace interactionnel partagé jusque là.

Tout en se levant elle-même du siège, la mère propose de remettre à plus tard la décision de s'inscrire sur le site. À la différence de la ligne 11, Justine produit ici son *account*<sup>11</sup> en utilisant uniquement le pronom "on", qui intègre sa co-participante à l'action. Ce dernier *account* (l. 20-22), est une expansion de celui initié à la ligne 10, et justifie davantage le désengagement amorcé sur le plan physique et artefactuel. Enfin, lors d'une hésitation verbale, Justine se lève et commence à s'éloigner de l'espace interactionnel (Im. 12) : Justine articule une prosodie caractéristique des phases finales d'action (voix plus basse et débit plus rapide) à un déploiement spatial dans lequel son corps mais aussi celui de Chloé, dessinent une nouvelle trajectoire actionnelle. Cette articulation montre, y compris sur la plan énonciatif, la manière dont Justine s'oriente, et oriente les co-participants, vers la clôture de l'activité *recherche conjointe sur Internet* : on a ici en même temps une réorganisation de l'activité et une reconfiguration du cadre de participation et de l'espace interactionnel (Mondada, 2006).

Dans la deuxième partie de l'extrait, Justine mobilise l'appel de son mari comme ressource pour faire arrêter l'activité d'Arthur ; elle réalise ensuite une autre série d'actions à caractère clôturant, comportant des manipulations d'artefacts technologiques.

*Extrait 3b* : vendredi 25/03/05, suite de l'extrait 3a.

23 JUS : \*eu: Arthur \ # on arrête la télé . &  
#13  
\*se rapproche d'Arthur ----->  
24 & y a papa qui arri::/ve  
----->  
CHL s'allonge sur le canapé  
25 (2)  
JUS éteint télé #  
#14  
26 (2)  
27 JUS : <((bas)) eu:: (écoute) je vais éteindre  
28 ça pour le moment je verrai ça  
29 \*plus ta::rd/>  
\*va vers PC  
((5 lignes omises))  
JUS éteint l'unité centrale du PC  
30 (1.5)  
((4 lignes omises))  
31 JUS : nt/ et c'est décevant parce #  
#15  
32 que:\*  
\*range clavier  
33 CHL : \*maman tu peux jouer avec moi/  
\*se tourne vers JUS



image # 13



image # 14



image # 15

11 Garfinkel (1967, p.vii) définit les *accounts* comme les descriptions fournies par les membres, à travers des raisonnements pratiques, pouvant être vues comme raisonnables et pertinentes à la situation dans laquelle ils sont engagés ("visible-rational-and-reportable-for-all-practical-purposes").

Tout en se dirigeant vers Arthur, Justine lui annonce, au présent, que l'activité dans laquelle il est engagé va prendre fin ; après une micro-pause, elle ajoute l'annonce de l'arrivée imminente du père de famille (l. 23-24). Ainsi, la mère utilise l'information échangée entre Eric, Simon et elle-même pendant l'appel téléphonique pour mettre un terme aux activités en cours et redéfinir celles à venir. Alors que Simon, juste après l'appel, s'orientait rétrospectivement vers le temps passé par Arthur devant la TV, Justine s'oriente prospectivement vers l'arrivée du père. Sur le plan séquentiel, l'appel ne fonctionne pas uniquement comme un "donneur de temps" mais confère à l'arrivée du père un caractère normatif et structurant par rapport à ce qu'Arthur est en train de faire. Ce couplage sera réaffirmé et rendu encore plus saillant au moment de l'arrivée effective d'Eric dans le foyer, à 19:12 (extrait non cité ici) : immédiatement après l'avoir salué, Justine lui dit, en consultant la montre, qu'Arthur "vient de passer presque une heure et demi devant la télé" et enchaîne avec une auto-évaluation négative ("j'ai été assez faible"). On voit ainsi se dessiner la continuité d'un tissu de pertinences qui se consolide à travers les séries de rappels ponctuels durant la soirée.

Revenons à présent à l'extrait 3b : la clôture de l'activité individuelle de visionnage de la télé s'est donc fait drastiquement, et dans la continuité des mouvements corporels et des déplacements dans l'espace initiés par Justine lors de son désengagement et de la clôture de son activité sur Internet. Une fois la télévision éteinte, Justine retourne vers le PC, tout en verbalisant sa prochaine action (l. 27-29) : elle réalise une sorte de "parcours parlé" vers le PC qui rend publiquement disponible la projection de ce retour à l'espace interactionnel. Justine effectue les opérations nécessaires à l'arrêt du PC (fermer les applications, ranger le clavier) lorsque Chloé – allongée sur le canapé – se tourne dans sa direction et la sollicite pour jouer (l. 33). Cette demande de Chloé montre bien son orientation vers les mouvements de Justine comme étant dotés d'une intelligibilité par rapport à l'organisation de leur action collective.

La dernière partie de l'extrait (3c) illustre comment cette sollicitation initie une véritable négociation entre Chloé, opposée à la nouvelle action projetée par la mère, et celle-ci, déterminée à consolider sa redéfinition contextuelle.

*Extrait 3c : vendredi 25/03/05, suite de l'extrait 3b*

34 JUS : mmmmh (1) (tu XX jouer) ma \*puce  
\*se lève

35 CHL : (s'il te [plait:/])

36 JUS : ((à SIM?)) [tu vois/ Arthur il suffit de  
37 lui \*arrêter en vérité >il dit rien<  
\*tourne vers table, va vers table

38 # on \*va manger peut-être/ d'abord/ . . &  
#16  
\*se tourne vers CHL

39 & # ah dis donc regarde Chloé/  
#17  
CHL tourne vers JUS, va sur canapé

40 (5)

41 CHL : XX

42 JUS : Simon t'as Le Monde des ado:s/ et Chloé



image #16



image #17

43 elle a: . Astrapi\ . tu veux Chloé/ Astrapi/  
 ((quinzaine de lignes omises : à propos des revues))  
 57 CHL : maman/=  
 58 JUS : =oui:\ (0.5) \*tiens Chloé\  
           \*donne revue à CHL  
 59 (3)  
 60 JUS : <((baillant)) y a rien pour Arthur\ mince/>  
 61 (1.5)  
 62 JUS : tu vois/ \*j'aurais dû éteindre avant .  
           \*allume lumière  
 63 il est [XX  
 64 ART : [XX  
 65 CHL : mais maMa:n/  
 66 JUS : je t'écoute Chloé . X \*tiens Chlo- Simon  
           \*tend revue à SIM  
 67 CHL : ((pleurnichant)) (tu veux) pas jou-h-er  
 68 JUS : attend on va manger Chloé d'accord/ . hein/  
 69 CHL : (t'as dit) X=  
 70 JUS : =on va manger// . hein/  
 71 \*d'accord  
       \*va vers PC, éteint veille écran  
 72 CHL : ((pleurniche))  
 73 JUS : si je veux bien jouer avec toi mais après/  
 74 manger\  
 75 CHL : d'accord mais:/ (1) d'accord mais je peux  
 76 lire d'abord la revue/  
 77 JUS : oui oui tu peux lire

Chloé demande à sa mère de jouer avec elle, dans une formulation qui tient compte du caractère affairé que Justine exprime publiquement à ses activités depuis l'abandon de la recherche conjointe sur Internet. Or, suite à une réponse ambiguë (l. 34), Chloé renouvelle la sollicitation en l'implorant (l. 35). Mais cette nouvelle demande est immédiatement chevauchée par Justine qui s'adresse à Simon, changeant ainsi d'interlocuteur et de topic en évitant de compléter la séquence de sollicitation initiée par Chloé. À la fin de son tour, la mère mobilise pour la première fois la mention du repas comme étant prioritaire par rapport au jeu (l. 38), en s'adressant implicitement à Chloé. Cette première priorisation, modalisée par l'adverbe "peut-être" et suivie d'autres énoncés adressés à Chloé, reste toutefois relativement flexible. Comme nous le verrons, après une longue série inaboutie de tentatives de recontextualisation, Justine reprendra systématiquement l'ordonnancement des activités du soir comme argument pour résoudre la négociation avec Chloé (à partir de l. 68).

Au moment où elle évoque le dîner pour la première fois, Justine s'est rapprochée de la table (Im. 16), ce qui lui permet d'enchaîner rapidement avec un tour marqué par la surprise et destiné à attirer l'attention de sa fille ("ah dis donc regarde Chloé", l. 39). Notons que, malgré la prosodie de l'énoncé, signalant la surprise – ou en tout cas une nouvelle – par le *token* "ah" (cf. note 10), la main gauche de Justine avance vers les objets posés sur la table avant qu'elle n'initie le tour suivant (im.17), ce qui rend compte du caractère anticipatoire de l'intervention de la mère. Chloé finit par s'asseoir, se focalisant sur la nouvelle pertinence évoquée, bien que non encore explicitée, par Justine. Celle-ci, après examen des divers papiers posés sur la table, nomme les revues que Chloé et Simon ont reçues par la poste.

Pourtant, les échanges entre les lignes 57 et 72 montrent que Chloé résiste toujours au désengagement de sa mère de leur activité conjointe. À la ligne 67 elle produit une véritable plainte et “accuse” Justine de se soustraire au jeu (on notera le contraste entre la modalité en “pouvoir” de la l. 33 (tu peux jouer avec moi/) et la modalité en “vouloir” choisie pour ce rappel ([tu veux] pas jou-h-er). En réponse à cette plainte, à la ligne 68, Justine reprend l’argumentation autour de la priorité temporelle du dîner, ouvrant une séquence de négociation avec Chloé sur plusieurs tours. Face à l’insistance de la fillette, Justine mobilise de plus en plus systématiquement la priorité du dîner par rapport au reste des activités pour rendre compte de sa non-disponibilité (l. 68 à 74). La limitation de sa disponibilité auprès des enfants semble constitutive à des pratiques de (ré)orientation des activités du soir et, réflexivement, le conditionnement pesant sur la réalisation de certaines activités rend compte de manière implicite des tâches qui reviennent aux membres : pour Justine, il s’agit de la préparation du repas et l’organisation de la convergence des activités de l’ensemble des participants vers le dîner.

La séquence de négociation se clôt avec une réponse affirmative explicite de la mère quant à sa volonté de jouer avec Chloé – qui est toutefois inscrite dans une temporalité différente et contraignante (“mais après manger”, l. 73-74). Justine reprend le tour par lequel la négociation autour du dîner s’était inaugurée (l. 38) et constitue le dîner comme une priorité, non pas de manière absolue, mais par rapport à l’activité de jeu dans laquelle elle s’engage prospectivement. Si on observe le format des tours successifs on remarque que d’abord Justine met l’accent sur le dîner (l. 38 puis l. 68) comme prochaine activité collective, en recherchant explicitement l’accord de la petite (“d’accord”, “hein”) ; ces tours sont accueillis par une contestation de Chloé (l.69) puis par une plainte (l. 72) ; ce n’est ensuite que Justine formate son tour (l. 73-74) en introduisant d’abord le jeu comme activité légitime, puis le dîner, et en les situant dans des temps différés. Ainsi se clôt la négociation : Chloé se met à lire et Justine s’engage dans les activités de préparation de la table et du repas.

Dans cette séquence, un cours d’action conjoint est arrêté, après l’appel entrant, par une des participantes et ceci de manière unilatérale et progressive : Justine réoriente en effet l’ensemble des activités des participants vers le dîner à travers une série complexe de procédés clôturants. En plein déploiement de cette série, l’arrêt de l’activité conjointe est néanmoins contesté et sa continuité négociée à travers une longue séquence d’échanges.

Plus particulièrement ce dernier extrait a permis d’aborder :

1. L’ajustement permanent du “plan”, du déroulement routinier des activités aux contingences locales, que réalise la mère de famille au moyen de changements thématiques, de tactiques de “diversion” et de hiérarchisations des actions à venir. En tout, Chloé a sollicité Justine à cinq reprises et, face à ces tentatives, Justine a mobilisé deux fois le thème “arrêt de la télé” en s’adressant à Simon, quatre fois la priorité du dîner sur le jeu. Elle a proposé quatre fois des revues aux enfants, dont trois fois à Chloé . Ces procédés, répétés et combinés au long de l’extrait, rendent compte de la difficulté qu’a Justine à stabiliser sa planification pratique.

À travers les phénomènes observables dans cet extrait, on retrouve l'idée fondatrice de Suchman (1987) sur la relation entre plan et action : le plan ne détermine aucunement l'action, mais en est une ressource. L'action, basée sur les interactions locales avec notre environnement, est éminemment située et donc difficile à prédire sur la base de règles générales. Ainsi, à la maison, la planification est exhibée pour produire des justifications, annoncer des activités à venir, ainsi que leur ordonnancement, et, plus globalement, soutenir des pratiques organisationnelles vis-à-vis des membres en co-présence. Réflexivement, le "plan" comme ressource contribue à la routinisation des activités familiales, mais ne la détermine pas.

2. La dimension transitionnelle des pratiques de recontextualisation – qui se situent fréquemment à des moments de transition entre une activité et une autre – rend compte dans cet extrait, comme dans le précédent, de la vulnérabilité de la situation analysée. Néanmoins, le déploiement et la négociation de priorités opposées ne se font pas immédiatement après l'appel mais une fois engagée la réorientation actionnelle de la mère. Il s'agit donc moins d'utilisation opportuniste d'"interstices" que d'une série d'explications et de justifications développée après l'appel, qui en mobilise le contenu, dans des clôtures entrelacées d'actions collectives et solitaires.

3. Les cadres de participation sont constamment transformés. D'une part, les procédés de réorientation contextuelle mis en œuvre redéfinissent les engagements des uns et des autres dans des activités qui prennent fin successivement. D'autre part, l'annonce de l'arrivée du père ouvre une nouvelle configuration participative où les activités individuelles ou en binôme sont arrêtées ou suspendues au profit de la recomposition familiale, avec l'intégration imminente du seul membre manquant. Alors que dans l'extrait 1 Justine utilise le prénom de son mari dans une annonce d'action qui n'est pas adressée à quelqu'un en particulier, et dans un cadre participatif particulier dû à la présence d'invités, ici elle mobilise la catégorie relationnelle "papa" après avoir interpellé directement Arthur. Cette catégorisation projette le collectif familial en tant que catégorie pertinente, catégorie davantage renforcée par la hiérarchisation du dîner (éminemment collectif, du moins dans le cas de cette soirée) sur le jeu (engageant Justine et sa fille).

4. La manière dont la matérialité de l'espace est, elle aussi, constamment exploitée et transformée, est particulièrement complexe dans cet extrait : la réorientation du contexte se réalise par des réaménagements multiples des supports matériels de l'action. En effet, au fil des échanges entre participants et des déplacements de Justine dans l'espace, un média est d'abord supprimé (TV) puis, un passage d'une technologie partagée (PC) à plusieurs supports utilisés individuellement (les revues pour Simon et Chloé) est opéré. Au-delà de ces manipulations d'artefacts et d'objets centraux pour l'action, Justine réalise aussi des changements physiques de l'environnement (tel que l'allumage d'une lumière, entre l. 62 et 63), qui fonctionnent comme "donneurs de temps".

5. Le caractère public et incarné des activités sociales et leur ancrage spatio-temporel est également omniprésent dans l'extrait, qui montre en particulier comment les membres s'orientent vers l'exploitabilité, la légiti-

mité et l'attractivité de certains objets présents dans l'environnement. Les objets, supports actuels ou potentiels d'activités, sont manipulés ou mis en discours à des fins pratiques au cours des recontextualisations, ce qui rend compte de leur présence non pas en tant que phénomènes physiques constants mais en tant que phénomènes expérientiels, constitués socialement et actualisés en situation.

## 5. DISCUSSION

À travers des analyses qui intègrent la corporéité, l'espace et les artefacts comme ressources jouant un rôle configurant dans l'organisation des activités (Mondada, 2002), nous avons examiné des changements d'orientation actionnelle qui rendent compte, en même temps qu'ils y contribuent, de la structuration des activités dans un foyer. Cette structuration est accomplie par des *procédés prospectifs* ayant des portées temporelles plus ou moins importantes, et mobilisant, de manière articulée, des ressources langagières, spatiales et matérielles. Parmi ces ressources, certains appels téléphoniques sont particulièrement utiles : ils sont traités de manière opportuniste et située, en tant qu'"événements-pour-l'organisation", contribuant à "recontextualiser" c'est-à-dire à (ré)évaluer et (re)conduire le flux des activités des membres co-présents et distants. Une fois les appels terminés, les activités en cours au moment de l'appel sont arrêtées au profit des tâches liées au dîner ou bien ces dernières sont reprises après la "suspension" occasionnée par l'appel. Les participants s'orientent vers les appels avant que la communication elle-même ne soit techniquement établie et après qu'elle ait pris fin, pointant vers deux caractéristiques centrales des communications téléphoniques : a) la nature "prospective" ou "interruptive" des appels en tant qu'événements venant redéfinir, suspendre ou arrêter un cours d'action donné ; b) les contenus informationnels (échangés ou potentiels) qui conditionnent le "timing" des activités et de leurs différentes modalités, et qui sont d'ailleurs méthodiquement rendus publics par la mère qui les transmet aux co-présents (sous forme d'*accounts*, comptes-rendus, verbalisations ou plaintes).

Nous avons vu également que le dîner est un événement central, aussi bien sur le plan organisationnel qu'interactionnel. Il nécessite une préparation relativement longue et complexe et implique l'orientation de l'ensemble des membres vers ce moment ainsi que vers les activités qui ont une incidence pratique sur les conditions de sa réalisation (l'arrivée du père, le bain des plus jeunes enfants, etc.). L'accent a été mis ici sur la manière dont la mère de famille mène un travail quotidien d'organisation et de coordination ; ce travail consiste à planifier et à mener les différentes activités, mais aussi et surtout à ajuster cette planification à la multi-activité<sup>12</sup> et aux sollicitations

---

12 Ainsi que le souligne Mondada (2006), la notion de "multi-activité" interroge la linéarité de la parole et problématise, notamment par l'analyse de données vidéo, la structuration de cours d'action multiples. Des phénomènes tels que la co-occurrence, l'imbrication ou l'autonomie de ces activités sont désormais à explorer, ainsi que les régimes d'attention et de co-présence complexes qui les caractérisent.

caractéristiques de la vie familiale qui en retour exigent constamment d'elle un double travail : non seulement "faire" mais aussi "faire faire" des choses aux autres membres. Pour cela, la mère de famille se livre à une *hiérarchisation* située, s'orientant vers des besoins, des prégnances et des priorités récurrents qui ne sont généralement pas justifiés : elle fait plutôt appel à des attentes normatives sous-jacentes et à des connaissances procédurales partagées qui permettent aux participants de reconnaître certains événements en tant que "appearances-of-familiar-events" (Garfinkel, 1967)<sup>13</sup>. Ainsi, les (ré)évaluations et (re)définitions des pertinences contextuelles à un moment précis de la soirée stabilisent et rendent légitime une certaine organisation des pratiques familiales se donnant à voir *en tant que telles*.

Or, cette organisation est parfois résistée ou contestée par des membres qui peuvent ne pas s'aligner par rapport à ces nouveaux contextes. Ceci montre que le seul membre adulte présent dans le foyer à ces moments de la soirée doit s'orienter "stratégiquement" à la fois vers le temps interactionnel et vers le temps organisationnel. Par ailleurs, la manière asymétrique dont adultes et enfants traitent ces différentes *qualités de temps* ouvre la question du "membership" et de son acquisition au sein de la famille. Puisque devenir un membre à part entière implique non seulement une participation aux relations sociales mais aussi l'utilisation de procédés et de technologies "appropriés" aux processus de production de la communauté (Lave & Wenger, 1991), nous interrogeons, avec d'autres chercheurs<sup>14</sup>, le rôle *socialisant* que les procédés analysés ici semblent jouer vis-à-vis des enfants en tant qu'"apprentis" de l'ordonnancement de la vie d'un collectif tourné vers des activités concrètes, récurrentes et hiérarchisées.

À l'instar d'autres études ethnographiques (Tolmie & al., 2002), la mère de famille apparaît ici comme un "chef d'orchestre". Pour nous, cette métaphore correspond particulièrement bien aux principales caractéristiques de l'agir de Justine : sur le plan technique, il s'agit pour le chef d'orchestre de coordonner le "jeu" de tous les musiciens pour le rendre "cohérent", en leur imposant un rythme commun. Sur le plan "artistique", il lui revient la tâche d'orienter l'interprétation des œuvres. De manière analogue, la mère de famille d'une part coordonne les actions des différents membres et marque les rythmes des activités (ou cherche à le faire) ; d'autre part, elle "guide" l'interprétation du contexte et l'ajustement pratique à celui-ci, hiérarchisant et modifiant le cours de ses propres actions et celui des autres participants. Au cœur de ce travail d'organisation, de coordination et d'interprétation, on retrouve donc la question du contexte et des recontextualisations sur laquelle nous reviendrons plus en détail.

Nous avons décrit divers procédés développés par les membres du foyer qui "scandent" le flux des actions dans l'espace domestique, qui produisent une segmentation reconnaissable ou "episoding", selon les termes de

13 Dans le cadre de notre étude, le terme anglais "familiar" (familier) évoque également le "familial".

14 Voir notamment le récent article de Wingard (à paraître en 2007) sur les pratiques discursives de priorisation des activités en famille.

l'analyse des cadres de l'expérience de Goffman (1974b, 253). Dans ce sens, le contrôle sur les transitions entre activités constitue "a normative and interactive stake" qui mobilise des moralités pratiques, des connaissances et des attentes à maintenir selon la position catégorielle et l'activité en cours (Robinson & Stivers, 2001).

Ces procédés sont principalement : a) des *annonces* qui verbalisent l'imminence d'une nouvelle activité, le passage entre une activité et la suivante et qui ont le "but de déclencher certains comportements" (Heath, Luff & Sanchez-Svensson, 2002) chez les co-participants ; b) des *injonctions* dirigées aux enfants pour qu'ils s'engagent, se désengagent ou se préparent à certaines activités ; c) des *accounts* justifiant des priorités ; d) l'arrêt ou l'enclenchement d'artefacts qui occasionnent la fin ou le début d'activités et qui fonctionnent comme *donneurs de temps* ; e) l'articulation entre procédés verbaux, manipulations artefactuelles et *déplacements* dans l'espace.

Alors qu'ils introduisent, dans des environnements séquentiels et actionnels différents, des clivages intelligibles vers des dynamiques d'action semblables, ces procédés permettent de prioriser et de projeter les *mêmes pertinences contextuelles* (la série d'activités autour du dîner ou du bain/dîner dans le cas présent). Dans ce sens, les transformations contextuelles peuvent être abordées comme des "interventions actives" des membres, permettent de "catégoriser des objets et des événements différents" en tant que phénomènes constitutifs d'habitudes et de routines reconnaissables. Ces procédés accomplissent des "*opérations*" (Garreta 2002) et montrent que l'habitude n'est pas le résultat de la simple répétition d'action mais, tel que le souligne Garreta (2002), à propos des travaux de Dewey sur l'habitude, celle-ci "émerge (...) dans la situation qu'elle contribue à organiser", car elle ne se limite pas à maintenir le "tenu-pour-acquis" mais joue un rôle fondamental dans la présentation d'une situation et de sa structure ordonnée<sup>15</sup>.

Nous terminerons avec un dernier point sur les procédés étudiés ici, notamment sur les annonces et autres procédés d'anticipation et de planification pratique. Bien qu'ils fonctionnent différemment selon la place qu'ils occupent dans le flux des activités passées et en cours (enchaînement, "getting ready", sommation, avertissement, injonction, etc.), qu'ils exhibent des portées temporelles distinctes et qu'ils pointent différentes actions et attentes, ces procédés jouent tous un rôle *constitutif* pour les activités et les actions projetées. Planifier le bain ou le dîner, en annoncer le placement dans le flux des actions à venir et publiciser les conditions de sa production fait partie intégrante de l'accomplissement du bain – ou du dîner – en tant que routine vers laquelle les membres (enfants ou pas) s'alignent de manière plus ou moins ordonnée.

---

15 Dewey attribue quatre caractéristiques à l'habitude : "ce type d'activité humaine (...) est influencée par une activité antérieure, et en ce sens acquise ; (...) contient en elle-même un certain ordonnancement ou organisation d'éléments subordonnés de l'action ; (...) est projective, qualitativement dynamique et prête à se manifester ouvertement ; et (...) est opératoire sous une forme atténuée même si elle n'est pas l'activité manifestement dominante" (Dewey, 1922, 31, cité in Garreta, 2002).

Puisque les participants s'appuient sur une "orientation de structure en phases" afin d'accomplir des transitions (Robinson & Stivers, 2001), les "balisages", la segmentation, effectués à travers ces procédés de contextualisation sont constitutifs des actions elles-mêmes, de leur finitude, de leur dynamique et des participants qu'elles appellent.

## 6. CONCLUSION

Les "interventions" examinées ici contribuent à cet ordonnancement par une *publicisation* quasi-constante du déroulement et de la projectabilité spatio-temporels des activités et par la transformation des *espaces interactionnels* : lorsque quelqu'un s'oriente vers un nouveau contexte, les formats de *participation* sont susceptibles de changer, les co-participants font (ou sont tenus de faire) des inférences pratiques sur le degré de *disponibilité* mutuelle et établissent ou défient des *liens* et des *frontières dans l'espace*. En ce qui concerne les configurations spatiales, elles sont produites – outre que par des pratiques langagières – par des positionnements corporels (Relieu & Olszewska, 2004) qui fonctionnent en tant que "devices" par lesquels les attentes et les intentions peuvent être rendues intelligibles (Kendon, 1985). Ces orientations corporelles, articulées de manière récurrente à certains déplacements et manipulations d'objets et d'artefacts technologiques permettent aux participants de "lire", d'interpréter la dynamique des cours d'action des membres en co-présence, et d'en anticiper les engagements et désengagements. Ainsi, l'espace domestique n'est pas fixe ou simplement découpé en "pièces" Il est (re)configuré par les conduites sociales quotidiennes qui opèrent des "régionalisations" (Giddens, 1987), c'est-à-dire des "procès de zonage de l'espace-temps en relation avec les pratiques sociales routinisées" (ibid., 173).

Pour terminer, revenons plus ponctuellement sur la question du contexte. Nous avons essayé de suivre, bien qu'à des degrés différents, les trois propositions faites par Goodwin et Duranti (1992) concernant l'étude du contexte : a) approcher le contexte à partir de la perspective des acteurs en train d'agir dans le monde dans lequel ils se trouvent ; b) mettre en relation l'analyse du contexte et l'étude des "indigenous activities" que les participants utilisent pour constituer les mondes sociaux, culturellement et historiquement organisés, qu'ils habitent ; c) reconnaître que les participants se trouvent dans des contextes multiples et susceptibles de changements dynamiques et rapides à mesure que les événements se déroulent. Il nous semble que ces points permettent – plutôt qu'une analyse purement "séquentielle" ou une ethnographie "classique" – de rendre compte de la complexité, en même temps que de la méthodicité, des procédés observés dans notre corpus. Les principales caractéristiques des phénomènes examinés peuvent être résumées ainsi :

1. Les procédés de recontextualisation étudiés ici configurent le contexte *post-appel* comme une phase d'action soumise à des changements considérables, auxquels doivent faire face les membres. Rétrospectivement, le contexte *pré-appel*, souvent caractérisé par une multi-activité, devient com-

parativement “vulnérable” et susceptible d’être modifié au profit d’une priorité collective.

2. Les membres agissent dans la perspective plus ou moins prochaine d’événements récurrents, mais ils ne s’orientent pas de la même manière : certains les donnent à voir comme attendus et prioritaires, alors que d’autres contestent ces statuts et les engagements actionnels qu’ils convoquent.

3. Une asymétrie existe entre les membres dans la définition ultime des contextes d’action et dans le maniement des ressources structurantes, exploitées dans l’environnement, aux fins de l’organisation et de la gestion des actions. L’adulte finit par imposer son orientation à l’ensemble des participants, c’est à dire aux enfants, bien que cela lui exige un important travail interactionnel d’ajustement et de temporisation.

4. Examiner les procédés de redéfinition du contexte domestique permet de décrire les activités familiales en tenant compte de leur caractère à la fois situé, “contextuel” et “routinisé”. De cette façon, la *routinisation* ne peut être abordée uniquement comme résultat d’actions répétées, “machinales” et “tacites” mais dynamiquement, comme un accomplissement quotidien, éminemment public, situé et astucieux, que des *opérations* telles que les procédés de recontextualisation contribuent à stabiliser dans le temps.

Nous avons adopté la perspective selon laquelle la famille n’est pas une unité “donnée d’avance” mais se compose, se décompose et prend sens aux yeux de ses membres à travers l’accomplissement de leurs pratiques ordinaires. Nous espérons qu’une telle perspective contribue au champ de la linguistique interactionnelle et qu’elle intéresse également des chercheurs en sociologie, en anthropologie ou en ethnographie de la famille. Enfin, elle devrait aussi apporter des pistes de réflexion aux recherches sur les usages technologiques dans la sphère domestique.

## REMERCIEMENTS

Nos remerciements vont d’abord aux membres de la famille PR pour leur participation, leur disponibilité et la confiance qu’ils nous ont accordée depuis le premier jour.

Nous tenons à remercier tout particulièrement Lorenza Mondada pour sa disponibilité et son immense soutien. Sans l’apport de ses nombreuses critiques et commentaires cet article, dont nous assumons entièrement les défauts et limitations, n’aurait sans doute pas vu le jour.

Enfin, nous remercions Moustafa Zouinar et Marc Relieu pour leurs nombreuses suggestions et commentaires.

## CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION

mot/ mot\	Intonation montante Intonation descendante
mo:t	Allongement vocalique
> mot <	Prononciation plus rapide

mo-	Troncation d'un mot
[ 	Chevauchements de deux tours de parole
° mot °	Enoncé murmuré
(1.0) • .. ... (1.5) <i>ital.</i>	Pauses en secondes Pauses de moins d'une seconde Silence correspondant à l'écoute de l'interlocuteur téléphonique
comme MOT	Prosodie accentuée, appuyée Volume de voix plus fort
XX	Syllabes incompréhensibles
* ; ○ * ; ○	Description de phénomènes non-verbaux articulés à un tour de parole (simultanéité)
= =	Tours de parole de deux locuteurs se suivant sans pause
& &	Continuation du tour d'un même locuteur
<i>CHR italique</i>	Participant effectuant des actions non verbales (sans n° de ligne)

## BIBLIOGRAPHIE

- AUER P. (1988), "On deixis and displacement", *Folia Linguistica* XXII/3-4, 263-292.
- COUPER-KUHLEN E. (2001), "Constructing reason-for-the-call turns in everyday telephone conversation", *Interaction and Linguistic Structures*, n° 25, Fachbereich Sprachwissenschaft, Universität Konstanz.
- DEWEY J. (1922), *Human nature and conduct*, New York, Henry Holt & Co.
- FILLIETTAZ L. (à paraître en 2007), "Gestualité et (re)contextualisation de l'interaction dans des réunions de relève de poste en milieu industriel", in Mondada L. (éd.), *Interacting bodies/Le corps en interaction*, Actes de colloque, Lyon, juin 2005. <http://gesture-lyon2005.ens-lsh.fr/>
- FORNEL M. de (1994), "Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique", *Réseaux*, n° 64, mars-avril, 107-132.
- FORNEL M. de & LEON J. (2000), "L'analyse de conversation. De l'ethnométhodologie à la linguistique interactionnelle", *Histoire Epistémologie Langage*, vol. 22, n° 1, 131-155.
- FROLICH D., CHILTON K. & DREW P. (1997), "Remote homeplace communication: what is it like and how might we support it?", *Proceedings of the HCI '97*, 133-153
- GARFINKEL H. (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall.
- GARRETA G. (2002), "Une régularité sans répétition ?", *Raisons Pratiques*, La régularité, n° 13, 137-160
- GIDDENS A. (1987), *La constitution de la société*, Paris, PUF.

- GOFFMAN E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne. Les relations en public*, Paris, Ed. de Minuit.
- GOFFMAN E. (1974a), *Les rites d'interaction*, Paris, Ed. de Minuit.
- GOFFMAN E. (1974b), *Frame Analysis*, New York, NY & al., Harper & Row.
- GOODWIN C. & DURANTI A. (1992), "Rethinking context: an introduction", in Duranti A. & Goodwin C. (eds), *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press, 1-42.
- GOODWIN Ch. & GOODWIN M. (1996), "Formulating Planes: Seeing as a Situated Activity", in Middleton D. & Engestrom Y. (eds), *Cognition and Communication at Work*, Cambridge, Cambridge University Press, 61-95.
- GRECO L. (2003), "L'accomplissement pratique du travail dans un centre d'appels téléphoniques", *Esprit critique*, vol. 5, n° 1 (consulté sur Internet: <http://www.espritercritique.org>).
- GUMPERZ J. (ed.) (1982), *Language and Social Identity*, Cambridge, Cambridge University Press.
- HEATH C. (1984), "Talk and reciprocity: sequential organization in speech and body movement", in Atkinson J.M. & Heritage J. (eds), *Structures of social action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge, Cambridge University Press.
- HEATH C. & LUFF P. (1992), "Collaboration and control: Crisis management and multimedia technology in London Underground control rooms", *CSCW: An International Journal*, vol. 1, n° 1-2, 69-94.
- HEATH C., LUFF P. & SANCHEZ-SVENSSON M. (2005), "Espaces configurants : le déploiement de l'organisation", *Intellectica*, "Espace, inter/action & cognition", 41-42, 117-137.
- HERITAGE J. (1984a), "A Change of State Token and Aspects of Its Sequential Placement", in Atkinson J.M. & Heritage J. (eds), *Structures of Social Action*, Cambridge, Cambridge University Press, 299-345.
- HERITAGE J. (1984b), *Garfinkel and ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.
- HOPPER R. (1992), *Telephone conversation*, Bloomington, IN, Indiana University Press.
- HUMPHREYS L. (2003), "Can you hear me now? A field study of cellphone usage in public space", MA Thesis, Annenberg School for Communication, Univ. of Pennsylvania.
- HUTCHBY I. (2001), *Conversation and Technology: From the Telephone to the Internet*, Cambridge, Polity Press.
- KENDON A. (1985), "Some uses of gesture", in Tannen D. & Saville-Troike M. (eds), *Perspectives on Silence*, Norwood, N. J., Ablex Publishing Corporation, 215-234.
- LA VALLE N., ZOUINAR M. & RELIEU M, (à paraître), "La constitution du terrain et la fabrication de données vidéo comme processus composite", numéro spécial sur le terrain d'enquête en linguistique interactionnelle, sous la dir. de Greco L. & Renaud P., *Les Cahiers de la Nouvelle Europe*, Paris, L'Harmattan.
- LAVE J. & WENGER E. (1991), *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge, Cambridge University Press.
- LICOPPE C. & SMOREDA Z. (2000), "Liens sociaux et régulations domestiques dans l'usage du téléphone", *Réseaux*, Le sexe du téléphone, 103, Paris, Hermès.

- LICOPPE C. & RELIEU M. (2005), "Entre système et conversation. Une approche située de la compétence des téléopérateurs dans les services d'assistance technique", *Collection technique et scientifique des télécommunications*, Paris, Hermès.
- LINELL P. (2005), *Essentials of Dialogism: Aspects and elements of a dialogical approach to language, communication and cognition*, (in prep.), disponible sur <http://www.tema.liu.se/tema-k/personal/perli/index.html>.
- LUFF P., HINDMARSH J. & HEATH C. (2000), *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing System Design*, Cambridge, CUP.
- MILEWSKI A. (2006), "Interruption Management and Telephone Call Screening", *International Journal of Human-Computer Interaction*, vol. 20, n° 1, 19-33.
- MONDADA L. (1999), "Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet", *ALSIC revue online (Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication)* <http://alsic.univ-fcomte.fr>, vol. 2, n°1, 3-25.
- MONDADA L. (2001), "Pour une linguistique interactionnelle", *Marges Linguistiques*, n° 1 (<http://www.marges-linguistiques.com>).
- MONDADA L. (2002), "Opérer et enseigner à opérer. Description de l'action et formulation du savoir-faire", in Chauviré C. & Ogien A. (éds), *Raisons Pratiques, La régularité. Habitude, disposition et savoir-faire dans l'explication de l'action*, n° 13, 293-318.
- MONDADA, L., (2004), "Temporalité, séquentialité et multimodalité au fondement de l'organisation de l'interaction : Le pointage comme pratique de prise du tour", in Filliettaz L. (éd.), *Les modèles du discours face au concept d'action*, Cahiers de Linguistique Française, n° 26, Actes du 9ème Colloque de Pragmatique de Genève et Colloque Charles Bally.
- MONDADA L. (2006), "Espace, langage, interaction et cognition : une introduction", *Intellectica*, Espace, inter/action & cognition, n° 41-42, 7-23.
- RELIEU M (2002), "Ouvrir la boîte noire. Identification et localisation dans les conversations mobiles", *Réseaux*, n° 112-3, Lavoisier, 19-47.
- RELIEU M (2005), "Les usages des TIC en situation naturelle : une approche ethno-méthodologique de l'hybridation des espaces d'activité", in Mondada (éd.), *Intellectica*, Espace, inter/action & cognition, n° 41-42.
- RELIEU M. & OLZSEWSKA B. (2004), "La matérialisation d'Internet dans l'espace domestique : une approche située de la vie domestique", *Réseaux*, n° spécial *L'internet et la famille*, mai 04.
- RELIEU M., ZOUINAR M. & LA VALLE N. (à paraître en 2007), "At home with video cameras", in *Home Cultures*, n°4, vol. 1, Oxford, Berg.
- ROBINSON J. D. & STIVERS T. (2001), "Achieving activity transitions in primary-care consultations: From history taking to physical examination", *Human Communication Research*, n° 27, 253-298.
- SACKS H. (1992), *Lectures on Conversation*, (Jefferson G. ed.), Oxford, Basil Blackwell.
- SCHEGLOFF E. A. (1968), "Sequencing in Conversational Openings", *American Anthropologist*, n° 70, 6, 1075-1095.
- SCHEGLOFF E. A. (1979), "Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings", in Psathas G. (ed), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York, Irvington Publishers Inc., 23-78.

- SCHEGLOFF E. A. (1986), "The Routine as Achievement", *Human Studies*, n° 9, 111-151.
- SCHEGLOFF E. A. (1987), "Analyzing Single Episodes of Interaction: An Exercise in Conversation Analysis", *Social Psychology Quarterly*, n° 50, vol. 2, 101-114.
- SCHEGLOFF E. A. (1998), "Body Torque", *Social Research*, n° 65, vol. 3, 535-595.
- SCHEGLOFF E. A. (2002), "Beginnings in the Telephone", in Katz J.E. & Aakhus M. (eds), *Perpetual Contact: Mobile communication, private talk, public performance*, Cambridge, Cambridge University Press, 284-300.
- SCHEGLOFF E. A. & SACKS H. (1973), "Opening up closings", *Semiotica*, n° 8, 289-327.
- SUCHMAN L. (1987), *Plans and Situated Actions*, Cambridge, Cambridge University Press.
- TOLMIE P., PYCOCK J., DIGGINS T., MacLean A. & KARSENTY A. (2002), "Unremarkable computing", *Proceedings of the SIGCHI [Special Interest Group on Computer-Human Interaction] Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York, ACM Press, .
- WHALEN J. & VINKHUYZEN E. (2001), "Expert systems in (inter)action: diagnosing document machine problems over the telephone", in Luff P., Hindmarsh J. & Heath C. (eds), *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing System Design*, Cambridge, CUP, 92-140.
- WHALEN J., ZIMMERMAN D. H. & WHALEN M. R. (1992), "Une conversation fatale", *Réseaux*, n° 55, 145-178.
- WINGARD L. (à paraître en 2007), "Constructing Time and Prioritizing Activities in Parent-child Interaction", *Discourse & Society*, n° 18, vol. 1, 75-91.
- ZIMMERMAN D.H. (1984), "Talk and its Occasion: the Case of Calling the Police", in Schiffrin D. (ed.), *Meaning, Forms and Use in Context: Linguistics Applications*, Washington, Georgetown University Press.
- ZIMMERMAN D.H. (1992), "The interactional organization of calls for emergency assistance", in Drew P. & Heritage J. (eds), *Talk at work. Interaction in Institutional Settings*, Cambridge, Cambridge University Press, 418-469.
- ZOUINAR M., RELIEU M., LA VALLE N. & PASQUALETTI L. (2005), "Video Observation and Analysis of Everyday Home Life and Design of New Technology for the Domestic Environment", *Interior Insights Symposium*, nov. 2005, Londres.