

## **CHAPITRE 2 :**

### **TECHNIQUES, MEDIAS ET PRINCIPES INSTITUANT LE LIEN SOCIAL**

Les discours utopistes sur les nouvelles technologies de communication ne peuvent guère laisser indifférent le chercheur, qui ne vit pas en vase clos mais voit au contraire les questions qu'il essaye de construire envahies, mises en forme, par des débats publics nombreux et beaucoup plus visibles que ses recherches confidentielles. Pour tous, critiques ou thuriféraires, les techniques de communication augurent d'une mutation des formes d'appartenance sociale, ou tout au moins en sont-elles le symptôme extrême. Mon premier débat sur ce thème fut en fait provoqué par l'intérêt que je portais aux travaux de L. Quéré qui m'avait guidé dans mes premiers pas de chercheur de terrain. Un ensemble de questions a continué à cheminer depuis dans tous mes travaux et d'une certaine façon ces questions étaient présentes avant même d'adopter un statut de chercheur. La question de l'institution telle que l'avaient posée Tosquelles, Oury, Guattari, David et Leclerc à Nantes ou encore Mendel, avait été au centre de mes activités d'éducateur auprès de jeunes délinquants et, plus brièvement, de soignant auprès de psychotiques. La simple tâche qui consiste à rendre vivable un espace commun entre des professionnels et des jeunes qui se définissent par leur jeu permanent (ou par un hors-jeu) avec l'interdit, suscitait en effet de nombreuses questions, très pratiques ou personnelles mais aussi théoriques. Et ma durable collaboration avec les tenants de "l'institutionnel" (psychiatrie, psychanalyse, pédagogie) n'est pas pour rien dans la poursuite de ces interrogations : qu'est ce qui fait tenir une société ? Qu'est-ce qui permet de rendre vivable cette cohabitation et, mieux, de lui donner du sens ?

Les scénarios apocalyptiques de la science fiction que j'affectionne (type "après la bombe"... ) ou la simple lecture des journaux permettent de poser sans cesse la question de la barbarie que Castoriadis avait depuis longtemps soulevée. Posée en termes aussi contrastés, le problème risque de tourner à la dénonciation ou à la prophétie, chose qui m'horripile le plus souvent. Pourtant, certains auteurs parviennent à adopter une posture similaire tout en proposant une lecture enrichissante du lien social. C'est en cela que Pierre Legendre m'a toujours paru particulièrement stimulant, au point de m'entraîner à produire une -souvent laborieuse- copie (jusque dans certains traits du style) de ses travaux (cf. "connecter n'est pas instituer").

# 1- COHABITATION TECHNIQUE ET LIEN SOCIAL : ZUP ET CB

Le caractère fragile de la vie en société, la quantité de médiations et de conditions qu'il faut réunir pour la faire tenir, fit l'objet d'une partie de ma thèse, consacrée à tout autre chose que les techniques de communication. Elle fut à la fois le prolongement de mon intérêt d'éducateur pour les adolescents (et pour mon adolescence !) et le témoignage de mes débuts de chercheur en sociologie urbaine dans le sillage d'une forte tradition rennaise portée par Armel Huet et André Sauvage. Basée sur une observation participante, de deux îlots de grand ensemble urbain, durant 3 ans, cette thèse tentait de formaliser à la manière de Gérard Althabe le mode de communication propre à chaque îlot, en repérant avant tout la place du rapport de générations dans ce montage. La construction des groupes d'âge adolescents se trouvait en effet prise dans une visibilité sociale extrême provoquée par les formes techniques de la cohabitation (2000 personnes dans chaque îlot autour d'une place, réparties en cinq tours, sans espace intermédiaire entre espace privé -fort poreux- et espace public). Cette cohabitation étroite et contrainte (par la procédure d'attribution des HLM) produisait donc un cadre socio-technique à la vie en société, mais ne définissait pas d'autres repères. Aucune présence d'un pouvoir, aucune organisation représentative ou de référence n'ordonnait cet univers. Aux habitants de s'auto-instituer, pourrait-on dire. Dans cette situation, toutes les petites différences étaient exploitées pour se distinguer, pour pouvoir afficher son extériorité avec ce "milieu" (plus que "cette société"). Les phénomènes de bouc-émissaires, décrits par René Girard, étaient les seules occasions de produire du commun. Dans ce rôle, certains groupes de jeunes se retrouvaient à plusieurs reprises. En profitant de leur position sociale plus faible, ils devenaient la cible de quelques personnes jouant à plein le statut d'adulte, seul statut positif à leur disposition.

Mais il apparaissait rapidement que ces jeunes étaient enfants de certaines familles et que celles-ci réagissaient vigoureusement à la mise en accusation de leur progéniture, aussi difficiles à défendre soient ses comportements.

De cet état de guerre larvée permanente, ressortait avant tout une volonté de fuir cet espace, quitte à s'imaginer en accession à la propriété malgré ses difficultés financières.

La difficulté de la tâche qui consiste à faire société, et non seulement à supporter la guerre permanente, m'apparut dans toute sa force. Boltanski (qui présidait cette thèse mais dont je n'utilisais pas encore les concepts) et Thévenot relativisent une telle vision du chaos : ils insistent plutôt sur les arrangements toujours instables mais malgré tout possibles en l'absence d'accords fondés sur des compromis entre grandeurs.

En rapprochant ce contexte d'autres situations de cohabitation (les transports en commun, les techniques de communication), il est possible de mesurer à quel point le montage technique ne suffit pas à assurer la place de chacun : soit pour faire groupe et jouer l'appartenance, soit pour faire espace public et jouer au contraire les rencontres superficielles sans appropriation, il faut toujours l'intervention d'un principe et d'un médiateur, qui d'une façon ou d'une autre, s'inscrit dans le droit et cultive la fiction de son extériorité à la société. C'est ce point que je continuais à explorer dans diverses recherches.

Un article, que j'ai publié dans les "Annales de la recherche urbaine", tentait de mettre en relation ces deux espaces de cohabitation technique que sont la Z.U.P. et la CB. Alors que tous se plaignent du manque de contact, c'est la crainte de l'invasion qui domine et qui conduit aux attitudes de réserve (I. Joseph) et d'autonomie (ne rien devoir à personne). Pour les uns et les autres, c'est un enfermement dans l'observation à travers les rideaux ou dans l'écoute sans échange. Mais cette mise à distance échouant toujours, notamment à cause des adolescents qui "débordent" dans les grands ensembles, et de l'isolement impossible sur la CB dès que l'on veut malgré tout parler à quelqu'un, tous sont pris rapidement dans le jeu des accusations d'une part et de l'assistance d'autre part : fixer l'autre au pôle négatif (Althabe) pour ne pas y être assimilé soi-même ou le fixer au pôle du débiteur pour ne rien devoir soi-même, voilà l'enjeu de toutes les conversations. Poussé à son terme, c'est l'annulation de l'autre. Mais ce serait en même temps la fin de toute vie sociale : c'est pourquoi les étrangers dans la Z.U.P. et les femmes sur la CB jouent ce rôle important d'une altérité irréductible, cible de toutes les attentions. Mais si l'autre qui attire tant est aussi inaccessible, si le seul constat que l'on fait dans ces espaces socio-techniques de cohabitation, c'est l'impossibilité de la rencontre, on comprend qu'à un certain moment la déception se fasse jour et que la fuite soit encore la seule façon de relancer sa quête.

Ce qui apparaît dans ces situations, c'est la difficulté (normale, humaine), à aborder l'autre dans sa différence irréductible, (je dis bien aborder et non comprendre, ni aimer !). Qu'est-ce qui dès lors permet pourtant de le faire en société, comment se fait-il que ces rencontres ne se terminent pas par des guerres permanentes (même s'il existe toujours un ennemi) ?

Dans cette recherche sur la Citizen Band, une première approche était effectuée à travers la problématique de L. Quéré qui s'inspirait lui-même de Habermas. Sa critique des médias visait avant tout leur prise en mains par une rationalité technique ou gestionnaire, éliminant toute la fonction de constitution d'un espace public, fait de débats rationnels sur les fins. Habermas, et Quéré à sa suite, insistait sur la nécessité d'une base préalable à la communication, d'un tiers symbolisant qui médiate l'interaction. Je contestais vivement la disparition de l'acteur et de ses compétences dans ce mouvement, ainsi que le modèle rationnel du débat de type parlementaire, et encore l'idée que le commun serait "préalable" pour qu'il puisse y avoir communication (alors que c'est précisément la divergence qui fonde la communication pour tenter de la réduire).

Pourtant, je n'évacuais pas la question de ce référent, de ce tiers, sans lui donner le contenu surplombant que lui attribuait L. Quéré (pour en fin de compte y incorporer aussi bien le langage que la norme, les technologies ou les croyances).

C'est plutôt C. Lefort qui, posant la question de l'idéologie, maintenait ouverte une vraie question sur la constitution de cette fiction qu'est une société, se donnant à elle-même sa représentation : "le discours de l'institution doit conjurer le fait que la société est divisée et historique", "le travail de l'idéologie consiste à rétablir la dimension de la société sans histoire au sein de la société historique". Lefort affirmait bien cette double division, au sein de la société d'une part et de la société avec sa propre représentation d'autre part. "C'est l'espace social qui s'institue avec la division et il ne s'institue que dans la mesure où il s'apparaît à lui-même", "la division sociale est aussi originairement celle du processus de socialisation et du discours qui le nomme".

Faut-il donc pour faire société et conjurer les effets destructeurs potentiels de la division sociale que s'institue en même temps un discours de méconnaissance de cette division ? Cette "idéologie", selon Lefort, sera thématisée dans toutes les sciences politiques traitant de l'institution du pouvoir et de sa représentation (cf. M. Gauchet sur Kantorowicz "Les deux corps du roi").

Dans ces espaces de cohabitation que sont tous les groupes médiatisés, qui est en position de produire ce discours fondateur, et qui peut incarner la position du pouvoir, en jouant de cette double réalité, être membre d'un groupe et en être le représentant, c'est-à-dire le porte-parole si l'on veut, c'est-à-dire encore celui qui fait taire les membres ? Il faut noter ce processus complexe qui fait qu'en devenant "membre de", on change de registre pour quitter le statut technico-industriel de voisin ou d'utilisateur de la fréquence et accéder à un statut civique, par la médiation du droit. Et, deuxième procédure à élucider ou plutôt à laisser opaque, c'est parce qu'un espace et un porte-parole de type politique apparaissent que se crée en même temps le statut de membre. A la suite de ces débats, présents dans "l'impossible fraternité des ondes", mes recherches s'orientèrent dans ce domaine vers la place du droit dans le montage des sociétés humaines, et plus précisément dans l'existence des groupes médiatisés.

## 2- PROGRAMME TECHNIQUE ET INSTITUTION

Mes observations sur les messageries furent les plus radicales sur ce plan. J'ai déjà évoqué la notion de programme qui s'inscrivait dans les choix techniques de chaque outil de communication. Mon analyse portait sur la cohérence de ce programme, sur le montage social que cela représentait : apparaissait alors la prédominance d'un modèle industriel et, secondairement, marchand, pour reprendre les catégories de Boltanski et Thévenot, qui dès 1987, m'ont paru éclairantes pour mes propres travaux. La disparition concomitante d'un programme civique et domestique sur ces réseaux prenait alors une grande portée. C'est un enjeu de subjectivité qui était alors soulevé : quel sujet prétend-t-on faire apparaître sur ces réseaux ? Ni institué par la tradition ("domestique") ni par l'état-civil ("civique"), ce sujet se définissait en creux à travers les impératifs socio-techniques de ces dispositifs. Là encore, la relation avec un pouvoir instituant était bien en cause. Pierre Legendre me servait alors de fil conducteur dans cette démarche. Ne disait-il pas : "Le collage social suppose la sollicitation érotique en provenance du lieu du pouvoir. Le principal enjeu des médias ultramodernes est là : moderniser les techniques de collage, c'est-à-dire le tripot des messages" (Legendre, 1982, p. 242).

La première opération, le premier travail, dès l'accès à ces réseaux, consiste en un effacement du nom de famille pour passer au "pseudo". Tous les groupes dogmatiques fonctionnent sur ce principe. Les commentateurs ont souvent insisté sur le caractère publicitaire du pseudo qui rejoint une logique "inspirée-marchande" puisqu'il s'agit d'attirer le chaland. Mais ils ont moins souligné cette dimension de la perte du nom de famille et de ce fait de la sortie de l'état-civil, c'est-à-dire de l'inscription dans le droit et dans une filiation. Auto-engendré, le "télérateur", comme je l'ai appelé, peut se recréer, il s'agit bien d'ailleurs d'un outil de re-création.

Les NTIC ne reprennent aucune des lignes de division instituée dans une société donnée. Toute la technologie de l'entremise porte précisément cette promesse : en sortir, de la tradition, de l'héritage, des marquages, des identités, des alliances. Cette **pro-messe** est en même temps un **programme** qui s'inscrit dans la technologie : elle organise la **coupure**, la **démarcation vis à vis des appartenances établies**. S'il s'agissait seulement d'un travail de massification, le problème technique et politique serait simple : d'une certaine façon, les médias prétendent le réaliser en produisant une population de téléspectateurs, sans lien avec d'autres appartenances. Mais dans la mesure où le spectacle télévisuel est domestique (espace et groupe de référence), il s'agit déjà d'un déplacement du procès de massification : aucune problématique de la foule ne saurait en rendre compte, ni celle de la standardisation ni celle de la consommation. Dans le cas des NTIC, s'il y a bien un travail de collage particulier, il fonctionne comme coupure avant tout. Là encore, la segmentation de la population connectée est revendiquée à l'extrême jusqu'au culte de l'individualité : chacun a "voix au chapitre" et la technique doit garantir cela. Le programme essentiel de ces NTIC réside même dans ce refus de réduction, de mise en équivalence des uns par rapport aux autres qui créerait un ordre et un collage particulier : il s'agit de permettre à chacun de sortir des appartenances établies, des registres conventionnels de relation. Ces NTIC se définissent avant tout dans la non-référence à un ordre de grandeur établi.

*In Connecter n'est pas instituer, 1988.*

Cette coupure se fit aussi vis-à-vis de la famille comme je l'ai déjà évoqué pour la CB. Le modèle "Vivre ensemble séparés", que proposent les usages du magnétoscope (Baboulin, et al.), se déploie ici. J'ai parlé alors de "techniques remue-ménages".

A cette opération de coupure dans les appartenances existantes, se combine le collage aux substituts techniques des places symboliques dans la filiation que sont les codes et autres procédures de rangement. Fonctionnant sur la série et sur le tri, la place des différents acteurs est en fait gérée sur le mode du catalogue. A la fois parce qu'il met en ordre les "sujets" de façon industrielle performante, mais aussi parce qu'il exploite toutes les techniques de présentation de soi développées par la publicité. Cet impératif publicitaire valorise l'expression individuelle : il offre un espace d'épanchement à ce narcissisme si bien mis en évidence par C. Lasch. Mais chacun jouant (plus ou moins bien) le même jeu, il est clair que le programme offre la connexion -et non la rencontre- avec les identités formatées pour l'occasion et que toute tentative d'en sortir (ce que tout le monde fait : les "visus") fera l'effet d'un hors-jeu qui arrêtera immédiatement l'action.

J'ai déjà présenté ici les éléments du programme industriel de la performance qui est offert (abondance et variété, accessibilité et sélectivité, permanence et immédiateté). Mais il importe de souligner que ces promesses ne sont pas tenues.

Partout, sur la citizen-band, la téléconvivialité (éphémère technique de réunion téléphonique entre inconnus) ou les messageries télématiques grand public, l'encombrement refait surface : accès insuffisants, absence de sélectivité qui oblige à partager la fréquence ou la connexion avec des indésirables. Chaque usager vit alors le retour de la masse, alors qu'on lui a promis de lui faire un piédestal, comme le disaient les cibistes. Il comprend de même qu'il ne peut pas s'affranchir de cette cohabitation qui au bout du compte, comme dans les grands ensembles, finit par l'assimiler à ces incivils, à ces obscènes (et pourquoi ne pas s'autoriser d'ailleurs à l'être provisoirement, obscène, bien à l'abri de l'anonymat et de son terminal, même si on en fait la critique officiellement ?). Lorsque les pratiquants de ces réseaux en viennent à systématiquement dénigrer leurs collègues ("tous des malades là-dessus") tout en continuant à y participer, on pressent bien qu'il y a quelque chose qui se rate sur ces réseaux et c'est sans doute pour ça qu'ils attirent toujours.

A ce moment, se fait jour une revendication unanime : "il faut un responsable". L'expérience vécue sur ces réseaux rappelle ainsi quelque chose de notre questionnement sur ce qui peut faire tenir une société. Mais, là où un véritable marché de dupes est passé, c'est qu'aucun responsable n'apparaît. Aucun des responsables techniques ne veut s'afficher autrement que comme entremetteurs, comme fournisseurs de réseau, en aucun cas responsables des contenus ou de règles relationnelles entre les participants. Ces "démisionnaires professionnels", comme je les ai appelés, jouent la transparence, les garants de la "liberté" par leur disparition même, ou à la rigueur jouent les "potes", qui adoptent une proximité complète avec les autres usagers. Les leaders des serveurs télématiques de l'époque ou France Télécom n'ont jamais voulu organiser cet univers, disaient-ils : alors même que cette absence d'organisation sociale laissait le champ libre au programme inscrit dans les dispositifs, qui produisait, lui, un certain ordre, invivable à l'expérience. Legendre le disait : "Prétendre abolir le lieu dogmatique, prétendre par exemple être à tu et à toi avec cet Autre du message en provenance de l'État incarné dans un corps, c'est prétendre que le pouvoir a disparu et imposer cette croyance folle -je dis bien folle- à ses semblables, c'est leur interdire ou leur fermer un certain accès symbolique, par la politique et les institutions précisément." (1982, p. 235)

On notera avec ironie que les mêmes discours réapparaissent mot pour mot dans le cas d'Internet. Au point d'entendre tel ancien ministre vanter les mérites d'Internet pour favoriser la démocratie de l'avenir, en donnant comme exemple, à l'appui de sa profession de foi, les procédures de "flaming" qui consistent à faire sauter un serveur ou une station qui enverrait par exemple des messages commerciaux. En clair, une action terroriste présentée comme le modèle de la démocratie et de l'autogestion : rien de nouveau sous le soleil car j'ai raconté nombre d'anecdotes du même genre pour la CB notamment.

Sommés d'exister sans la médiation du droit et d'un porteur de ce droit, les télérateurs ne savent plus à quel saint se vouer pour rendre seulement vivable cette cohabitation. Rappelons encore Legendre : "La culture industrielle leur (aux pères et aux mères) demande de faire surgir d'eux-mêmes la normativité. Il s'agit là d'un entraînement collectif à la psychose". (1985 p. 244).

Cette correspondance entre mise en ordre technique, absence de responsable, obligation de sortir de son inscription dans l'histoire et le droit, compose un tableau systématique qui se retrouve dans de nombreuses techniques de communication. Certains autres dispositifs présentent des parentés, comme le Club Méditerranée et les Parcs de Loisirs que j'ai étudiés dans le même temps, comme dispositifs de gestion industrielle de l'excitation des désirs (cf. Connecter n'est pas instituer).



Mais le Club Méditerranée présente la situation tout-à-fait inverse dans la mesure où l'hypertechnicité de sa gestion des relations et des plaisirs fait toujours référence à un centre, à un principe fondateur et à une institution cohérente, le Club, les GO tournant autour de Trigano. La difficulté pour le fils à prendre la relève d'un tel père indiqua bien que cette image du référent, du pouvoir, était au coeur de l'effet de "bonheur" produit dans les villages, aussi divers et éloignés soient-ils. Il n'y a donc pas de fatalité à cet abandon des usagers à un ordre technique insensé : ce que Bill Gates, le PDG -prodige- de Microsoft, a parfaitement bien compris, qui cherche à dépasser son rôle de fournisseur de logiciels pour intégrer tous les services et proposer, en même temps qu'une cohérence technique supérieure, une cohérence symbolique d'un modèle de société qu'il se charge de représenter en chair et en os. Reste à voir jusqu'où il assumera ses responsabilités...

La question de ce qui fait tenir une société ne se pose pas seulement dans le cas de technologies grand public. On pourrait penser en effet que, dans une organisation, les principes qui gouvernent l'activité fussent nécessairement plus affirmés et que des responsables les portassent. C'est, pour une grande partie des organisations que je connais, une vision très optimiste. Le secteur de la santé, et son incroyable capacité à refuser de voir les conséquences macro-sociales de ses pratiques individuelles, en fournirait un exemple si nécessaire.

Mon observation participante prolongée dans deux services de radiologie m'a permis d'étudier les modes de régulation particuliers à chacun d'entre eux. En effet, il aurait été aisé de se cantonner à une étude fonctionnelle des manières de faire et de coopérer comme j'ai déjà présentées. Or, il est impossible de faire tenir un service, aussi performant soit-il, par une simple rationalisation fonctionnelle. Les fonctions de chacun ne sont pas les places de chacun : c'est la dimension institutionnelle des organisations qui est alors en jeu. Cette distinction permet de recouper les phénomènes de rôles, distincts des postes occupés. Elle permet aussi de comprendre comment certains services, qui fonctionnent correctement, sont pourtant considérés comme ayant "une mauvaise ambiance", qui finira tôt ou tard par dérégler le fonctionnement lui-même. Certains services en effet se désagrègent sous le coup du jeu des accusations, d'autres au contraire parviennent à maintenir ce pari de la confiance.

Cette dimension de la **confiance**, si peu étudiée en sciences humaines (voir cependant Garfinkel et de Certeau), est indispensable pour que cette société tienne et, très concrètement, dans un service, pour que chacun ne soit pas sans cesse en position de douter de la validité du travail de celui qui le précède ou qui le suit dans la chaîne de travail. Cette confiance s'obtient en grande partie par la garantie des places (et par là de la valeur de chacun) que peut fournir un responsable, chef de service ou éventuellement surveillant. Ils doivent garder l'institution vivante, c'est-à-dire à la fois structurée et souple, cohérente et créatrice. Il s'agit bien de la même contradiction que celle évoquée précédemment dans le cas des messageries qui voulaient offrir toute la créativité sans garantir un minimum de structure. Selon les services, des ressources différentes seront mobilisées pour jouer ce rôle d'ouverture ou de fermeture.

Dans un des services de radiologie observés, c'est la recherche qui joue le rôle dynamisant, voire déstabilisant mais aussi motivant, alors que la structuration est assurée doublement par une programmation assez rigide des examens et par un contrôle assez strict du chef de service. Dans l'autre service, c'est la tradition, les règles établies depuis des années (pour la rotation sur les différents postes par exemple) qui servent à structurer le service, à le "fermer", alors que la responsabilité des urgences crée un vent permanent d'agitation et contraint à une grande souplesse d'adaptation, à l'ouverture.

Comme on le voit, la tension ouverture-fermeture doit être gardée vivante mais chaque coup de barre dans un sens peut prendre une signification différente six mois après : la même décision qui était facteur de structuration devient facteur de sclérose à un moment donné et telle autre qui favorisait la créativité devient facteur déstabilisant, de désordre improductif.

J'ai tenu à rappeler cette partie de mon étude sur les services de radiologie car elle m'a permis de faire le lien avec mon intérêt passé pour les institutions et parce qu'elle m'a servi de repère "relativiste" dans mes analyses futures d'organisation.

Elle ne doit pas faire oublier une préoccupation constante d'analyse de ce qui permet la coopération. La diversité des points de vue, des découpages de la réalité a déjà été abondamment documentée dans ce texte. Mais il a été seulement brièvement rappelé que cette approche doit beaucoup aux travaux de Boltanski et Thévenot. Si les situations de travail tiennent, c'est parce que des compromis sont trouvés entre principes supérieurs communs différents, voire contradictoires dans certains contextes. Les différentes "sécurités", évoquées dans le transport urbain, renvoient en fait à des grandeurs différentes qui doivent être composées dans chaque situation : c'est à cette condition que tous les acteurs vont s'entendre sur la définition de la situation, sur la qualité des intervenants, sur l'état de l'utilisateur-client-patient à mettre en oeuvre.

### 3- MUTATIONS DES PRINCIPES : DE L'USAGER AU CLIENT

Plusieurs de mes travaux ont traité ce thème au coeur des mutations contemporaines et notamment dans les services publics. Le titre de ma première communication sur ce thème ("Portrait du citoyen client roi en carte à puce") énonçait les contradictions entre grandeurs que devaient désormais combiner les services comme ceux de la SNCF, que j'ai plus particulièrement étudiés à plusieurs reprises. L'usager se trouvait déconstruit entre trois grandeurs :

- le citoyen, (qui est aussi contribuable) et qui, à ce titre, peut exiger une égalité de services et une égalité d'accès par exemple, ce qui se traduit notamment dans des décisions d'aménagement du territoire.

- le client, qui traditionnellement est roi, ce qui laisse entendre d'ailleurs que l'usager précédemment n'était pas roi mais seulement traité comme une "masse", en "commun", puisque ces transports se dénomment ainsi. C'est la mutation essentielle qui introduit un principe marchand dans le relation de service et qui a modifié considérablement les manières de faire, jusque dans les détails du dialogue de vente, que j'analyserai plus loin.

- la technique, représentée par la carte à puce ou par tout autre appareillage comme un distributeur automatique de billets de train (un "terminal APV" -automate point de vente- plus exactement), devient un critère dominant dans la relation de service. Le transport a toujours eu cette exigence de performance technique puisque c'était la caractéristique de sa prestation que de mobiliser des appareillages complexes et coordonnés avec précision sous peine de risque pour les voyageurs. Le voyageur est une autre définition de l'usager transformé en opérateur, en technicien de son propre déplacement, possédant plus ou moins des savoir-faire.

Ces trois principes supérieurs communs entrent bien souvent en conflit dans une situation donnée, et d'autant plus si l'on introduit le registre domestique, qui intègre toutes les règles de considération pour la personne, pour les statuts, pour les traditions : c'est en fait ce qu'exprime déjà l'expression "le client est roi", témoignage de respect personnel.

C'est tout l'enjeu de notre mutation technologique contemporaine : comment réorganiser les compromis établis entre grandeurs lorsque l'on constate que l'informatisation, non seulement accroît la productivité de ces services mais surtout entraîne une obligation de formatage, qui peut tourner au cauchemar lorsque les relations traitées sont des plus difficiles à classer, à indexer, à paramétrer ?

C'est en effet la contrainte la plus forte du développement des techniques informatiques que de ne traiter que des matériaux formatés, c'est-à-dire déclarés, explicités, découpés, analysés et dont les règles de combinaison ont été spécifiées. Installer une programmation informatique des rendez-vous dans un service de radiologie, c'est déclarer des rythmes et des durées d'examen pré-définis, alors que chaque manipulateur a sa manière de faire qui peut faire varier la durée du simple ou double. C'est aussi rendre explicites les coups de main éventuels entre manipulateurs pour décharger l'un ou l'autre quand il a besoin d'un peu de temps pour une tâche rarement prise en compte. C'est définir explicitement la pénibilité différente de certaines salles de radio par rapport à d'autres et l'inscrire dans les paramètres de durée ou de rotation de personnel. Tout cela était certes effectué auparavant, mais la gestion automatisée contraint à les formaliser et plus exactement à les formater, c'est-à-dire à adopter la forme qui convient pour les faire accepter par le système technique. Cette différence n'est pas négligeable puisque dans bien des cas les catégories du système s'imposent sans que l'on ait pris soin de produire une analyse spécifique au service, à la prestation en question.

Ces mutations poussent de ce fait à l'explicitation des principes qui sous-tendent les micro-décisions d'ajustement au sein d'une organisation ou vis-à-vis du grand public. Elles poussent au compromis, c'est-à-dire à l'accord. Elles éliminent les arrangements, les relativisations, qui font le quotidien des activités sociales, lorsque le malentendu est tel sur les principes eux-mêmes qu'il est difficile de s'engager dans un vrai travail de négociation.

Si cette tendance à l'explicitation était toujours vérifiée, nous serions dans une évolution vers une production toujours plus approfondie de droit, c'est-à-dire de définition des principes sur lesquels fonder ces accords. En fait, comme je viens de l'indiquer, c'est bien souvent un principe qui va l'emporter nettement, sans réel débat avec les porteurs des autres principes : l'efficacité, la rationalisation technique s'imposent le plus souvent. Là encore, comme pour les messageries grand public, un groupe social à dominante plutôt technique ( mais éventuellement sous un aspect analyse de gestion, management, dit-on) met en forme des relations entre professionnels ou avec une clientèle, sans pour autant s'instituer comme responsable, c'est-à-dire comme capable de répondre du sens ainsi produit en creux.

Mes travaux dans plusieurs services publics, dont notamment la SNCF et la CAF, m'ont conduit à faire évoluer ce "formatage" vers une véritable formalisation, certes beaucoup plus complexe mais prenant en compte les différents principes qui gouvernent l'action de ces services. On conçoit bien en effet que cette informatisation permet d'évaluer la production d'une unité ou d'un agent particulier : mais si les critères sont uniquement construits sur une dimension unique de la qualité, telle que le chiffre d'affaires ou la rapidité (principes marchands ou industriels stricts), l'évaluation devient imposition d'un modèle pré-défini mais non explicité. J'ai proposé de passer à la définition des qualités d'un service, de bien admettre leur caractère hétérogène et de réfléchir à la meilleure combinaison entre ces qualités. Ainsi dans la santé, j'ai montré qu'il était impossible d'endiguer la disparition des petits hôpitaux et la concentration vers les plateaux techniques des CHU si l'on ne sortait pas du critère unique de qualité qu'est l'excellence technique.

La proximité "en soi", ne suffit pas à définir un critère de qualité concurrent de l'excellence, technique surtout lorsque les techniques de transport permettent de relativiser les délais de transfert d'un patient. L'accueil, le lien avec le domicile, l'attention portée à la personne et à son environnement sont par contre sans nul doute des critères plus aisés à remplir dans des hôpitaux de proximité que dans les usines à soigner que sont devenus les CHU. Mais cela suppose d'inscrire ces critères comme des éléments essentiels non seulement de la production mais aussi de l'efficacité même du soin. Or, comme je l'ai indiqué dans mon article "Télésanté" du Dictionnaire encyclopédique de la communication, le modèle dominant de la santé actuellement tend au contraire à découper toujours un peu plus la personne et à la maintenir en état de patient et non à en faire un agent.

De même, l'évaluation de dialogues de vente de la SNCF m'a conduit, avec Marc Legrand, à formaliser des indicateurs de qualité beaucoup plus complexes que la seule rapidité ou le simple respect des règles fixées par la direction. Ces dialogues ont atteint en effet un degré de formatage extrêmement élevé et l'introduction du système Socrate l'a accentué puisque les phases du dialogue sont adaptées à l'affichage d'un certain nombre d'écrans de saisie sur la machine. Ce formatage est diffusé parmi les agents à travers des formations et les performances des agents sont régulièrement contrôlées par les responsables de "chantier" (comme on appelle les services de vente d'une gare).

Le conflit entre principes de gestion de ces dialogues et entre critères de qualité se résume à deux grandeurs qui sont au cœur des mutations techniques contemporaines : le principe industriel (performance, efficacité) et le principe domestique (relations entre les gens, respect des personnes). Dans l'institution étudiée et pour la situation de dialogue de vente, cinq registres "maisons" ont été constitués qui les recoupent nettement :

- la politesse et la présence (garder le lien avec le client, l'informer de ce qui se passe) pour le principe domestique,
- la prise d'initiative (diriger le dialogue), la sécurité (s'assurer de la bonne compréhension mutuelle) et la rapidité, pour le principe industriel.

La recherche que j'ai conduite nous a amené à deux conclusions importantes quant à ces formes de compromis entre grandeurs, si on les traite au niveau empirique de l'action quotidienne (et non seulement à partir de l'analyse des discours) :

- ces principes demeurent contradictoires : la politesse fait perdre du temps et, à l'inverse, la rapidité tend à faire perdre le sens de la politesse mais les agents doivent pourtant les combiner. Ils créent donc des compromis, de façon à ne pas trop perdre dans un registre lorsqu'ils gagnent sur l'autre. Il se définit ainsi une zone d'acceptabilité, un rapport optimal entre grandeurs dans l'action immédiate.

- cette optimisation du compromis entre qualités contradictoires ne peut se faire qu'à partir de l'analyse de chaque situation. C'est là toute la compétence des professionnels que de pouvoir interpréter des indicateurs de situation les amenant à ajuster le rapport entre grandeurs, bien au-delà de la règle prescrite. Ainsi, face à un homme que certains indices permettent de catégoriser comme un homme d'affaires, l'agent adoptera un compromis plus favorable à la rapidité, à l'efficacité sans en rajouter dans la politesse. Dans une autre situation, face à une personne âgée, il adoptera un compromis très différent où le respect de la personne sera plus présent. Mais pour ce même client, si la file d'attente est vraiment trop importante, l'agent n'hésitera pas à privilégier à nouveau la rapidité.

Il est particulièrement important de prendre en compte cette compétence des acteurs pour faire tenir une situation à partir de schémas d'interprétation qui ne sont en rien un respect de règles ou de plan. C'est aussi de cette façon que tient une société et que l'on ne s'affronte pas indéfiniment sur la définition des principes qui peuvent gouverner l'action commune.

Du point de vue des services publics, et en général de toute charte de qualité construite à partir de l'informatisation, il apparaît très clairement que la capacité à contextualiser ces principes supérieurs communs est essentielle au maintien du sens de la situation: le formatage de ces contextes en est impossible dans la plupart des cas (sauf cas de services répétitifs et stéréotypés). C'est donc à un véritable exercice de formalisation des principes et de compromis entre eux que doivent se livrer les institutions, en s'appuyant avant tout sur l'expertise de leurs agents qui, seuls, connaissent la variété des contextes et savent les interpréter.

#### 4- L'INACCESSIBLE TÉLESPECTATEUR : CONSTRUIRE DES LIENS SELON DES PRINCIPES CONCURRENTS

L'approche des grandeurs de Boltanski et Thévenot s'est aussi avérée particulièrement féconde dans l'étude du statut du téléspectateur. Les débats sur la qualité des programmes de télévision m'ont en effet toujours paru biaisés par le fait que personne n'interrogeait le statut de ce téléspectateur et que chacun prétendait parler en son nom, le producteur, l'animateur, le sondeur, le critique de télé, le consommateur, l'éducateur, etc... Sans entrer ici dans la démonstration de la diversité des qualités qui constituent les programmes, je voudrai souligner que ce type de débat ne peut jamais avancer parce que chacun des protagonistes construit le téléspectateur selon des grandeurs différentes et se situe donc dans son monde exclusivement. Plusieurs de mes travaux en font état ("La conversation télé", "Television and the viewer interest", "Construire le téléspectateur: récepteur, consommateur ou citoyen?").

J'ai en premier lieu interrogé ce statut du téléspectateur en analysant des processus de réception plus actifs que ceux décrits par la tradition académique (voir chapitre réception).

Pour percevoir l'activité de production de la télévision par les différents groupes sociaux, il faut s'interdire de penser en termes de téléspectateurs. Alors même que le "téléspectateur observable" semble physiquement unifié (un individu qui se définit par son corps), rien ne dit que cet individu est un membre de la famille comme unité sociale à tel moment précis. Si l'on reprend le terme de Goffman parlant de "holding de personnalités", on conçoit mieux que ce qui définit la personne (et non l'individu) c'est le vide, c'est-à-dire le décentrement qui lui permet de passer d'une appartenance ou d'une personnalité sociale à une autre. Une telle conception de la Personne permet de montrer que, selon les circonstances, ce "téléspectateur" n'aura rien d'un membre de la famille mais sera plutôt membre d'un parti, d'une religion, d'un club sportif, groupes désignés, reconnus socialement, mais aussi groupes non reconnus, informels, non mis en forme politique explicite (les myopes, les grands nez, les anciens du Club, les échangistes, les allergiques au pollen). Que reste-t-il de ce pseudo-téléspectateur qui se trouve passer d'une appartenance à l'autre ? Ce "téléspectateur" peut même se ramener à un corps qui ronfle, ce que les critiques vis-à-vis des mesures d'audience ne se sont pas privés de rappeler.

Notre enquête ne devait donc pas partir des téléspectateurs, ni du moment où ils regardent la télévision, ni des émissions de télévision, mais de l'activité ordinaire de groupes constitués selon d'autres principes, en l'occurrence des groupes en situation de travail dans un même espace. On sait que l'activité professionnelle est l'occasion de faire passer un certain nombre d'informations sur ses univers d'appartenance extérieurs.

En aucun cas, les relations sociales au sein d'une entreprise ne peuvent être interprétées en termes uniquement fonctionnels malgré la segmentation des rôles. Des règles d'infiltration des autres appartenances, des univers dits "privés", régissent les conversations les plus ordinaires. Une première observation rapide permet à chacun de constater que la discussion-télé est pour des collègues une occasion privilégiée de sortir des rapports fonctionnels, sans pour autant entrer directement dans les univers privés. Nous dirons que la télévision est de ce point de vue un terrain transitionnel remarquable, pour autoriser les groupes de travail à troubler les frontières établies entre privé et public, entre particulier et universel. En permettant la conversion de questions universelles en réalités locales, la conversation télé produit de l'opinion publique locale, réaménage le "stock de connaissances" (Schutz) "supposées partagées" (Flahaut).

*In "Savez-vous parler télé ?", Mediaspouvoirs, n°21, 1991.*

Le téléspectateur peut en effet être traité selon plusieurs registres: il est utilisateur d'un terminal, voire acheteur d'un poste de télévision. Il est spectateur si l'on rapproche la télévision du spectacle et c'est une des formes particulières du récepteur. Mais ce récepteur sera aussi comptabilisé sous forme d'audience selon des techniques statistiques de sondage. Il redeviendra une personne lorsqu'on mettra en valeur sa particularité en le faisant "passer à la télé" ou en lui demandant d'écrire ou de répondre au téléphone. La dimension marchande ne sera pas absente puisqu'il pourra acheter des émissions ou s'abonner. Plus souvent, il sera contribuable pour acquitter sa redevance. Enfin, on le traitera comme citoyen quand il participera aux débats sur ces enjeux du PAF, mais plus souvent comme opinion publique mise en forme à travers les sondages. N'oublions pas pourtant que ce qui fait vivre nos télévisions est en priorité son statut de consommateur, puisque les publicitaires privilégient cette dimension marchande, dont le lien avec la consommation de télévision est indirect.

Finalement, chacun a le téléspectateur qu'il souhaite, pourrait-on dire. Malheureusement, il n'est pas aussi facile à apprivoiser, à représenter et l'on risque fort l'autisme à prétendre parler en son nom, à prétendre savoir ce qu'il veut sans le mettre en scène comme on le faisait pour l'utilisateur final. J'ai dressé un tableau des tentatives pour établir un lien avec ces téléspectateurs pourtant impossibles à toucher comme groupe.

#### 1- Construire le public.

Les professionnels des médias (journaux, radio ou télévision) ont toujours produit un destinataire de leurs messages en même temps qu'ils concevaient leurs programmes, leurs émissions, leurs journaux. Comme pour tout produit diffusé largement, à l'ère industrielle, il est devenu impossible de connaître ces destinataires de façon certaine. Chaque stratégie de communication repose sur un pari que l'on tente de conforter plus ou moins. Il est essentiel de souligner que l'origine du message, du pari et du public est à situer entièrement chez le professionnel des médias: il en est la source, de la même façon que le marché et la demande se construisent, se travaillent et ne naissent pas seulement d'un inventaire de "besoins" préexistants. Les techniques de représentation des destinataires peuvent alors se perfectionner, devenir industrielles, il n'en reste pas moins que le professionnel est toujours celui qui décide, qui fait le pari.



Tout d'abord, selon les techniques qu'il choisit, il produit une représentation particulière du public ; en second lieu, il peut choisir d'entendre ou de ne pas entendre les "feed-back" fournis par ces techniques, et enfin il doit encore les interpréter pour prendre des décisions.

Cette organisation de "retours", de représentations de quelque chose comme des "téléspectateurs" est aussi le souci quotidien de chaque professionnel de l'audio-visuel, qui peut difficilement vivre cette situation d'absence de répondant, d'interlocuteur, de porte-parole des "téléspectateurs" : les techniques de diffusion hertzienne en élargissant considérablement le champ de réception ont en même temps rendu plus aléatoire et incontrôlable les récepteurs eux-mêmes.

Le passage de la technique du courrier des lecteurs utilisée aux débuts de la télévision à celle des mesures d'audience (considérées comme outil privilégié de représentation du public) n'est pas anodin. Il faut désormais faire appel à d'autres médiateurs (des sociétés d'étude, de sondage) qui donnent une version "industrielle-scientifique" du téléspectateur, qui le traitent en chiffres alors que l'on ne disposait auparavant que de repères de type "domestique" (Boltanski et Thévenot, 1991) à travers les lettres de spectateurs. La médiation du courrier met en jeu beaucoup moins d'intermédiaires et le rapport entre le particulier et le général y demeure problématique, sans règles fixes : comment déduire, à partir d'un avis de spectateur dans une lettre, une opinion générale sur une émission ? Malgré tous les effets de nombre qui jouent déjà avec le courrier, cette généralisation n'apporte pas les "garanties" de représentation des procédures statistiques.

Pourtant, la construction du téléspectateur combine toujours diverses techniques qui créent autant de liens qui organisent des retours différents : toutes ces médiations permettent de faire parler le supposé téléspectateur et d'y trouver des causes.

Nous distinguons quatre formes de liens, quatre chaînes de médiations différentes pour faire exister ce public :

- les liens de participation (ex : jeux, téléphone)
- les liens de représentativité (ex: mesures d'audience, associations de téléspectateurs)
- les liens de paiement (redevance, pay-per-view, abonnement)
- les liens d'opinion (revues, courriers des lecteurs, critiques)

#### - Les liens de participation

On sollicite la participation de "vrais" téléspectateurs en permanence : les questions par téléphone, les sondages par Minitel en cours d'émission, les spectateurs présents dans un studio, les participants à un jeu présents sur le plateau, les cartes postales tirées, sont autant de formes de liens avec les téléspectateurs qui sont mis en scène publiquement, qui font partie du programme télé lui-même. Cette participation peut prendre des formes civiques, à travers des votes sur des questions, sur les performances d'un invité, ou encore sur le choix entre plusieurs programmes voire entre plusieurs clips. Ce type de lien ne fonctionne plus seulement à l'authenticité de la présence ("c'est plus vivant") mais à la représentativité plus ou moins sophistiquée sur le plan statistique. C'est à ce moment l'ensemble des téléspectateurs qui est évoqué, à travers les voix recueillies par diverses techniques. On est alors autorisé à dire : "A la question du 20 heures, vous répondez" oui" à 58% et non à 19 %".

#### - Les liens de représentativité

Ils adoptent deux formes principales :

- la forme industrielle du sondage et de la mesure d'audience,
- la forme civique des associations de téléspectateurs.

Le sondage et la mesure d'audience atteignent désormais des degrés élevés de raffinement technique : l'essentiel est d'obtenir de l'opinion, de faire parler (une voix), de préférence sans les aléas de l'expression verbale. Le corps parle à l'insu du téléspectateur dont on détecte la présence et l'activité en face du récepteur (" nous avons les moyens de vous faire parler"). L'important n'est pas "l'authenticité" de l'opinion (qu'il serait vain de chercher) mais le consensus sur la technique de mesure et sur son exploitation.

Des "journées des téléspectateurs" ont mis en avant les activités des associations de téléspectateurs qui restent cependant largement inconnues et surtout peu cernées. Elles demeurent surtout des groupes de pression, bien en peine pour légitimer leur représentation et loin de former ce que certains évoquent en parlant de parlement des téléspectateurs. Le principe civique du "tous ensemble" qui les ordonne peut cependant être associé au principe marchand, lorsque le groupe de pression agit comme groupe consumériste, revendiquant de meilleurs produits. Mais la controverse porte précisément en permanence sur ce que pourrait être un "bon produit télé".

#### - Les liens de paiement (redevance, pay-per-view, abonnement)

Le principe civique du lien avec l'univers télévisuel se retrouve dans le paiement d'une redevance. Le statut de contribuable qui est mis en jeu dit clairement que la télévision dépasse les affaires de goût privé ou de consommation. Mais ce lien tend à perdre tout sens pour les personnes rencontrées dans notre enquête.

Le lien très fort que représente l'abonnement, comporte, lui aussi, une dimension civique à travers un contrat qui redéfinit une communauté particulière ("les abonnés"), contrat qui permet éventuellement une représentation tout-à-fait différente (car les abonnés sont connus nommément) mais qui demeure aussi une formule marchande pour faciliter la vente d'un produit particulier, sous forme d'un contrat durable.

Dans tous les cas, le paiement est un lien très significatif et la façon dont il s'effectue fait varier le principe même de la représentation du téléspectateur : on peut en effet considérer que dans le cas du paiement à l'émission (pay-per-view), le téléspectateur est strictement représenté comme consommateur de produit télévisuel. Sa participation à l'univers télévisuel passe par ce paiement et sa décision peut dès lors être éventuellement interprétée comme une forme de représentation du public (ils payent, donc ils aiment), en dehors de tout mode de représentation de type civique.



## - Les liens d'opinion

Soulignons enfin l'importance des spécialistes de la construction d'opinions : les journaux de télévision fournissent, à travers leurs courriers des lecteurs notamment, une occasion unique d'expression publique à des "téléspectateurs anonymes". Les lettres sont le plus souvent réécrites mais cela ne doit pas invalider ce genre de représentation des téléspectateurs : il souligne surtout à quel point il faut un travail de mise en forme pour faire passer un goût ou une "humeur" personnelle au statut d'opinion d'intérêt général.

Les journaux généralistes sont aussi l'occasion d'une autre forme de lien qui les engage au-delà de la représentation des programmes ou de la reproduction de quelques lettres de lecteurs : ces journaux donnent des avis, des critiques, pour certaines émissions tout au moins. L'avis sur la télévision, voire même la pratique peuvent tenir compte de ces avis dits "autorisés", même lorsqu'il s'agit de marquer à tout prix son indépendance par rapport à la critique : on peut moins ignorer que le film que l'on regarde a été jugé "nul" lorsqu'on lit une revue de télévision ou son quotidien pour avoir les programmes.

*In "Quand le téléspectateur cause" publié dans Belisle (ed.),  
Communication et Nouvelles Technologies.*

Tous ces liens font appel à des grandeurs différentes et il est hors de question de considérer que l'une serait plus "vraie", plus "démocratique" que l'autre : dans le champ qui est le sien, avec les médiations qui lui sont propres, chaque méthode est plus ou moins crédible, c'est-à-dire réussit plus ou moins bien sa mise en scène, réussit plus ou moins à faire croire à la réalité de ce téléspectateur.

Un débat vigoureux oppose les tenants de la représentation civique que sont les associations de téléspectateurs aux directions des chaînes qui fonctionnent à l'audience, les premiers dénonçant la dictature des autres. J'ai voulu montrer comment une chaîne complexe de médiations contribuait à faire exister cette audience : c'est un bon exemple de montage pour faire société, ici pour représenter une société et ainsi la faire exister.

### De la difficulté d'être un représentant des téléspectateurs

Lorsqu'un système de représentation des téléspectateurs comme l'audience prend autant de force, il est vain de se contenter de le dénoncer : il faut plutôt comprendre ce qui fait tenir cette méthode, qui repose sur un principe marchand, et mesurer, par comparaison, l'énorme travail d'alignement de ressources qui reste à faire pour les tenants d'un principe civique avant de prétendre concurrencer l'audience.

Faire tenir une méthode de représentation peut aussi bien emprunter aux pratiques des scientifiques (Latour, 1993) qu'aux pratiques politiques ou aux pratiques de croyance (depuis les règles d'émission d'un message quelconque étudiées par la rhétorique, à la propagande en passant par la foi). Rapprocher ces domaines permet d'extraire des "méthodes" ou des "compétences" proprement humaines, au-delà de la diversité de leurs formes. Comment faire tenir une méthode de représentation, comment la rendre "crédible" ? Il conviendra d'aligner différentes médiations de façon cohérente, de mettre en forme différentes ressources pour rendre le montage solide, reposant sur un principe supérieur commun.

Première exigence, première "condition de félicité" : s'adresser à un référent ultime. Pour qui se fait la représentation des téléspectateurs ? L'audience s'adresse clairement aux annonceurs, les sondages s'adresseront plutôt aux chaînes (programmeurs ou producteurs). A qui s'adresseront les associations de téléspectateurs ? Au législateur ou à l'organisme réglementaire mis en place dans l'audiovisuel, le CSA ? Rien pour l'instant n'institue ces liens et les associations s'adressent aussi bien à l'opinion en général qu'à certaines chaînes en particulier.

Deuxième condition, deuxième médiation à construire : une sanction. Pour quoi, dans quel but se fait la représentation des téléspectateurs ? L'audience conduit à un dispositif très puissant de sanctions : en fonction des audiences recueillies, les tarifs des espaces publicitaires sont revus à la hausse ou à la baisse. Ce dispositif de sanction financière devient parfois si prégnant qu'il conduit à des décisions brutales de déprogrammation, contrairement parfois à toutes stratégies d'investissement, d'un strict point de vue marchand. D'autres méthodes de représentation, tel le courrier des lecteurs, ne produisent aucune sanction : la méthode demeure dès lors très faible mais, comme le rappelle J. Bourdon, elle fut longtemps la seule et des sanctions pouvaient être associées. Pour les associations de téléspectateurs, qui portent plainte dans certains cas ou qui alertent le CSA qui a le pouvoir, lui, sanctionner financièrement les chaînes, la sanction est lointaine et hypothétique.

Troisième condition à réunir : une institution. Où se fait la représentation ? Où sont validées la méthode, les sanctions, etc. ? Ainsi, pour l'audience, désigner un référent ("les annonceurs") ne suffit pas, il faut encore créer un espace institutionnel où ces acteurs multiples vont négocier, s'entendre sur la méthode, y compris avec les chaînes. Cette institution, portée par Médiamétrie, a failli être remise en cause à la fin des années 80, lorsque les débats sur les techniques de mesure sont devenus très conflictuels et lorsque la place des centrales d'achat d'espaces devenait plus importante. Il est certain que la coexistence de plusieurs institutions et de plusieurs méthodes concurrentes affaiblirait considérablement la crédibilité et le pouvoir d'imposition de "l'audience". Les associations de téléspectateurs souffrent ainsi de l'absence de lieu institué où exprimer leur rôle : certains ont proposé un "Parlement des téléspectateurs", poussant ainsi la logique civique jusqu'au bout. L'énormité du montage et la puissance du dispositif existant basé sur l'audience ont sans doute rendu cette proposition difficilement imaginable.

Quatrième condition qui renvoie directement au débat sur "les usagers" : il est nécessaire de sélectionner un "statut des humains - cibles". Cette représentation traite qui ? Le "téléspectateur" comme l'utilisateur sont des catégories trop générales pour rendre compte du principe qui guide la représentation : l'audience s'intéresse, elle, à leur dimension "consommateur", à tel point que Nielsen dispose d'une méthode combinant recueil d'audience et relevé détaillé des produits consommés (grâce aux codes barres). C'est en fait ce statut d'humains qui est la cible privilégiée des annonceurs.

La redevance de son côté fait appel à un statut de "contribuable", ce qui dessine toute une autre chaîne de médiations, renvoyant au budget de l'Etat, au Parlement (qui fixe son montant et sa répartition) etc...

Les Associations de Téléspectateurs mobilisent tantôt la dimension "citoyens", parlant au nom de l'intérêt général, tantôt la dimension "public", demandant le respect des goûts des uns et des autres, tantôt encore la dimension "consommateurs", réclamant le respect des horaires, c'est à dire le respect du "contrat". Cette absence de cible précise contribue fortement à la faiblesse du dispositif associatif dans la représentation des téléspectateurs.

Enfin, dernière condition essentielle, ces médiations doivent se cristalliser dans un dispositif technique. Le dispositif doit être aligné avec un principe : la technique Médiamat ne fonctionne que pour le principe de l'audience, le vote renvoie d'emblée à un principe civique qui pourrait s'instituer dans un Parlement.

La technique doit d'abord identifier son "objet-cible" : les "téléspectateurs" doivent être saisis sous des formes techniques. La mesure d'audience s'appuie sur un échantillon de téléviseurs allumés (Audimat) puis a évolué vers une participation plus active de chaque membre d'une famille (le bouton-poussoir de Médiamat). D'autres proposent de détecter par infra-rouge la présence de corps devant le récepteur et même de déterminer s'ils dorment ou non. Technique différente, le sondage recueille des avis au cours d'entretien avec un échantillon représentatif de téléspectateurs : l'objet-cible est constitué par des "déclarations" de téléspectateurs (plus précisément des réponses à des questions). Les associations de téléspectateurs s'appuient, elles, sur des adhérents qui donnent leur avis : la technique de recueil des avis reste imprécise, analogue aux délibérations de toute association ou aux sondages (ex : "observatoire" de l'association MTT tous les ans auprès d'un large échantillon - 15 000 questionnaires environ).

La technique doit mettre en oeuvre un outillage spécifique : la mesure d'audience nécessite un capteur, une ligne téléphonique, des ordinateurs, des logiciels de traitement des données. Le sondage fonctionnera à l'aide de questionnaires, (ou de grilles à remplir, de carnets d'écoute, etc...), de sondeurs, d'ordinateurs et de logiciels. Les associations de téléspectateurs n'ont pas de techniques différentes de toute association pour représenter leurs adhérents : des votes, des réunions, des bulletins d'information etc...

Enfin, la technique adoptée doit impérativement définir avec précision les règles de conversion des données qui sont appliquées. La mesure d'audience n'est crédible qu'à la condition de pouvoir justifier l'équivalence faite entre un téléviseur allumé repéré par le système et un fragment de point d'audience. Comme tout travail de mise en forme statistique, il faut faire admettre des conventions de type "toutes choses étant égales par ailleurs". Des règles similaires doivent être instituées pour les sondages.

Les associations de téléspectateurs disposent de règles internes de conversion d'un vote d'adhérent en position collective. Par contre, la conversion entre opinions des associations et opinions des téléspectateurs reste des plus imprécises. En permanence, le doute peut être réintroduit sur leur "représentativité", ce que le monde du travail par exemple a tenté de régler par des élections spécifiques.

Cet inventaire des ressources nécessaires pour faire tenir une représentation des téléspectateurs permet de comprendre la solidité de certains montages comme l'audience et, a contrario, la difficulté pour d'autres à exister.

Les associations de téléspectateurs prétendent introduire un modèle civique de la représentation pour contrer le modèle marchand dominant : pour y parvenir, il leur faut effectuer tout cet alignement de ressources, long et périlleux. La noblesse des intentions ou la prétention à une "représentation plus vraie" (que l'audience) ne peuvent y suffire.

*In "Construire le téléspectateur : récepteur, consommateur ou citoyen" publié dans Vitalis (ed.), Medias et nouvelles technologies, 1994.*

Dans un nouveau développement de ce travail effectué dans le cadre de l'institut européen pour les media ("Television and the viewer interest"), j'ai effectué le bilan des méthodes de prise en compte des "intérêts des téléspectateurs" : sans adhérer à cette formulation du problème par les leaders de cette étude comparative conduite sur toute l'Europe, je montrais que trois voix étaient plus susceptibles, en l'état actuel des institutions, de parler au nom des téléspectateurs :

- le CSA, qui le représente comme citoyen et qui fait respecter la loi et certaines règles de déontologie et d'équilibre : son lien "direct" avec les téléspectateurs peut être mis en doute empiriquement mais sa prise en compte du point de vue de l'intérêt général s'affirme petit-à-petit : peut-être sera-t-il à même de devenir ce responsable que l'on demande sur tous les réseaux. La question de sa méthode de représentation se posera dès lors beaucoup moins, de la même façon que la "représentativité" d'un juge ne relève pas en France d'une méthode électorale puisqu'il tient son investiture de l'État.

- les études conduites par les chaînes pour anticiper la demande : au-delà de l'audience, qui mesure un résultat, il est significatif de constater que les producteurs de télévision et les chaînes utilisent désormais les méthodes des tests déjà pratiqués dans l'industrie des produits pour tenter de se représenter ce futur téléspectateur. Cela rompt avec un modèle inspiré de la créativité mais c'est aussi une façon de prendre en compte le téléspectateur comme spectateur ayant des goûts et comme consommateur.

- les liens de paiement plus directs : ces liens marchands avec les téléspectateurs continueront à se développer. La redevance ne représente plus un lien signifiant alors que les abonnements (Canal + ou le câble) inaugurent dans le domaine des médias le modèle de la future relation au producteur qui apparaît ailleurs. Il est essentiel pour une chaîne de connaître sa clientèle, de la fidéliser et de pouvoir de ce fait adapter ses produits à un univers plus réduit que le "grand public" indifférencié, même si les propriétés socioculturelles de ces abonnés tendront à se rapprocher du profil type du téléspectateur. Dans ce lien de l'abonnement, coexistent la dimension marchande et aussi une dimension civique qui produit des "membres de" (cf. les gentils membres du Club qui est une des institutions à avoir poussé le plus loin cette logique). Cette dimension du Club fournit une matière première essentielle pour le marketing. Elle n'est pas identique à l'autre forme de développement d'une relation marchande qu'est le "pay-per-view", qui a l'inconvénient d'intervenir, comme l'audience, après coup (malgré les possibilités de pré-achat techniquement possibles).

J'attire l'attention sur le lien existant entre représentation des téléspectateurs, en tant que demande à percevoir, et formes institutionnelles pour gérer le lien créé avec ces "usagers-consommateurs-clients". Ce double montage est en effet primordial pour le développement des réseaux à large bande que l'on promet pour bientôt sous le nom d'autoroutes de l'information.

L'abondance de l'offre ne sera pas le point décisif mais bien plutôt la capacité à offrir au consommateur un repérage, une sélectivité, voire une prise en charge dans un univers saturé d'informations. Or, je l'ai montré, la connexion de tous avec tous ou l'accessibilité infinie à toutes les informations imaginables ne suffisent pas à donner du sens à un univers, à ordonner les places des uns (les consommateurs) et des autres (les producteurs). Imaginer des relations civiques spécifiques sur le mode électoral pour faire tenir ces univers est certainement irréaliste et peu adapté à la gestion des goûts et de la diversité extrême. La notion d'abonnement et surtout d'agence coordonnant l'offre, non seulement comme serveur technique, mais comme "instituteur" de ce lien de consommation personnalisé et intégré, est sans doute promise à un bel avenir. L'étude approfondie du réseau e-World d'Apple que j'ai conduite récemment avant son implantation en France, en fournit un bel exemple, avec une limitation délibérée de la concurrence pour des services identiques, une réglementation explicite sur les contenus, et sur le savoir-vivre, une censure qui sera exercée si nécessaire, un personnel spécialement et explicitement chargé soit d'animer soit de contrôler le réseau. Ce modèle sera certainement celui adopté par le réseau de Microsoft, la puissance et l'universalité en plus. Je ne peux m'empêcher d'y voir avec une certaine ironie, les caractéristiques mêmes d'univers très normalisés comme les parcs d'attraction et notamment le modèle du genre, Disneyworld.

L'industrie du lien social, appelée autrement l'ingénierie sociale, est bien en marche dans ces secteurs: on ne saurait s'en gausser à peu de frais sans comprendre qu'il ne s'agit pas seulement de recettes techniques mais de modèles d'univers policés portés par des conceptions morales fortes et par des représentants qui les assument. Remarquons aussitôt qu'il s'agit très explicitement d'un modèle américain et même plus exactement "WASP" par certains côtés, ce qui laisse augurer, comme pour Disneyland Europe quelques problèmes à l'importation pour ces futurs réseaux. Mais n'oublions pas non plus que des modèles forts comme le Club Med ont aussi été inventés en France et que le savoir-faire des réseaux commerciaux français a déjà produit Canal + et la FNAC dans ce même registre sur des bases morales très différentes.

## 5- LA PRODUCTION D'UNE OPINION PUBLIQUE

Cette approche du lien social à travers les différentes médiations qui peuvent le faire tenir prit une autre apparence lors d'une étude sur la télévision et sa réception. Dans la mesure où j'y reviendrai dans le cadre de l'étude de la réception, je développerai peu ce point ici.

Mais ces travaux montraient à leur manière ce qui fait exister une notion aussi fictive que les téléspectateurs. J'ai mis en évidence le travail de réception de la télévision qui s'effectuait dans les groupes que l'on dit "naturels" que sont des collectifs de travail, c'est-à-dire en aucun cas institués par et pour la télévision elle-même.

### Séquence 1

*Un restaurant dans une galerie commerciale, comprenant un hyper-marché, au fonctionnement intensif le midi principalement. Personnages : un cuisinier, un pizzaiolo, une plongeuse, une serveuse permanente, un serveur en extra, une serveuse en stage. Moments de discussion privilégiés : le matin vers 11h30 en attendant le démarrage du service.*

11h15 - Repas un samedi avant le service. Tous à table sauf le fils du patron (pizzaiolo).

Christian (chef cuisinier) : Je vais manger sur ma pelouse ce soir.

Mme T. (plongeuse) : Nous on mange sur la terrasse, ça arrange tout le monde, parce qu'on voit la télé, mais moi j'ai le dos tourné.

Françoise (serveuse) : Mon mari amène la télé sur la terrasse.

Christian : C'est l'avantage d'avoir plusieurs télé.

Véronique (serveuse en extra) : T'en as combien ?

Françoise : J'en ai trois. S'il y avait que moi y'en aurait pas. Chacun regarde dans son coin.

Mme T. : Mon mari voulait en acheter une autre. Mais j'ai dit non, j'ai été catégorique là-dessus.

Sandrine (stagiaire serveuse) : De toutes façons les parents n'ont rien à dire. Quand je veux regarder quelque chose, c'est moi qui décide. Quand on mange à 20h30, on regarde la télé. Moi je prends toutes mes aises pour regarder, du coup mon père ne voit rien.

Mme T. (outrée) : Ça se passerait pas comme ça chez moi. C'est pas aux enfants de décider, à 7 ou 8 ans [référence à l'âge des enfants de Françoise : la conversation est donc très croisée car il est connu que les enfants de Françoise sont toujours devant la télé].

Ce qui fait rire Sandrine : "C'est normal".

Mme T. : Avant hier j'avais décidé de voir Marius, les enfants ont regardé avec moi et puis c'est tout.

Véronique : Y'a un film sur Canal + que mes frères regardaient ce matin à 8 heures. Moi je regarde pas souvent la télé. Les feuilletons qui passent c'est que des bêtises (Dallas, Santa Barbara, Dynastie). Je comprends pas comment les gens arrivent à regarder ça.

Christian : Parce que c'est facile.

Françoise : C'est comme les flics de Miami.

Véronique : Alors ça c'est vraiment bête.

Françoise : D'ailleurs, la fille, là-dedans, il lui arrive que des trucs.

Sandrine : C'est quoi ça les flics de Miami ?

Mme T. : Ouais, ouais je connais. Y'a même un flic noir là-dedans.

Véronique : C'est que des conneries qui passent.

Christian : Pas toujours. Y'a des bonnes émissions culturelles quand même.

Véronique : Oui, je regarde 7 sur 7.

Christian : Mme T., vous avez regardé Pivot avec Walesa ? [il sait que son père était communiste].

Françoise : Moi, j'ai regardé Sabatier.

Mme T. : Ah Christian, vous auriez dû me dire. Vous savez bien que j'aime bien ce genre d'émissions. Comme Droit de réponse. C'est tard mais ça me dérange pas, je vais chercher mon fils à la gare [il fait son service, tout le monde le sait]. Par exemple, je regarde Thalassa toutes les semaines.

Christian : Ah oui, vous avez vu le dernier ?

Mme T. : Ah oui sur la bisquine.

Christian : Ah non, c'était sur le raid vert.

Véronique : Mes frères eux ils regardent dès 8 heures du matin.

Françoise : Moi aussi, mes enfants allument la télé dès qu'ils se lèvent.

Accord général pour critiquer cela. La discussion s'arrête car les clients arrivent. (Elle a duré 30 minutes, la plus longue pour ce groupe).

In "Savez-vous parler télé ?", Mediaspouvoirs, n°21, 1991.



Cette première conversation présente, amalgamés, différents types d'élaborations collectives possibles à partir de la télévision. Parler de la télévision, ce n'est pas seulement parler de ce qu'on regarde, mais aussi du fait de la regarder, de la façon dont on regarde, ou encore de son rapport à la télévision. Parler de son rapport à la télévision, c'est parler de rapports pédagogiques, et de rapports conjugaux à l'intérieur de la famille, de l'occupation des temps de loisirs, de l'organisation interne au groupe familial, (pouvoir, influence, négociation des désirs des différents membres). Lors de cette discussion sont traités successivement :

- les façons de pratiquer le spectacle télévisuel,
- les conflits et les modèles pédagogiques,
- le jugement d'ensemble sur la télévision, à partir d'émissions-emblèmes ("la télévision c'est bien/mal, ce n'est plus ce que c'était"). Bon nombre de conversations télé trouvent comme terrain d'entente minimal le partage de la déception vis-à-vis de la télévision, que l'on regarde pourtant assidûment.
- début de discussion sur l'activité d'un soir précis.

Introduire la télé dans une discussion, c'est supposer à peu de risques que l'on pourra faire participer tous les présents, ce que l'on observe ici. La pratique de la télévision est devenue une évidence, un univers supposé partagé par tous. La discussion-télé peut dès lors mobiliser à égalité tous les acteurs. L'enchaînement des différents thèmes et des types de discussions montre bien qu'il ne s'agit pas d'un débat argumenté sur le mode parlementaire ou scientifique de la discussion rationnelle (Habermas), mais plutôt d'un **support de projection régi par l'association libre**.

Dans un groupe de travail, la conversation télé autorise la mise en scène d'univers personnels sous le travestissement d'un thème d'intérêt public. La ressource télévision opère comme un **détour** pour assurer des transitions **convenables** entre univers public et univers privé.

Ce que dit la conversation télé nous en dit moins sur ce qui est passé à la télévision, que sur l'état des relations internes au groupe<sup>1</sup>. Ce travail collectif de réinterprétation des émissions, révèle les particularités de chaque groupe. Ainsi, pour une même émission, deux discussions tout-à-fait différentes peuvent se tenir.

A partir du recueil des conversations, avec des méthodes dignes de l'espionnage, je montrai comment le groupe arrimait ses questionnements spécifiques, très locaux ou personnels, aux thèmes mis en scène par les médias.

Dans les deux cas, le passage s'effectue d'une sensation partagée au moment de la réception, à une mise en forme politique. L'activité propre de la conversation ne repose pas sur un débat, sur un échange d'arguments, mais, grâce au caractère partagé de la pratique télévision, elle peut s'appuyer sur quantités de ressources, telles que des sensations, des faits observés, rapportés par la télévision, un déroulement chronologique, des opinions sur la forme ou des éléments d'expériences personnelles. A travers ce patchwork se compose une zone de **divergence limitée**. La discussion-télé est rarement une controverse, elle doit plutôt aboutir à un "lieu commun".

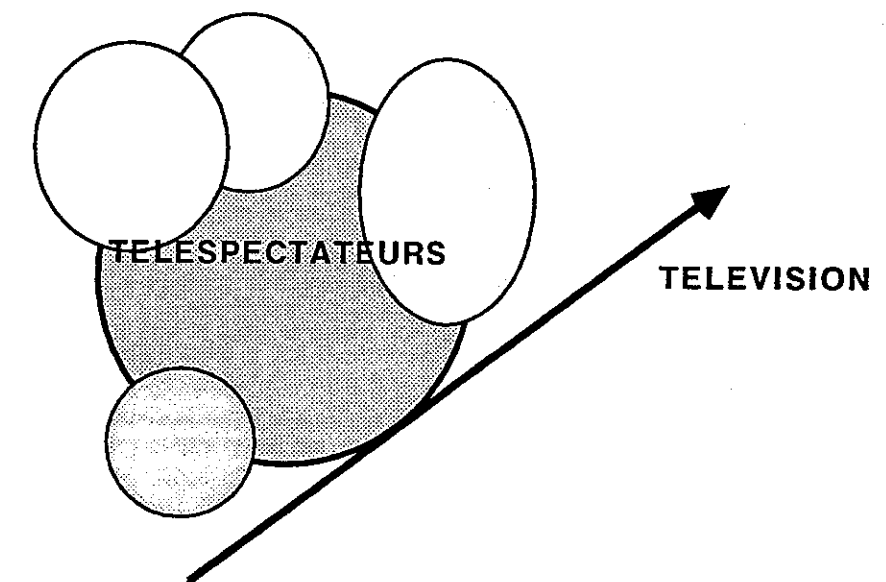
1- Mais cette information doit être prise en compte par les concepteurs de programmes, car elle signifie que leur message sera retraduit et trahi de façon telle qu'il leur est impossible d'anticiper de quelconques effets, ou de quelconques indices de satisfaction : ils n'enregistreraient que leurs propres questions et méthodes de construction du public.

Lorsque l'on parle du coût des opérations de chirurgie esthétique, tout le monde comprend qu'on s'oppose ensemble "aux riches", que "ce n'est pas pour nous". Lorsque l'on parle des dessous de table, tous comprennent qu'on s'oppose ensemble aux puissants, et que l'on est toujours obligés d'en passer par leurs volontés.

La conversation télé prend ici tournure de **fable socio-politique**, qui confirme la vision du monde la plus commune possible pour les participants, et qui renforce le sens des places.

*In "Savez-vous parler télé ?", Mediaspouvoirs, n°21, 1991.*

Nous sommes loin de la discussion rationnelle à la mode parlementaire qui constitue pour Habermas le seul horizon d'une rationalité de la communication dans nos sociétés démocratiques. C'est bien dans ces groupes spontanés que se construit l'opinion publique. Elle est certes suscitée par les médias qui jouent alors un rôle d'"agenda setting", de fixation de l'ordre du jour, des thèmes centraux. Mais pour que ces thèmes "prennent", il faut paradoxalement qu'ils soient entièrement replacés dans des contextes locaux, réinterprétés et de ce fait trahis. Sans doute ne s'est-on pas assez intéressé à ces niveaux intermédiaires, à ces médiations ou à ces "espaces transitionnels" qui permettent de faire une société "française", une opinion publique. La critique de sa mise en forme par les médias ou par les sondages ne suffit pas : il faut au contraire retourner la proposition pour indiquer comment des unités sociales locales parviennent à se relier à d'autres acteurs, comment peuvent s'aligner des réseaux longs à travers des médiations les plus diverses. Katz et Lazarsfeld avaient montré la voie en introduisant les leaders d'opinion et le two-step flow, de Certeau (L'ordinaire de la communication) a fourni quelques autres pistes. Mais c'est seulement avec un regard dégagé des notions d'effets, et en cherchant la multitude des lieux où l'on finit par faire société, que l'on restituera ce travail ordinaire de construction d'un lien médiatique, plus proche de la tangente que du partage ou de l'interaction. J'avais ainsi proposé de représenter la relation à la télévision sous la forme suivante, les différents cercles représentant les multiples réalités du "supposé téléspectateur" inscrit dans des cercles d'appartenance multiples, sous forme, comme le dit Goffman, d'un "holding de personnalités".



On conçoit que, dans un tel schéma où le contact est **tangential**, le processus de la réception soit entièrement à reconsidérer.

## **CHAPITRE 3 :**

### **LA RÉCEPTION**

## 1- DE L'UTILISATEUR AU RÉCEPTEUR : LES MODES D'EMPLOI

Traitant des techniques de communication, il était difficile d'esquiver la problématique de la réception, d'autant plus lorsqu'une parenté aussi forte peut être établie entre l'utilisateur et le récepteur. J'ai précisé cette parenté dans un article de l'ouvrage "Médias et nouvelles technologies".

### Quatre usagers en un

Réhabiliter l'acteur, c'est avant tout rendre compte de ses compétences (au sens chomskyen de capacités formelles) à traiter le monde qui l'entoure. Mais ces compétences doivent être distinguées selon les rationalités qu'elles mettent en oeuvre : représenter le monde, ce n'est pas l'appareiller, par exemple (cf. la théorie de la médiation de Jean Gagnepain). L'usager peut être "déconstruit" selon ces compétences en quatre "états" :

- il est **récepteur** lorsque, dans le **message**, il traite une **représentation** à travers la médiation du **langage**,
- il est **utilisateur** (ou exploitant) lorsque, dans l'**ouvrage**, il traite son **activité** à travers la médiation de la **technique**,
- il est **usager** (au sens strict cette fois) lorsque dans l'**usage**, il traite son **appartenance** à travers la médiation de la **société**,
- il est **consommateur** ou électeur, lorsque dans le **suffrage**, il traite son **désir** à travers la médiation de la **norme**.

*In Construire le téléspectateur : récepteur, consommateur ou citoyen, publié dans Vitalis (ed.), Médias et nouvelles technologies, 1994.*

Dans cette étude de la réception, c'est encore l'activité du récepteur que je mis en avant, en analogie complète -mais non vraiment délibérée à l'origine- avec l'activité de l'utilisateur. Autant j'avais montré comment l'utilisateur réinventait le produit, autant je pouvais montrer que le récepteur réinventait le message.

Le lien entre les deux thèmes était facilité par le premier terrain choisi dans ce domaine, les modes d'emploi. Ce choix me permettait de croiser mes formations de sociologue et de linguiste sur un terrain commun. De plus, le mode d'emploi avait l'avantage de faciliter le suivi de l'utilisateur à la trace: il fallait alors emprunter les méthodes de linguistique descriptive et la formalisation importante dans cette discipline alors que les outils de description de l'activité technique, et plus encore sa formalisation, restaient un domaine quasiment vierge sur le plan académique.

Lors d'une communication au colloque "Travail et pratiques langagières" de 1989, j'introduisis cette difficulté rencontrée par le rédacteur technique et par le mode d'emploi à anticiper sur la langue "supposée partagée" (Flahaut) par le récepteur. La formule de P. Guiraud me paraît toujours exprimer au mieux la contradiction dans laquelle se trouve la communication didactique (mais tout autre forme de communication au même titre) : "dire tout à personne" ou "ne rien dire à tout le monde". J'en donne une explication à la fin de cet extrait de ma communication :



Le critère le plus souvent retenu pour rédiger les modes d'emploi consiste à "faire simple", et tout le monde semble d'accord sur cette exigence. Or, dès qu'on avance dans la rédaction, on voit combien le malentendu sous-tendait cet unanimité. Faire simple pour qui, en fonction de quoi ? Existerait-il quelque part un dictionnaire du français simple, du technolecte moyen ? Certes non, et quand bien même certains tenteraient de le réaliser, ils ne feraient qu'un pari sur un état donné de la langue, valable dans un certain espace social, dans un certain contexte, etc. Entre un modèle de la correction vis-à-vis de la langue des techniciens et celui de la correction vis-à-vis de celle d'un utilisateur moyen, le débat peut être éternel : il s'arrête provisoirement dans une formulation qui sera inscrite dans le mode d'emploi. Mais il faudrait encore ajouter la correction vis-à-vis de l'entreprise, de la culture et des traditions linguistiques qui sont sa marque spécifique. Plusieurs processus peuvent être observés dans le vocabulaire des modes d'emploi qui soulignent ce caractère de débat permanent.

#### Une socialisation dans un idiome "savant"

Le choix d'utiliser le vocabulaire le plus répandu chez les techniciens est toujours très fréquent et il serait inutile de le condamner sous prétexte qu'il est savant. L'utilisateur lui-même peut parfois être à la recherche d'un vocabulaire de spécialistes, voire d'initiés qui manifesterait une position sociale hors du commun. Ainsi pour utiliser une caméra vidéo, il faudra manier un vocabulaire composé de : "sensibilité, balance des blancs, zoom, antiscratch, insert video, fondu", etc. sans parler des spécifications techniques proprement dites. La langue ordinaire des utilisateurs de caméra vidéo devra intégrer ce vocabulaire des professionnels que les constructeurs "grand public" ont importé tel quel, ou le retraduire mais la lecture du mode d'emploi sera, elle, basée sur cette terminologie. Il s'effectue ainsi une véritable socialisation dans des langues techniques quasi professionnelles, avec les réinterprétations qui président à tout contact de langues. Le vocabulaire du mode d'emploi impose un contact avec la langue des techniciens, contact qui durera et qui aboutira à des emprunts diversifiés, à des traductions multiples jusqu'au passage dans ce que chacun prétendra appeler le vocabulaire "ordinaire" ou "moyen". Mais l'étrangeté d'une langue ne tient pas à son caractère technique ou à sa "complexité" (?) : il n'y a pas de limite substantielle à la difficulté rencontrée par un usager, pour qui "mettre sous tension", "afficheurs", "état de veille" peut être le comble de l'idiotisme, ou encore "volts", à une époque où la banalisation complète de l'électricité a conduit paradoxalement à l'usage courant de l'expression "du 220", en omettant même le vocable "volts".

#### Un technolecte savant qui reste en débat

On pourrait supposer que cette diffusion de termes techniques est facilitée par la tendance à l'univocité des termes techniques. C'est en effet le rêve constamment caressé par les techniciens comme par les rédacteurs d'un mode d'emploi : la disparition de l'impropriété du langage, qui permet la polysémie et la synonymie par exemple, ces deux fléaux pour l'exactitude de la langue technique. Leur idéal serait en fait de passer au code.

Cette tentation se retrouve dans le mode d'emploi, lorsque l'icône détrône de plus en plus le langage, dans l'espoir de trouver une représentation strictement adéquate au réel, quelque chose qui ne serait plus une médiation. L'icône possède un deuxième avantage : on peut plus facilement croire qu'elle n'est pas marquée socialement, comme si sa valeur énonciatrice ne dépendait d'aucun contexte. C'est le deuxième versant du rêve de correction technique : neutraliser le débat social qui constitue la langue. Les commissions de normalisation, les instances internationales, les syndicats de constructeurs cherchent à atteindre au moins entre eux cette langue commune qui, croit-on, faciliterait ensuite la diffusion d'un technolecte "standard" parmi les utilisateurs. Mais cette opération est toujours à refaire car la divergence se réintroduit sans cesse à l'occasion d'une innovation, d'un nouveau produit. Pour les magnétoscopes, les modes d'emploi utilisent comme synonymes : "émetteur, chaîne, canal, programme, source, station, station pré-réglée", selon les rédacteurs. De la même façon, on trouve dans des modes d'emploi de fours les termes de "programmeur, horloge, minuterie, pendule", tous équivalents. Quoi de plus normal que cette synonymie où peuvent se manifester les particularismes de chaque constructeur ? Mais il faut alors reconnaître que mettre la technique en langue suppose l'abandon de ce double idéal du standard ou du code.

#### Sur-différenciations et sous-différenciations

La correction technique peut être ainsi utilisée comme argument pour justifier toutes les décisions de vocabulaire. Dans un mode d'emploi d'un coffret d'abonné au câble, il a fallu par exemple absolument distinguer "code" et "clé", alors que l'utilisateur aurait eu tendance à en faire des synonymes. Mais cette sur-différenciation a abouti à regrouper sous le même vocable trois types de "clés" différentes (verrouillage, chaîne payante, chaîne "à accès réservé"). Plusieurs chapitres du mode d'emploi étant organisés autour du problème des clés, il est extrêmement difficile de s'y retrouver, malgré le recours à des énoncés développés des trois types de clés. La sous-différenciation semble pourtant toujours reprochée à la langue technique "triviale". Ainsi, on évitera d'utiliser des termes comme "brancher". Dans la partie "en cas de non-fonctionnement", pour aider l'utilisateur, on lui demande de "vérifier que le téléviseur est sous tension (raccordement TV/secteur) mais surtout pas : "Votre téléviseur est-il branché ?". Par un accès de vulgarité ou de licence, le terme "allumer" est utilisé dans ce mode d'emploi, alors que bien d'autres s'en défient. Mais on s'aperçoit qu'il s'agit alors de souligner qu'il existe deux opérations distinctes visant deux dispositifs différents : "Allumer le téléviseur et vérifier que le coffret est bien sous tension." La synonymie est ici utilisée avec une concession à la langue ordinaire pour contrer la faiblesse du connecteur "et" qui serait apparue dans le cas d'un énoncé comme "Allumer le téléviseur et le coffret".

Cette lutte pour un quasi-code contre l'impropriété constitutive du langage et contre l'arbitraire constitutif de la langue est pourtant rendue difficile dans le cas des machines contemporaines informatisées à des degrés divers : la manœuvre se trouve en effet réduite à des gestes identiques, tous résumés par l'énoncé : "Appuyez sur". On pourra comparer ces énoncés avec la variété incroyable des termes d'opération dans les métiers plus anciens, opérations directement reliées à un geste. Les modes d'emploi contemporains ne peuvent se contenter de répéter sans cesse "appuyez sur", puisque toutes les opérations reposent sur cet unique geste.

On aboutit alors à ce glissement qui consiste à décrire l'opération par son effet : "sélectionnez", "indiquez", "composez", en omettant de préciser qu'il faut pour cela appuyer sur cette touche ou sur la "souris". La déconnexion de la langue technique avec le geste se développe de cette façon : le geste lié à la frappe sur un clavier devient ainsi partie intégrante du contexte supposé connu. Là encore, c'est un modèle de l'utilisateur qui est produit et qui mise sur sa socialisation préalable à l'univers du clavier.

Dire tout à personne / ne rien dire à tout le monde

La correction technique est ainsi impossible à tenir parce que la langue est débat permanent y compris entre techniciens. Tout comme est impossible à tenir la correction vis-à-vis d'une supposée langue des utilisateurs qui se définirait par sa "simplicité" ou vis-à-vis des particularismes de chaque compagnie. Ce qu'on peut observer dans les modes d'emploi, c'est précisément les traces de ces débats qui font pencher les choix de langue vers les techniciens, vers la langue dite "ordinaire" ou vers les idiomes propres à un producteur. Dans tous les cas, ces particularismes ne peuvent être maintenus tels quels : on serait en effet dans la situation évoquée par Guiraud qui consiste à "dire tout à personne", c'est-à-dire à communiquer le tout d'une langue (un parler et une doxa), la langue de l'un ou l'autre des partenaires, qui n'est qu'un idiolecte prétendant chacun pour son compte à l'universalité et au statut de standard : la divergence serait absolue. Mais à l'inverse la volonté de s'adapter à tout prix à tous ces particularismes à la fois conduirait à ne "rien dire à tout le monde", par perte d'un lieu d'émission singulier : la convergence absolue ne serait pas pour autant l'universalité mais le marais de la généralisation, du lieu commun. Le mode d'emploi doit encore parler d'une machine particulière et viser à des utilisations précises, produite par certains et non par tous. Cette double impasse est en germe dans tout échange langagier ou technique. La gageure du mode d'emploi, c'est de prétendre réduire la distance technique par la médiation de la langue, qui produit seulement une autre forme du jeu de distance/appartenance sociales.

*Publié dans Les mots pour le faire, Ed. Descartes, 1992.*

La tâche du rédacteur technique pour se représenter le récepteur n'est pas moins périlleuse que celle du concepteur pour se représenter l'utilisateur (ou le producteur pour se représenter le téléspectateur). Le texte du mode d'emploi doit lui proposer un programme de lecture, en quelque sorte, où la place des différents acteurs sera attribuée de façon cohérente et qui lui permettra de se repérer. Il s'agit bien de ce que nous avons appelé un "contrat d'interlocution" qui structure la réception, qui fixe un cadre à l'expérience en cours :

Des stratégies didactiques d'attribution des places

Nous avons distingué trois stratégies didactiques à travers l'observation empirique des modes d'emploi. Dans chaque cas, l'émetteur attribue des places à l'utilisateur, à la machine et à lui-même : le mode d'emploi est en quelque sorte le script (Akrich 1987 : 1) de ce placement réciproque, qui se marque avant tout dans les modes d'énonciation : choix d'un sujet, usage de la passivation, de la négation, formes verbales (Akrich & Boullier 1989).

La machine opère

Deux niveaux doivent être distingués :

- Dans le premier cas, la machine opère comme effet d'une intervention de l'utilisateur ou d'une instruction du concepteur. Dans l'exposé, s'enchaînent ainsi "Appuyer sur le bouton M/A" puis : "Les voyants marche et prêt s'allument" : cette dernière phrase met en scène la machine agissante en réponse. Mais l'enchaînement des séquences d'action est tel que l'on peut parfois se demander qui répond à qui.

- Dans le deuxième cas, la machine opère effectivement sans que soit fait mention d'un utilisateur quelconque. (Nous prendrons à chaque fois le même exemple pour montrer les variations possibles). Ici, nous rencontrons l'expression : "Le coffret est sous tension", avec la variante possible : "Le coffret doit être sous tension". Cette présentation d'une succession d'états permet de faire abstraction de l'utilisateur et rejoint dès lors la présentation de la notice technique par fonctions. Les marqueurs linguistiques de cette position sont assez facilement repérables : "le dispositif assure..., permet..., gère...", introduisant l'explication de sa fonction. Ce point de vue qui a déjà été opposé (Visser) à une présentation par objectifs ("Pour obtenir ceci, faites ceci") n'est pas critiquable en soi, il signale seulement la construction d'un rapport de communication où l'opérateur humain se voit attribuer un certain statut (Stourdzé).

Mais d'autres variantes du même modèle didactique ont pu être observées qui atteignent au même effacement de l'utilisateur en le prenant cette fois à témoin de cette dispense d'agir que lui permet la machine. Ainsi, un mode d'emploi de cireuse de 1961 propose des énoncés de ce type : "La cireuse se met en marche automatiquement en abaissant...", "le moteur s'arrête quand le manche est placé à la verticale", "les brosses se fixent par simple pression...". L'action de l'utilisateur est toujours présente mais on constate que sa mise en scène est linguistiquement inversée par rapport à la machine grâce à la forme pronominale réfléchie : ce choix est délibéré pour mettre en évidence la facilité. L'utilisateur est dispensé d'agir, la machine "s'agit" et on valorise ce loisir sur le mode publicitaire au point d'annuler rhétoriquement le travail de l'utilisateur qui reste pourtant indispensable !

L'utilisateur maîtrise

Cette stratégie didactique s'oppose directement à la précédente : ici, l'utilisateur est le héros de l'histoire à tel point qu'il parle lui-même : "Je mets le coffret sous tension", "Comment puis-je mettre le coffret sous tension ?". Comme pour la position précédente, le médiateur qu'est le rédacteur du mode d'emploi semble s'effacer, dans un cas au profit de la machine, dans l'autre au profit de l'utilisateur. C'est plus précisément les marques du rapport didactique qui s'effacent dans la langue. L'option "Je fais ceci" réalise à l'extrême la présentation par objectifs : le rédacteur se met entièrement à la place de l'utilisateur.

Mais elle reste peu utilisée, certaines critiques la présentant tantôt comme infantilisante (la mise en scène qui s'annule est paradoxalement la plus visible, l'intention didactique apparaît explicitement comme dans les manuels pour enfants) tantôt comme démagogique, comme démarche de séduction grossière. Mais on ne peut s'empêcher de penser que la nécessité de se décentrer de sa propre position de rédacteur (souvent allié aux constructeurs) reste un exercice trop périlleux. Or, toute capacité de communication suppose une aptitude à se décentrer, contre le collage absolu à son univers et à sa langue particulière. Ce rapport didactique suppose l'abandon provisoire pour l'utilisateur-lecteur de sa capacité de personne pour faire confiance à un mode d'emploi, pour déléguer à quelqu'un d'autre sa capacité d'utilisation et la récupérer seulement par la suite, après un temps de curatèle (Gagnepain). Ce processus fondamental du rapport didactique se marque ainsi dans la langue à travers la difficulté à adopter totalement le point de vue d'un utilisateur, qui reste de plus toujours supposé : on ne peut occuper toutes les places et pourtant on ne cesse de faire comme si l'on savait quelque chose de la place de l'autre, en le prenant en charge, en parlant en son nom.

#### Le rédacteur guide

Le schéma le plus couramment utilisé consiste pour le rédacteur à assumer cette position de guide et à en adopter les marqueurs linguistiques. Mais il peut se donner une plus ou moins grande présence et adopter là encore une stratégie didactique différente.

a - Le concepteur reste abstrait. Formule : "Mise sous tension du coffret" ou encore "Mettre le coffret sous tension". Dans cette présentation elle-même, la dimension savante ou technique du rédacteur se manifeste dans cette formulation très fréquente, analogue à celle d'une notice pour techniciens.

b - Le concepteur accompagne le lecteur-opérateur. Formule : "Mettons sous tension le coffret", "Étudions la mise sous tension du coffret" (tous ces exemples ont été rencontrés dans divers modes d'emploi, ils sont seulement ajustés par nous à la même phrase de base). La relation didactique elle-même est mise en scène et déniée en même temps.

c - Le concepteur dirige l'opération. C'est le cas le plus fréquemment rencontré à travers la formule : "Mettez le coffret sous tension" (éventuellement "vous mettez ...", rencontré plutôt dans les recettes de cuisine qui sont aussi des modes d'emploi). La relation didactique s'affiche comme telle, dans sa dimension prescriptive et impérative, sans que le lecteur la respecte pour autant.

d - Le concepteur met en garde l'utilisateur : il interdit certains usages, il prévient les erreurs éventuelles et il adopte la forme rhétorique adaptée, celle du commandement. Un mode d'emploi anglais d'une scie sauteuse se compose ainsi uniquement d'une litanie alternant les "Be sure" et les "Do not". Cette nouvelle version des 10 commandements prend explicitement la position de la prescription, qui restait malgré tout présente dans les formes de l'explication ou de l'orientation.

Ces choix rhétoriques se combinent dans un même mode d'emploi mais dans une proportion limitée : on construit un rapport social en l'inscrivant dans ces styles et le modèle adopté contraint durablement l'exposition. Ces registres ne sont pas corrects ou incorrects, performants ou inefficaces : ils mettent en scène un certain rapport didactique, ils fixent un cadre au sein duquel le rédacteur place l'utilisateur. Le contrat ainsi fixé établit la compétence technique de l'utilisateur, les contextes supposés de sa vie quotidienne, le parcours qu'il doit suivre, les demandes qu'il est supposé avoir, les initiatives qu'il peut prendre, celles qu'il doit prendre et celles qu'on lui interdit de prendre, les acteurs à qui il peut faire appel, etc. Ce contrat reste unilatéral et la négociation en est différée jusqu'au moment de la lecture où l'on voit l'utilisateur réinventer son mode d'emploi.

*In Akrich et Boullier "Le mode d'emploi, genèse, forme et usage" publié dans D. Chevallier (ed.) Savoir faire et pouvoir transmettre, 1991.*

## 2- LE MALENTENDU OU COMMENT S'EN DÉBARRASSER

Face à cette difficulté à définir le lecteur final, la tentation est grande de vouloir sortir du langage, à qui reviendrait toute la faute. J'ai mis en avant à plusieurs reprises que le malentendu était la base même d'une théorie de la communication, car le malentendu est le processus fondamental de l'échange, que l'on cherche à réduire précisément mais qui ne saurait disparaître sous peine de fusion. Dans une recherche directement sociolinguistique sur les langues du transport urbain, intitulée "L'interlocution dans le transport urbain. Terminologie et relation de service", j'ai déconstruit ce malentendu pour en proposer trois modalités différentes :

### 3.2.1. - Formes du malentendu

Le travail de renseignement est donc une mise en signe, un signalement (insignere), répété (re-insignere), qui fait suite à un "enseignement" déjà reçu pourrait-on dire ou à un signalement déjà effectué. Le lien avec l'enseignement n'est donc pas fortuit qui introduit d'emblée une inégalité dans les savoirs, un mouvement de l'un vers l'autre et une prise en charge de l'ignorance du demandeur. Toute la question est alors de savoir, comme dans tout enseignement, ce que le récepteur fait de ce qu'il reçoit et comment il peut devenir apte à se prendre en charge. Retenons pour l'instant ces trois sources de malentendus possibles dans le renseignement :

1 - une mise en signe, un signalement et par là des **impropriétés** ou des équivalences problématiques avec la réalité (ce qui souligne à quel point il n'y a pas d'évidence naturelle de la toponymie et qu'elle doit être construite),

2 - une reprise d'un savoir pré-établi et par là des **traductions**, au sens strict, entre langues toujours arbitraires (ce qui permet de rappeler que le client qui demande un renseignement n'est jamais "vide" mais plein d'un enseignement inadapté à la situation),

3 - une relation de transmission et d'acquisition et par là des **transferts** entre les personnes ou des ajustements problématiques créés par l'inégalité de savoir (ce qui incite à ne pas idéaliser la "co-production" dans la mesure où le professionnel reste le maître de l'échange, et à ne pas ignorer le destin indécidable de tout renseignement une fois cette relation de transmission terminée).



Ces trois types de malentendus peuvent être illustrés dès la prise de contact qui est déterminante dans le déroulement de l'interaction.

### 1) Malentendus créés par l'impropriété de toute mise en signe

Le verbe est parfois trop impropre et on lui substitue le geste

Contrôleur : "Vous attendez la ligne 8 ?"

Usager : "Oui."

Contrôleur : "L'arrêt est reporté."

Usager : "Où ?"

Contrôleur : "J'vais vous faire voir, parallèle au 12 tout de suite vous allez voir..."

Usager : "???"

Le contrôleur se déplace alors en direction de l'endroit en invitant l'usager à le suivre.

Contrôleur : "Vous regardez là-bas." (montrant l'arrêt du doigt)

De plus, de nombreuses explications sont émaillées de gestes tendant à les préciser ou même à définir certains objets ; ainsi, au bureau d'information, de nombreuses personnes, pour demander un dépliant, accompagnent l'énoncé "Je pourrais avoir un...", soit d'un geste montrant le lieu où se trouvent ces dépliant, ou bien d'un geste représentant la forme de l'objet demandé.

La liste des dénominations de tickets montre à elle seule à quel point le "ticket" n'existe pas mais seulement une déclinaison de tarifs, de noms, d'objets et de clients-cibles.

- le ticket unité : 5 F
- le carnet de 10 tickets plein-tarif : 31 F
- le carnet de 10 tickets tarif réduit : 18 F
- le carnet hebdomadaire de 6 tickets : 26 F
- l'abonnement hebdomadaire et coupon hebdomadaire : 35 F
- l'abonnement mensuel et coupon mensuel : 128 F
- l'abonnement jeune et coupon jeune : 60 F
- l'abonnement étudiant moins de 26 ans et coupon étudiant moins de 26 ans : 90 F

### 2) Malentendus créés par le contact entre langues arbitraires et par la traduction problématique entre elles

- Pour l'usager, l'agent est censé connaître la ville de tous les points de vue : noms de rues mais aussi institutions, commerces, etc... Il doit être capable de le guider totalement dans son parcours.

- "Pour aller au Rallye, s'il vous plaît ?"
- "Comment fait-on pour aller à l'AFPA, s'il vous plaît ?"
- "Et c'est loin de l'arrêt ?"
- "C'est où, Patton ?" (quartier de Rennes)

### Interviews conducteurs :

"Beaucoup viennent avec leur adresse et on nous demande la ligne à utiliser, à emprunter, l'arrêt... (ils disent) "Je voudrais aller là. Ils donnent la rue ou l'établissement. Bon, y'a des fois c'est pas très précis, on est obligé de poser des questions pour connaître la destination vraiment. Bon, ça se passe au niveau des facs, par exemple. Bon, ben sur Rennes c'est quand même une ville assez universitaire, donc quelle fac ? Bon parce que je vois sur le quartier de Villejean y'a plusieurs facs, déjà, donc on est obligé de leur demander quelle fac... En gros y'a ça, plus sinon pour les hôpitaux c'est pareil : "Est-ce que vous allez à l'hôpital ?" Bon, des fois ils savent pas si c'est ... bon, y'a l'Hôpital Sud, il s'appelle l'hôpital Sud ou Fontenoy, bon y savent pas."

L'usager ne se réfère quasiment pas à l'univers des transports et emploie des références à la ville. L'agent est alors appréhendé comme un agent de ville, c'est-à-dire qu'on lui attribue un rôle bien plus vaste que celui qu'il est censé occuper par son statut dans la société.

L'agent est perçu par l'usager comme un homme providentiel qui est censé connaître entièrement la ville (dimension agent de ville) et en même temps comme agent de la société de transport, c'est-à-dire capable de traduire la demande de l'usager dans l'univers des bus et de la lui restituer dans l'univers de la ville et de façon particularisée.

L'usager demande à l'agent de prendre en main son parcours tant au niveau de l'orientation que de la traduction dans la langue spécifique des transports.

- "Vous les renseignez comment (les usagers) ?

Conducteur : "Donc, on les renseigne par la ligne à emprunter et si on peut, si on le sait, l'arrêt où il faut s'arrêter, sinon on leur demande de prendre telle ligne et de demander au chauffeur... Ils comprennent, enfin souvent il faut leur indiquer le sens parce que sur Rennes, enfin sur Rennes ou ailleurs, j'vois y'a des lignes la 8 par exemple, bon ben y'a direction Sud, direction Nord quoi, donc faut leur préciser quand même la direction ; y'en a y cherchent pas à savoir hein ... y montent hein."

- "Comment vous leur expliquez la direction ?"

- "Bon ben ça dépend où on se trouve, quoi. Si on est tout près de la ligne qu'ils doivent emprunter on leur indique soit un grand commerce, par exemple, pour la 8, si ils veulent aller vers le Nord, on leur indique Prisunic par exemple, et si ils veulent aller vers le Sud, c'est la République côté Poste... des choses comme ça. Pour la 11, c'est pareil, c'est la Poste et puis Point 35 qui se trouve sur les quais, en général ça se passe bien, quoi."

### 3) Malentendus créés par l'inégalité de savoirs et la prise en charge liée à la transmission

Les employés (surtout les contrôleurs du trafic et le personnel de l'information) tendent à engager les premiers la conversation avec les usagers lorsqu'ils soupçonnent un problème d'orientation, c'est-à-dire qu'ils anticipent l'éclatement d'un malentendu qui pourrait surgir à une autre occasion.

Lors d'une période d'enquête avec les contrôleurs du trafic, un arrêt de bus était en travaux et celui-ci avait été déplacé ; lorsque le contrôleur apercevait des usagers à cet arrêt désormais désaffecté, il allait les prévenir malgré les affiches d'avertissement apposées. Mais cet engagement verbal du contrôleur va créer d'autres malentendus.

Exemple : Contrôleur : "La ligne 8 ... c'est pour la ligne 8 ?"

Usager : "Y'en a pas !!!"

Il fallait alors clarifier le nouveau malentendu car l'usager a cru par cette intervention que le bus de la ligne 8 ne circulait pas ce jour.

Contrôleur : "Vous attendez la ligne 8 ?"

Usager : "Non, j'attends un ami, je viens de l'apercevoir, je vous remercie."

Contrôleur : "Ha bon, d'accord."

De même, les employés de l'information anticipent certains problèmes de désorientation supposés lorsque certains usagers passent dans ce bureau pour prendre uniquement des dépliants comportant les arrêts des lignes et les heures de passage. Le personnel de l'accueil identifie alors ces usagers comme des non-habitués et désirent leur fournir des informations qu'ils n'ont pas demandées. Le malentendu peut alors porter sur les compétences de l'usager qui se sent désigné par cette bienveillance comme incompetent à s'orienter, et qui éprouve l'offre de prise en charge comme abusive.

L'usager prend un dépliant :

- Employé : "Vous voulez un renseignement ?"

- Usager : "... Non, heu non ... j'ai ce qu'il faut (en montrant le dépliant) ... Merci."

Le malentendu peut aussi porter sur le domaine d'intervention de l'agent qui peut "menacer" l'usager dans une sphère qu'il estime privée.

Usager : "Le 8, il passe bien à 16h08 ?"

Employé : "C'est pour aller où ?"

Usager : "... ben heu ... c'est personnel."

Employé : "Non mais je vous demandais ça pour le sens..."

Le malentendu peut aussi porter sur les attentes de l'usager :

Usager : "Quel bus faut-il prendre pour aller rue St Melaine, s'il vous plaît ?"

Employé : "Rue St Melaine ... oh, vous pouvez y aller à pied."

Usager : "A pied vous dites ! Y'a pas de bus qui vont par là ?"

Employé : "Vous pouvez prendre sinon le 1, le 20, ou le 22 en bas de la Place de la Mairie, vous arrêtez à Motte-Fablet, ça vous rapprochera un petit peu."

Usager : "Ah oui, ça va me rapprocher, merci."

Ici le malentendu porte sur le fait que l'usager désirait un renseignement sur l'orientation dans le bus et non sur l'orientation dans la ville ou sur le moyen le plus pratique pour elle d'y arriver comme semble le suggérer l'employée. Il y a malentendu sur la demande de la cliente.

Lorsque l'usager formule une demande de renseignement, il le fait en se référant à un cadre plus général qui dépasse sa situation ; il tend à généraliser sa demande et en plus il l'exprime souvent avec une terminologie empruntée à l'institution des transports urbains.

Exemple :

Usager : "Y'a pas d'arrêt place Hoche, si ?"

Employée : "Pour quelle ligne ?"

Usager : "Ah, je sais pas, en général. Toutes les lignes ne passent pas par là ?"

Employée : "Non, c'est pour vous rendre où ?"

Ici, l'employée particularise la demande que celui-ci avait formulée de façon générale. Elle nie ses capacités à s'orienter par rapport au bus en réintroduisant la ville comme référence ("c'est pour vous rendre où ?"), référence que l'usager avait écartée en se référant à l'univers des transports ("lignes").

Elle lui suppose une incompetence à connaître les lignes (univers des bus à Rennes) puisqu'elle ne répond pas à son interrogation : "Toutes les lignes ne passent pas par là ?" en lui indiquant les lignes qui effectivement empruntent ce trajet mais en le ramenant à un problème personnalisé.

En règle générale, l'agent tend à vouloir guider totalement l'usager, quitte à lui intimer des consignes précises en évitant de lui laisser toute initiative.

*In L'interlocution dans le transport urbain, 1992.*

Dans les modes d'emploi, la tentation de s'affranchir de ces risques de malentendu est grande, car l'ingénieur lui-même préfère les chiffres et les équations à ces formulations inévitablement polysémiques. Le problème d'inadéquation du langage est particulièrement saillant lorsqu'il s'agit d'exprimer le "faire". En situation de démonstration ou d'assistance à un débutant, on montre, on contextualise à l'aide d'anaphores ("ici", "là", "le truc à côté", "pas comme ça", etc...). Mais lorsqu'il faut expliquer la force à exercer sur une manette, les efforts combinés en puissance, en direction et en séquence inclus dans un même geste ("pousser et tirer le levier vers vous juste après avoir déverrouillé le clapet", etc...), la tâche paraît insurmontable. Mais cette inadéquation est celle du langage : elle apparaît seulement plus nettement dans l'échange didactique technique car on cherche à faire passer le tout du message en vue d'une opération réussie, qui sera ainsi la preuve ou non de la compréhension.

### 3- LES VISUELS, TOUJOURS CONSTRUITS ET ÉQUIVOQUES

L'univers de l'ingénieur est aussi celui du visuel, du plan. Lorsqu'il devient difficile de contextualiser un énoncé, de parler d'une touche localisée à tel endroit, d'un montage à effectuer de telle façon, il est fréquent de penser que le schéma pourrait résoudre tous ces problèmes.

J'ai ainsi été amené, dans un séminaire que j'animais à la MSH sur ces questions de documentation technique et administrative, à démontrer la diversité des visées d'un schéma et les ressources graphiques que l'on pouvait utiliser, à condition de pouvoir décomposer les visées d'information du document (et par là, la situation du récepteur et le contrat d'interlocution que l'on mettait en place) : cette diversité des visées montre déjà la polysémie du schéma et son degré d'ouverture à l'interprétation, beaucoup plus élevé qu'on ne le pense. A condition aussi de ne jamais oublier l'arbitrarité sociale et culturelle du schéma (cf. Deforge sur le dessin technique, et Latour sur "les vues de l'esprit" et la perception des premiers plans techniques occidentaux reçus par les chinois).

## 1 - OBJECTIFS

On peut distinguer quatre objectifs différents aux schémas :

- décrire
- illustrer
- expliquer
- guider

Décrire :

L'objectif est de faire voir, avec plus ou moins de précision, l'objet du message. Sa décomposition est possible, son explicitation par une légende (des références) est plus ou moins nécessaire selon le réalisme du schéma.

Illustrer :

Pour accompagner un discours, l'illustration (secondaire) permet de donner un exemple. Elle n'a pas de véritable but didactique si ce n'est de solliciter diverses modes de lecture.

Expliquer :

A vocation analytique et conceptuelle, le schéma doit renvoyer à des principes, restituer un fonctionnement dynamique, etc...

Guider :

Dans un but opératoire, le schéma présente des étapes, des enchaînements d'actions et les objets qui sont mobilisés, en mettant plus ou moins en scène le lecteur-utilisateur.

Il est impératif de choisir l'objectif prioritaire : les schémas RVI sont à vocation descriptive transposés semble-t-il, sans remise en forme, vers un objectif de guidage (pour le montage).

## 2 - OBJETS CONCEPTUELS

Les objets conceptuels mis en scène par la représentation graphique :

- **Une disposition spatiale** : des conventions graphiques permettent de repérer les rapports des éléments entre eux du point de vue spatial. C'est la transposition la plus aisée mais c'est souvent une sous-utilisation des ressources graphiques du schéma au profit de pseudo-évidences qui peuvent être des pièges (proximité/distance ne disent pas tout).

- **Des catégories** : les éléments représentés sont différenciables les uns par rapport aux autres (des signaux, des câbles), à partir d'un stock existant dans le réel : encore faut-il le représenter et s'assurer que les principes de différenciation graphique soient pertinents par rapport aux propriétés des objets (cf. en cartographie l'erreur d'exprimer des quantités par des formes différentes).

- **Des échelles et un contexte** : le point de vue adopté peut varier du grand angle au zoom. Tout élément possède toujours un contexte qui peut être présenté ou au contraire supprimé par souci de lisibilité. En fonction des tâches et des phases de l'opération, diverses échelles peuvent être nécessaires.

- **Des temps, des étapes** : la procédure de montage par exemple peut être décomposée en étapes, les états différents du dispositif à chaque moment peuvent être représentés. Plusieurs schémas peuvent mettre en scène l'enchaînement temporel, la succession, mais parfois un seul schéma propose déjà un ordre implicite (en décomposant les éléments) ou explicite (en indiquant des numéros).

- **Une hiérarchie, des priorités** : le schéma peut accentuer certains points particulièrement délicats ou essentiels à l'opération. Diverses ressources graphiques permettent d'attirer l'attention du lecteur sur certains éléments nécessitant toute son attention par exemple.

Le plus souvent, tous ces objets, mobilisés selon les objectifs qu'on se fixe, ne peuvent être exploités ensemble. Dans le cas des schémas RVI, la disposition spatiale et les catégories sont les principaux objets conceptuels traités. Les trois autres éléments manquent totalement, ce qui dans une notice de montage est étonnant, à moins de se reposer sur d'autres canaux d'information (dont la formation et l'expérience... !).

## 3 - Ressources

Le schéma dispose de ressources graphiques multiples, le dessin au trait n'en étant qu'une parmi d'autres :

- dessin à plat/en perspective
- dessin éclaté
- ombres et trames
- photos
- légendes hors schéma/dans schéma
- typographie
- flèches, encadrés
- système de combinaison de schémas (zoom, succession, type BD, etc...)

On notera que les schémas RVI utilisent le relief mais non pour les installations électriques. La légende est toujours dans le schéma ce qui peut être un accélérateur de lecture lorsqu'il y a peu d'informations mais qui souligne aussi le faible "vocabulaire" graphique (ni trames, ni différenciation des câbles électriques par exemple). La typographie est quasiment uniforme et manuelle dans le cas des installations électriques. Cette faible mobilisation des ressources graphiques contribue à rendre le schéma confus, non hiérarchisé, sans méthode de lecture proposée.

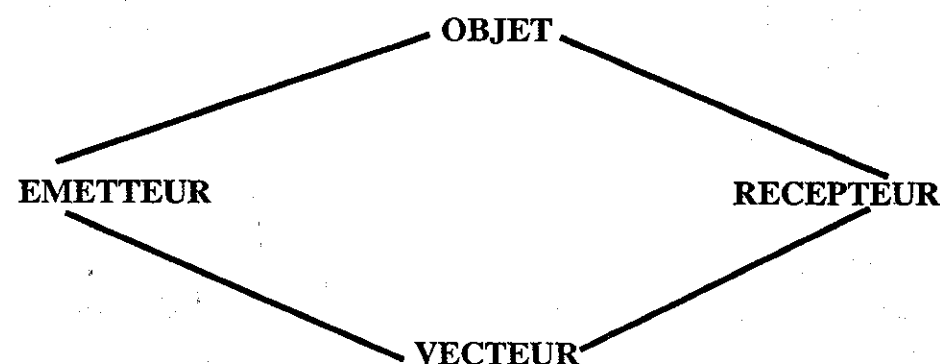
*In Séminaire ANVIE-MSH, L'information des clients :  
notices, modes d'emploi et formulaires, 1993.*

Dans ce débat, qui devient parfois un combat contre des a priori d'ingénieurs, je reprend au fond la même tâche que pour les innovations en techniques de communication : classer, formaliser, augmenter les connexions et la puissance de traitement, tout comme schématiser, ne permettront de s'abstraire de l'ambiguïté du langage et de l'arbitrarité de la langue. C'est précisément ce qui fait leur richesse extraordinaire, conceptuelle et culturelle, et qui structure la communication elle-même.



#### 4- THÉORIE DE LA RÉCEPTION : MESSAGE ET USAGE

Ces différentes approches m'ont conduit à redéfinir quelques notions, en m'inspirant ici beaucoup de J. Gagnepain. Le schéma classique de la réception d'origine plutôt technique plaçait le récepteur au bout d'un canal (E—M—R) mais avait été petit-à-petit remis en cause (le "feed-back" des systémistes, le "two-step flow" de Katz et Lazarsfeld, le "médium" de Mac Luhan, les "communautés d'interprétation" de Katz, le "lecteur-modèle" de Eco et les "actes de langage" d'Austin et Searle, pour ne citer que quelques-unes de ces contributions). L'émetteur n'est pas ce que l'on croit, le message non plus, quant au récepteur, n'en parlons pas, il est avant tout improbable ! La reformulation de ce schéma du message par Jean Gagnepain est la suivante :



Le statut des quatre éléments est identique, c'est-à-dire que le message se définit par ces quatre paramètres en même temps. Changeons de vecteur, comme on le fait avec les nouvelles technologies de communication, et tous les autres paramètres changent en même temps mais changeons d'émetteur et tout change aussi, il ne s'agit pas de réintroduire par la bande un quelconque déterminisme technologique ! Le vecteur peut d'ailleurs aussi bien être constitué des circonstances que d'un support ou du temps disponible, etc.. Tout le monde sait que l'on ne dit pas la même chose (le même objet) en cinq minutes ou en cinq heures ! L'art de la rhétorique consistait précisément à savoir faire varier son propos en fonction de changements de paramètres.

Le récepteur se trouve dès lors relativisé comme élément d'une situation qu'il contribue comme les autres paramètres à produire, en l'occurrence ici sous forme de "sens". Ce sens que l'on traque dans toute théorie de la communication est bien présenté ici comme une construction, réalisée en situation et en aucun cas en référence à un quelconque "sens originel" ou "littéral" du "message" qui repose sur une vision essentialiste de l'échange.

Toute production d'un énoncé peut dès lors se comprendre comme une première production d'un récepteur, ce "lecteur-modèle" dont parle Eco. Son lien avec un récepteur "réel", avec un "individu", reste hypothétique et n'est pas pris en compte à ce niveau. Il s'agit en effet, à travers ce schéma, de conceptualiser la nécessaire réduction de l'impropriété du Signe: mise en forme, articulée, la représentation est devenue arbitraire, sans lien avec la référence. C'est dans ce processus de la désignation (le message) que la situation (et la référence) est réinvestie et que l'on tente de réduire l'inadéquation du dire. Mais ce processus relève bien de notre compétence linguistique en tant qu'elle est aussi désignation (et non seulement formalisation) et n'a pas à ce niveau d'enjeu de communication. Pour faire sens, il faut inventer un récepteur supposé, voilà ce que nous disons.

Mais, nous l'avons vu, le récepteur empirique, de son côté, reconstruit le message, il est à son tour producteur d'un message, exploitant des matériaux fournis par d'autres, sans doute, mais avec une pleine capacité linguistique de réanalyse. Dans cette posture, c'est un nouveau message qui est produit avec tous ses paramètres, c'est-à-dire avec un vecteur, un objet, un récepteur et un émetteur. Se placer du point de vue d'un des paramètres pour analyser le processus ne change pas le processus. Empiriquement, cela veut dire que tout récepteur attribue un émetteur au message qu'il produit dans son activité de réception. Ces deux processus se font face mais sont analogues et leur équivalence n'a pas à être supposée garantie: à partir d'un matériau linguistique apparemment identique, chacun sait que de multiples "interprétations" sont possibles, c'est-à-dire de réduction de l'inadéquation de la forme linguistique en la faisant désigner une référence. Cette exploitation de la polysémie ou de la synonymie est essentielle dans notre capacité linguistique, ce que tous les modèles informatiques cherchent précisément à faire disparaître.

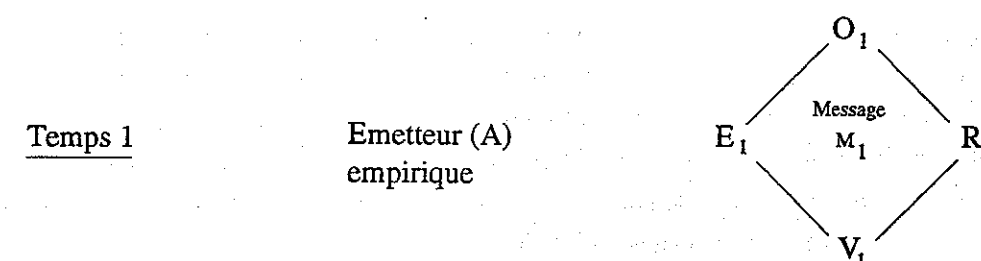
Une fois ces deux processus décrits, rien n'est encore dit sur la manière dont les deux univers et les deux sens ainsi produits vont encore se rencontrer. Le point de départ d'une théorie linguistique doit être l'impropriété ou l'inadéquation du Signe, le point de départ d'une théorie de la communication, entendue ici de façon restreinte comme l'échange social de ces signes (elle peut en fait porter sur autre chose) doit être le malentendu, que d'autres ont appelé le ratage (Lacan).

Les "deux messages" que nous avons décrit, c'est-à-dire deux processus pris du point de vue de deux paramètres différents, ont pris en compte, l'un les capacités et propriétés supposés d'un récepteur, et l'autre les intentions et propriétés supposées d'un émetteur mais leur "équivalence" ni leur échange n'ont rien de nécessaire (il existe des messages sans récepteur empirique même si l'émetteur en a supposé un: c'est le drame classique de l'auteur sans public ou le cas de celui qui parle tout seul ou qui s'adresse à Dieu).

Le travail propre de la réception en tant que processus social traitant le message, en tant qu'interlocution comme le désigne Gagnepain, est encore à faire et il se définit comme un travail de traduction. Il s'agit de réduire les divergences entre ces messages. Ce processus relève de la négociation, de la capacité sociale à prendre plus ou moins l'autre en considération, à se décentrer de sa position dans le monde. En ce sens, il n'est plus spécifique au matériau qu'il traite, ici un matériau linguistique.

Point essentiel, ce travail de négociation ne se conçoit et ne se perçoit que dans la durée, c'est-à-dire dans le temps nécessaire à faire histoire commune ou divergente. C'est en cela que la conversation est un exemple intéressant et prototypique de la communication, lorsqu'elle porte sur les signes. On peut en effet y saisir la dynamique de la construction de convergences ou de divergences selon les tours de parole, y voir à l'oeuvre la compétence des acteurs à réduire leur malentendu. Je présente ici une description analytique du processus pour mieux figurer ce mouvement.

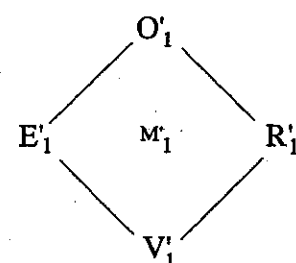
1- Alors qu'un premier énoncé est produit, l'émetteur construit un premier message.



2- Le récepteur, lui, reconstruit un autre message, décalé par rapport au premier, d'un rapport hypothétique avec lui.

Temps 2

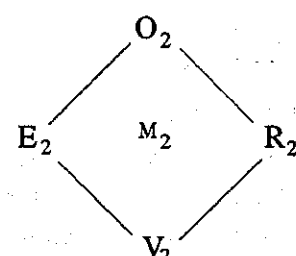
Récepteur (B)  
empirique



3- Puis, ce récepteur devient à son tour émetteur en produisant un message de réponse mais, notons-le, uniquement à partir du message qu'il suppose avoir reçu.

Temps 3

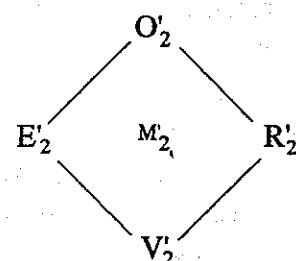
Récepteur (B)  
empirique  
devenant  
émetteur



4- Le tour de parole de réponse du premier émetteur est l'occasion d'abord de reconstruire à son tour le message ainsi reçu,

Temps 4

Récepteur (A)  
(émetteur de T1)

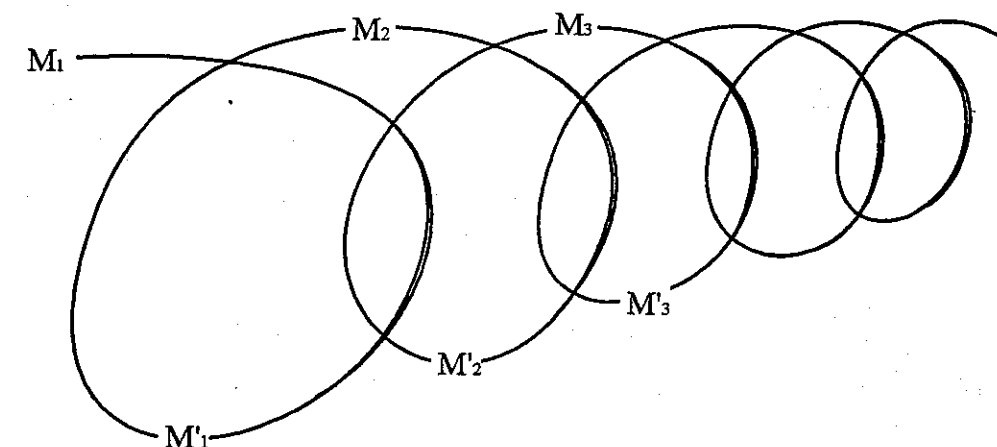


5- Puis de réémettre en fonction de cette réception.

Si l'on imagine -comme toujours- un écart de départ, un malentendu, et que les premiers tours de parole ne parviennent pas à le réduire mais au contraire l'installent ou le confirment, on imagine bien comment ce processus génère des situations dignes du Vaudeville, qui peuvent devenir inextricables.

Cette description décomposée du processus met en évidence le considérable travail de négociation et de décentrement qui est nécessaire pour que "les deux sens" s'approchent. Grâce à l'expérience et à l'histoire partagée, on conçoit que les échanges entre "familiers" puissent économiser ce travail, au point de paraître fusionnels parfois (ce qui tend vers la pathologie d'ailleurs, en niant notre condition humaine divisée). Mais on ne peut prendre pour étalon de la communication, ce partage apparemment total et immédiat alors qu'il reste relatif et construit par une longue interaction.

Rien ne dit a priori que le travail de conversation et plus généralement de l'interlocution parvienne à lever le malentendu. La spirale des tours de parole s'élargit alors de plus en plus, et les sens s'éloignent, alors que, dans un mouvement de convergence, il est possible de se représenter cette spirale comme se resserrant de plus en plus mais sans jamais disparaître en un point unique qui serait la fusion.



Je retrouve alors la notion de rapport tangentiel déjà évoqué à propos de la télévision et de ses télé-spectateurs pour montrer à la fois le frottement et donc la production d'un sens et en même temps l'inadéquation fondatrice des sujets humains eux-mêmes.

A différentes échelles, une conversation ou une vie commune, on mesure qu'il s'agit bien d'un processus historique, qui n'est pas simple succession mais récapitulation pour permettre de traduire au mieux des réalités et des subjectivités pourtant irréductibles les unes aux autres.

De la même façon, j'ai aussi déconstruit le processus de production du message et donc de construction du récepteur en quatre plans, qui permettent de ne rien oublier des médiations qui s'entrecroisent pour faire tenir au bout du compte cette réception particulière du message. Dans un article des "Cahiers de Linguistique Sociale", j'identifiais ces quatre dimensions dans le cas du mode d'emploi.

#### Panne du mode d'emploi

Le mode d'emploi ne peut en aucun cas être ramené à un seul processus de représentation du monde, à une activité cognitive ou encore à une opération de réduction d'un écart culturel. Ce logocentrisme ou ce sociocentrisme ne nous permettent pas d'analyser les diverses rationalités qui concourent à mettre en forme le mode d'emploi, comme tout autre phénomène observable : nous cherchons précisément à éviter ces réductions en donnant leur place à toutes les rationalités sans les rabattre sur des "logiques" ou sur des "échanges". Le mode d'emploi peut alors être traité comme le produit de quatre analyses conjointes, non seulement effectuées par le scientifique mais mises en œuvre par tout créateur et par tout lecteur de mode d'emploi : ces analyses sont en effet des capacités propres à l'homme, qui vont se manifester comme des grilles formelles dans des situations, dans des contextes toujours divers. Nous dirons que le mode d'emploi est à la fois :

- une description linguistique : il produit un énoncé pour un destinataire, énoncé structuré linguistiquement, qui introduit une médiation, une formalisation particulière qui n'est pas celle de l'opération technique.

- **une inscription technique** : il est un écrit produit pour un lecteur, il est un appareil de lecture. De plus, il cherche à désigner linguistiquement une autre inscription technique, celle réalisée dans l'appareil. Il s'adresse alors à un utilisateur.

- **une circonscription sociale** : il est un récit destiné à un usager, dans une langue particulière, supposant un certain degré de partage d'un univers de référence : il découpe ainsi des segments sociaux de façon toujours arbitraire.

- **une prescription normative** : il est discours adressé à un sujet désirant inscrit dans le droit. Il interdit, il autorise, il s'interdit et il s'autorise. Cette nouvelle analyse est une médiation supplémentaire.

*In Mode d'emploi de la panne, panne du mode d'emploi,  
Cahiers de Linguistique Sociale, 1989.*

Notons que ces catégories ont fait l'objet d'un débat et d'une reprise par M. Akrich et B. Latour sous la forme "description, inscription et souscription" (ce dernier étant en fait un dérivé de la prescription). B. Latour a depuis parlé de circonscription (in "La clé de Berlin") mais pour délimiter la sphère d'action des objets : les convergences terminologiques ne font pas disparaître les divergences conceptuelles. Et pourtant, le seul fait d'utiliser les mêmes notions provoque la réflexion et le croisement des références : "...des vertus du malentendu"... !

## 5- UNE SOCIOLOGIE DES TRANSFORMATIONS

L'observation du travail de construction du récepteur manifeste bien qu'il ne s'agit pas du même récepteur dans toutes les situations, bien qu'apparemment ce soit le même "individu". Dans le cours du "frottement" avec d'autres, par le seul fait du temps, le message n'est jamais deux fois le même. Le concepteur de modes d'emploi l'a bien compris qui doit chercher à imaginer toutes les situations dans lesquelles va se trouver le lecteur et à définir ce qu'il est supposé posséder comme connaissances à ce moment donné. Des phases différentes d'utilisation déterminent des lectures différentes : l'installation, l'initiation, le perfectionnement (options), le recours (en cas d'oubli), le dépannage (en cas de problème). Des modes d'entrée, des formes langagières différentes doivent être proposés dans ces situations qui transforment le lecteur-récepteur. La difficulté vient du fait que l'on ne peut parier à coup sûr sur "l'état" du récepteur à tel moment de la lecture, d'où la gestion de la nécessaire redondance. La présentation de ce problème comporte ici une dimension opérationnelle qui illustre le passage, au-delà de l'analyse, vers le conseil. C'est en effet l'un des moteurs constants de mes travaux : ne pas fonctionner comme un donneur de leçons ou comme un pillier de matière première, mais restituer la compétence des acteurs, et dans certains cas, en devenant moi-même acteur !

Comment organiser la redondance ?

Que répéter, comment le répéter,  
quand le répéter ?

Un grand nombre de procédures doivent être mises en œuvre en de multiples occasions pour couvrir la totalité de l'activité que le manuel se propose de guider, et qui, de ce fait doivent être répétées par l'utilisateur (s'il s'agit de la manipulation d'appareils) ou par le concepteur (s'il s'agit d'activités de conception). "En principe", si le manuel vise à l'exhaustivité (guidage total), toutes les informations nécessaires à la réalisation de chaque tâche ou objectif devraient être mentionnées à chaque fois que leur prise en compte s'impose.

Mais le volume du manuel doit rester limité pour des raisons économiques, d'aisance de la manipulation. D'où la tendance à adopter une structuration des données "à moindres frais" (ce qui est dit est dit une fois pour toutes !). On mise sur les capacités de mémorisation (par mise en facteur commun) du lecteur, ou sur son aptitude à gérer son déplacement dans l'ouvrage (par le jeu de renvois éventuellement).

En outre, la redondance si profitable au néophyte devient obstacle à la saisie de l'information pour l'expert ou seulement pour le familier : sa lecture en est extrêmement ralentie. Quelles solutions rencontre-t-on pour gérer la redondance ?

a) Jouer la carte de la répétition à chaque fois que nécessaire. Ce qui présente un intérêt certain pour le novice (surtout dans le cas d'un manuel à entrées multiples ou accès direct) dans la mesure où la totalité de l'information nécessaire à la réalisation de la tâche qu'il se propose de réaliser, lui sera apportée quelle que soit l'entrée par laquelle il accède au document. Mais la répétition risque par contre de pénaliser considérablement l'expert et d'alourdir le document.

b) Gérer la redondance en effectuant des renvois. Deux cas de figure se présentent alors :

1) Si l'on est dans une situation d'exposé linéaire, le renvoi à un élément (antérieurement mentionné) n'est pas problématique puisqu'on peut raisonnablement supposer que le lecteur en a déjà pris connaissance (au moins une fois).

2) Si l'on est dans une structure à accès direct, le renvoi pose problème car il fait référence à des informations dont le lecteur n'a pas pris connaissance.

Dans ces conditions, il est nécessaire d'extraire la partie commune pour en faire un chapitre à part (ou de la placer sur un volet ou un rabat, pour l'avoir en permanence en vue à égalité entre chapitres). Placer l'information commune dans un chapitre donné et renvoyer ensuite à ce chapitre risque de privilégier le chapitre, alors que l'information commune est valable pour tous.

Les paramètres qui demandent à être pris en compte dans le traitement de la redondance, sont :

a) la taille du fragment redondant ; du point de vue du volume du document, la répétition d'une phrase ne change pas grand-chose, ce qui est loin d'être le cas s'il s'agit de la redondance d'un ou de plusieurs paragraphes.

b) La proximité des parties communes : plus celles-ci sont rapprochées, plus on peut miser sur la mémorisation du lecteur, ou effectuer des renvois qui ne demandent pas une recherche ardue (le lecteur décidera alors de lui-même s'il doit ou non relire l'information).

c) Le nombre de fois où cette redondance apparaît ; la mise en "facteur commun" est d'autant plus justifiée qu'elle permet d'éviter un nombre important de répétitions particulièrement "lassantes" pour le lecteur et gourmandes du point de vue de l'espace occupé.

*In Les mots pour le faire, 1992.*



Ce modèle des états et de la transformation réapparaît ainsi et fut particulièrement réexploité dans une recherche sur l'accès à l'information sociale de la part des publics dits "les plus défavorisés", c'est-à-dire ceux à qui sont destinées a priori ces informations. J'ai pu constater alors, comme d'autres ont pu le faire, que les documents administratifs présentaient une complexité tout aussi rebutante que les modes d'emploi. Ce glissement de terrain (!) est salutaire pour mettre à l'épreuve des notions forgées sur la réception des modes d'emploi et vérifier leur valeur heuristique dans d'autres contextes. La conclusion de mon article récent dans "Communication et langages" résume l'analyse effectuée dans cette recherche. Elle est intitulée "co-production du service et traduction des demandes d'information", ce qui situe bien la démarche.

La position habituelle de diffusion d'informations qui s'appuie sur un échange inégal (l'un ne sait pas) doit être ainsi remise en cause. Plus encore, c'est l'idée même que le public des institutions sociales manifesterait une demande explicite d'informations qui doit être interrogée. Les plus démunis ne parlent que de leur situation, (leur séparation, leur perte d'emploi, leur manque d'argent, etc.). Pour certains, cette situation est tellement lourde à porter ou tellement intériorisée, qu'il leur devient difficile de concevoir même l'expression d'une demande d'aide. Il faudra donc faire subir à cette situation plusieurs mises en forme (Thévenot), plusieurs processus "d'in-formation" qui n'ont guère à voir avec la simple diffusion.

La première conversion à laquelle l'information sociale doit parvenir, consiste à faire passer une personne en difficulté d'une "situation" à une demande, en suscitant chez elle un désir d'information (ou une demande quelle qu'elle soit). Pour cela, le travail de sensibilisation sera essentiel et reposera sur des formes de communication particulières inspirées certes de la publicité mais adaptées à des populations dont les acquis scolaires et les traditions culturelles limitent l'accès à une information écrite complexe.

Une fois cette demande formulée, que l'on pourrait résumer par l'expression, du point de vue du demandeur, "ça existe, ça me concerne", il conviendra encore d'effectuer une nouvelle conversion, une nouvelle traduction de cette demande imprécise, non validée par l'institution, en un droit analysé, confronté aux règles et considéré comme conforme. A ce moment de la chaîne de transformations, le demandeur peut se dire "j'y ai droit".

Pour cela, il a fallu se déclarer, énoncer ses particularités d'état civil, de conditions de logement, d'itinéraire biographique, pour être certain de correspondre aux multiples conditions qui doivent filtrer les demandes. Cette correspondance, ce travail de mise en équivalence fait appel bien entendu à d'autres média que ceux mobilisés dans la phase de sensibilisation, puisqu'il s'agit de textes, de tableaux, de droits, de calculs éventuellement. Elle constitue une explication du droit pour un cas particulier, relevant en fait d'une véritable casuistique.

Enfin, car les transformations ne s'arrêtent pas là, le droit établi potentiellement doit encore se transformer en prestation effectivement perçue. Pour cela, il sera nécessaire de remplir un dossier, de faire toutes les démarches nécessaires, de se déplacer, etc... A ce moment, l'information utile n'est plus du même ordre, il s'agit plutôt d'un mode d'emploi des démarches administratives. La moindre difficulté (éloignement, indisponibilité, mauvais numéro de téléphone), peut dans le cas des populations en difficulté se transformer en facteur d'abandon de la procédure. Parvenir à ce que la personne en difficulté du départ puisse se dire, "je sais comment faire, je le fais et j'obtiens l'aide demandée" n'est pas si simple.

Cette présentation "transformiste" de la chaîne d'information déjà réalisée pour l'activité scientifique par B. Latour rend compte du dialogue conflictuel qui peut se nouer en permanence entre les interlocuteurs.

Le repérage précis des styles de négociation et des phases de transformation de la demande (et du demandeur) est la condition de succès de ce service public, qu'il s'appuie sur des documents écrits, des espaces d'information ou des médiateurs humains.

*In "Les parcours d'information dans un centre social",  
Communication et langages, n°104, 1995.*

On conçoit que l'incapacité à distinguer ces visées aboutisse à une confusion des messages et des langues utilisées qui décourage plus d'un récepteur potentiel.

## 6- L'ACTIVITÉ DU RÉCEPTEUR

Ces divers travaux ont en permanence souligné un point de vue identique à celui adopté pour l'étude de l'utilisateur: le récepteur est acteur et "co-producteur" pour reprendre un terme d'I. Joseph, dont les travaux sur l'espace public et sur les "usages de la ville", dans une lignée interactionniste, m'ont toujours stimulé.

Mes recherches, toujours soucieuses d'une description précise de l'activité du récepteur comme de l'utilisateur, débouchent sur une nouvelle analyse de cette participation à la production du message. En effet, et d'une certaine façon, nous retrouvons les "styles" déjà évoqués, chaque lecteur de mode d'emploi aborde ce texte avec une disposition particulière, avec une manière de négocier qui lui est propre. C'est ce qu'avec M. Legrand, nous avons décrit sous la forme des positionnements de l'usager, en l'occurrence du récepteur de modes d'emploi. Dans cette recherche, réalisée pour le CNRS et le PIRTEM, 72 "sujets" ont été mis en situation d'utiliser chacun un appareil nouveau (un presse agrumes électrique, un four à micro-ondes et un camescope) avec un scénario de tâches à réaliser. Ce test, réalisé selon les critères habituels d'un test ergonomique, était enregistré en vidéo et surtout s'intéressait uniquement à l'usage du mode d'emploi, ce qui n'était pas annoncé aux utilisateurs comme étant l'objectif du test. Les attitudes très contrastées vis-à-vis du mode d'emploi et l'interprétation très variée des messages nous révélèrent de façon parfois caricaturale que, décidément, le message était construit par le récepteur (ce que dit, d'une certaine façon, Barthes, quand il considère qu'un texte n'existe que lorsqu'il est lu). Nous avons distingué :

- ceux qui ne supportaient pas de devoir dépendre d'un mode d'emploi pour utiliser l'appareil, ce qui les conduisait à tout essayer et explorer et, éventuellement, en dernier recours, à se rabattre sur le mode d'emploi. Nous les avons appelés **autonomiques**.

- ceux qui refusaient de prendre la moindre initiative face à cet appareil nouveau et entreprenaient de lire le mode d'emploi du début à la fin ou de suivre ses consignes à la lettre. Nous les avons appelés **hétéronomiques**, c'est-à-dire déterminés par l'autre, en l'occurrence le mode d'emploi et son concepteur.

- ceux qui enfin combinaient exploration autonome et appel au mode d'emploi selon leurs besoins, en prenant le temps de le lire quand ils voulaient comprendre ou s'assurer de la correction de leur manoeuvre. Nous les avons appelés **didactiques**.

Le tableau suivant résume ces modalités (ces styles pourraient-on dire, même si je n'utilisais pas ce terme dans cette recherche) d'activité du récepteur. Elles sont bien sûr sommaires et d'aucuns voudraient les ramener rapidement à quelques propriétés socioculturelles supposées plus "substantielles". Rappelons que c'est précisément devant l'incapacité de ces déterminations simplistes à rendre compte de cette variété de pratiques que nous avons abandonné ces pistes. Si ces modalités d'activité, de négociation avec la proposition qu'est le mode d'emploi doivent être affinées, c'est plutôt dans la description des méthodes de mise en oeuvre de ces styles d'une part, et dans la formalisation théorique de ce processus de négociation sociale d'autre part. C'est en fait toujours le même processus social qui se joue, et que l'on retrouvera notamment dans les travaux de sociolinguistique sur les contacts entre les langues. On y distingue trois formes de contacts : le "shifting" où le locuteur adopte entièrement la langue qui entre en contact avec lui et abandonne la sienne (cf. l'hétéronome), le "switching", où le locuteur passe d'une langue à l'autre selon les situations (parler breton avec ses voisins, et français avec l'administration ou avec ses enfants) (cf. avec des nuances, l'autonome), et le "blend" -l'amalgame- où le locuteur mêle les deux langues pour en produire une troisième (cf. le didactique qui combine sa position et celle du mode d'emploi pour se l'approprier).

### LES TROIS POSITIONNEMENTS DE L'USAGER

|               |            |                    |                                                           |                                          |           |                    |
|---------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|--------------------|
| HÉTÉRONOMIQUE | élève      | sans pouvoir       | se réduit lui-même à néant                                | attribue les compétences                 | se repose | sur une assistance |
| AUTONOMIQUE   | maître     | au pouvoir         | réduit l'autre à néant                                    | s'attribue les compétences               | oppose    | une résistance     |
| DIDACTIQUE    | partenaire | partage le pouvoir | tire profit de la contradiction entre lui-même et l'autre | distribue les compétences (et contribue) | propose   | avec insistance    |

*In "La vie sans mode d'emploi", publié dans Technologies du quotidien. La complainte du progrès, Autrement, 1992.*

L'activité du récepteur peut d'autant plus être stylisée qu'elle prend forme technique, c'est-à-dire forme de déplacement dans un espace d'information. Le parcours d'une page ou d'un ouvrage a pu être résumé par de Certeau comme un "braconnage", il faudrait encore en faire une description systématique, se doter des indicateurs pertinents pour en rendre compte. Les recherches sur la perception oculaire (écrans), sur la lecture rapide (Richaudeau) ont esquissé quelques pistes en ce sens. Mais ne doit-on pas se réjouir lorsque le récepteur doit se déplacer, tout entier, sur la page, pour réaliser son braconnage et le faire ainsi apparaître aux yeux du chercheur ? Rendons hommage à Eliseo Veron qui fit un remarquable usage de cette lecture des espaces à propos d'une exposition. J'admets tout-à-fait avoir suivi ses pas pour analyser des parcours d'information dans des espaces d'information sociales, plus précisément des centres sociaux dans le cadre d'une étude à laquelle collaborait V. Vasseur. Dans l'article récent de "Communication et langages" déjà évoqué, je présente cette activité particulière du récepteur lorsqu'elle consiste à parcourir un espace pour rechercher de l'information.

Une typologie visuelle des parcours révèle des styles de négociation avec l'information sociale fort instructifs. J'ai résumé ces styles, à la manière d'E. Veron là encore, sous forme de ménagerie ou de portrait chinois, qui permettent de restituer une vision compréhensive et non analytique des types d'acteurs et d'activités.

Un résumé de cette approche (tiré de l'article publié) me paraît illustrer assez clairement mon souci constant de combiner doublement approche analytique et compréhensive d'une part et ethnographie construite sur des indicateurs précis et modélisation d'autre part.

### L'abeille

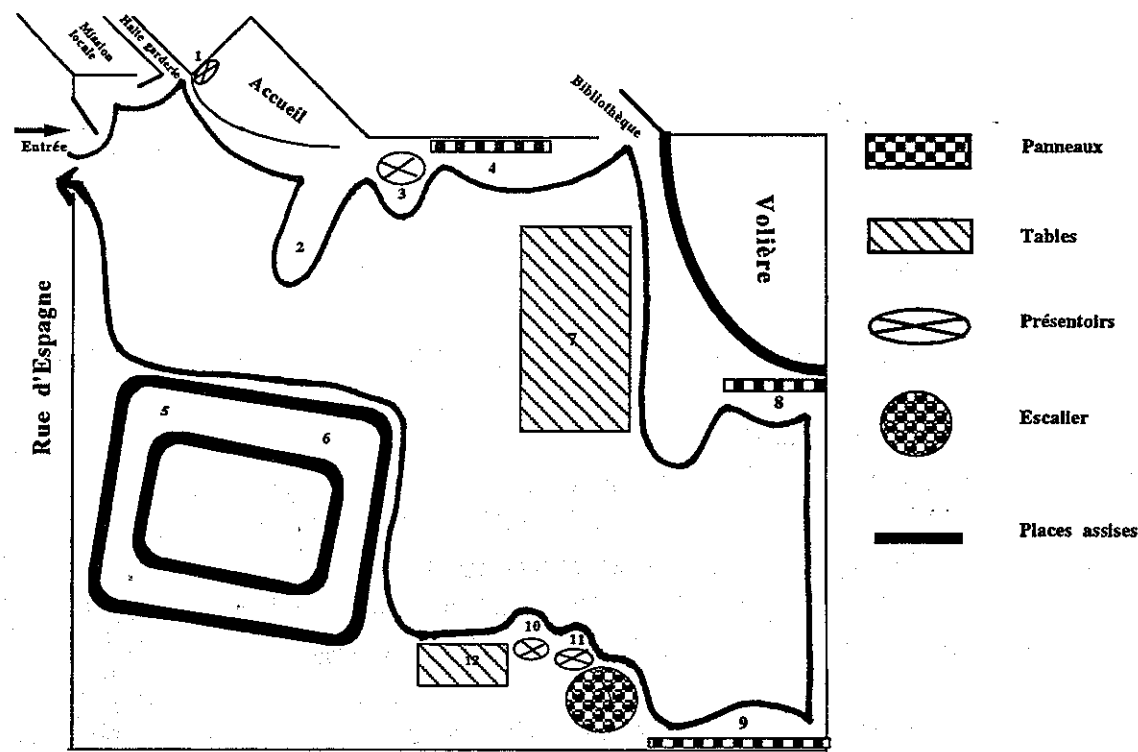
Elle est parmi les visiteurs des centres sociaux, celle dont le parcours est le plus fondé sur la curiosité et le plus rationalisé. Elle est soucieuse d'améliorer son quotidien, tous les "rayons" (par analogie avec le supermarché ou avec la ruche !) sont examinés systématiquement avec soin. Il est important pour l'"abeille" de ne rater aucune "bonne affaire de la semaine", promotion intéressante ou "réduction famille nombreuse". Son attention sera par conséquent redoublée : toutes les "allées" (ici les panneaux et les présentoirs) sont arpentées une à une avec méthode et discipline, aucun des produits susceptibles de l'intéresser (cela me concerne-t-il, puis-je en bénéficier ?) ne pourra ainsi passer au travers des mailles du "filet" de cette ménagère.

Ce type de parcours omet cependant certains rayons spécialisés ne pouvant intéresser qu'une partie de la population : mission locale (exigence d'âge), ou halte garderie ; on peut toutefois passer devant un rayon s'en pour autant s'y arrêter.

Le parcours de l'abeille présente la particularité :

- d'être long
- de comprendre de nombreuses haltes
- d'appliquer toujours la même stratégie : suivre l'ordre spatial (selon le lieu d'entrée) proposé par le centre social ; c'est à dire qu'on se déplace de rayon le plus proche en rayon le plus proche, selon une règle de proximité, de "lecture" linéaire, studieuse et appliquée.

### Exemple de parcours "d'abeille"

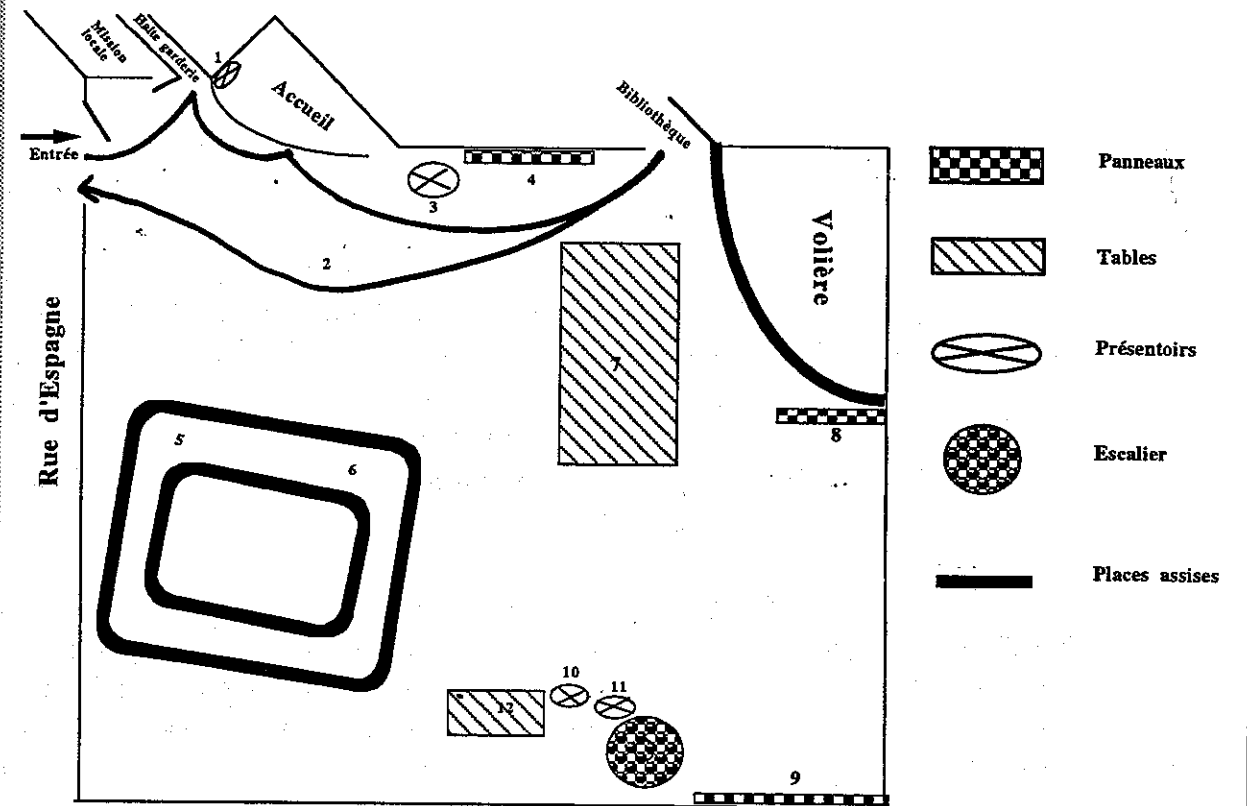


L'abeille adopte ce que nous avons appelé ailleurs un comportement hétéronome (Boullier, Legrand) ; c'est-à-dire qu'elle se laisse guider par l'autre, elle entre totalement dans un schéma relationnel "didactique". Car elle est effectivement en mesure d'acquiescer ces informations, de les faire siennes, à tel point qu'elle va les emporter.

### La fourmi

La fourmi se déplace au centre social pour satisfaire une demande précise. Cette façon de faire se traduit, en situation, par un parcours où l'originalité a peu de place : on sait où on va, on ne prend que ce dont on a besoin, on ne se laisse pas distraire par les autres produits ou services offerts. L'ordre des démarches est structuré, séquencé : rayon d'intérêt par rayon d'intérêt. Traverser de grands espaces (sans arrêt ou ralentissement) ne sera pas à ce propos un obstacle pour cette fourmi. Rien, ni de près ni de loin ne peut dévier la trajectoire de cet insecte peu enclin, nous le savons tous, aux loisirs. Pour que ce type de "clientèle" soit satisfait, une chose importe avant tout : reproduire à l'identique la situation de la semaine passée. Une amélioration quelconque de la situation ne sera pas recherchée.

### Exemple d'un parcours de fourmi



Son principal souci est la stabilité de sa situation. Si aucun changement n'intervient, elle se contentera de reproduire ses démarches à l'identique (peu d'ouverture à l'offre) en utilisant toujours les mêmes produits : la halte garderie et la bibliothèque par exemple. Si sa situation se modifie (divorce par exemple), elle cherchera à compenser ce "manque à gagner" (le retour à la situation de départ) par l'acquisition de nouveaux produits. Sa projection est donc plus limitée dans le temps que celle de l'abeille. C'est la seule à mettre en oeuvre une planification, orientée par une demande, mais peu réceptive aux aléas de l'offre.

Cependant, un nouveau "produit" lui apparaîtra comme tel ("cela existe, cela me concerne, je peux me le procurer") et pourra susciter son intérêt dans deux cas :

1 - L'information en question présente une proximité thématique avec le rôle attribué au centre social, qui rend plausible et prévisible sa présence (assistantes sociales, informations concernant les animations de quartier...).

2 - L'information ou le service rendu renvoie à des espaces suffisamment identifiables (à l'intérieur du centre) et annoncé publiquement (soit par le centre social lui-même —affichage extérieur notamment— soit par des relais, Mairie, médias de toutes sortes). Appartiennent à cet ensemble la permanence Mairie, la halte garderie, la mission locale (elle se fait aussi connaître en convoquant directement sa clientèle).



Selon cette logique, il est fort peu probable que la fourmi se fournisse en horaires de train, dont le lien de parenté avec un centre social reste éloigné pour ne pas dire incongru ; cette information SNCF partage l'espace d'une table avec la CAF et le Conseil Général et n'est pas annoncée publiquement (aucune référence à la SNCF n'est faite ni à l'intérieur ni à l'extérieur du centre).

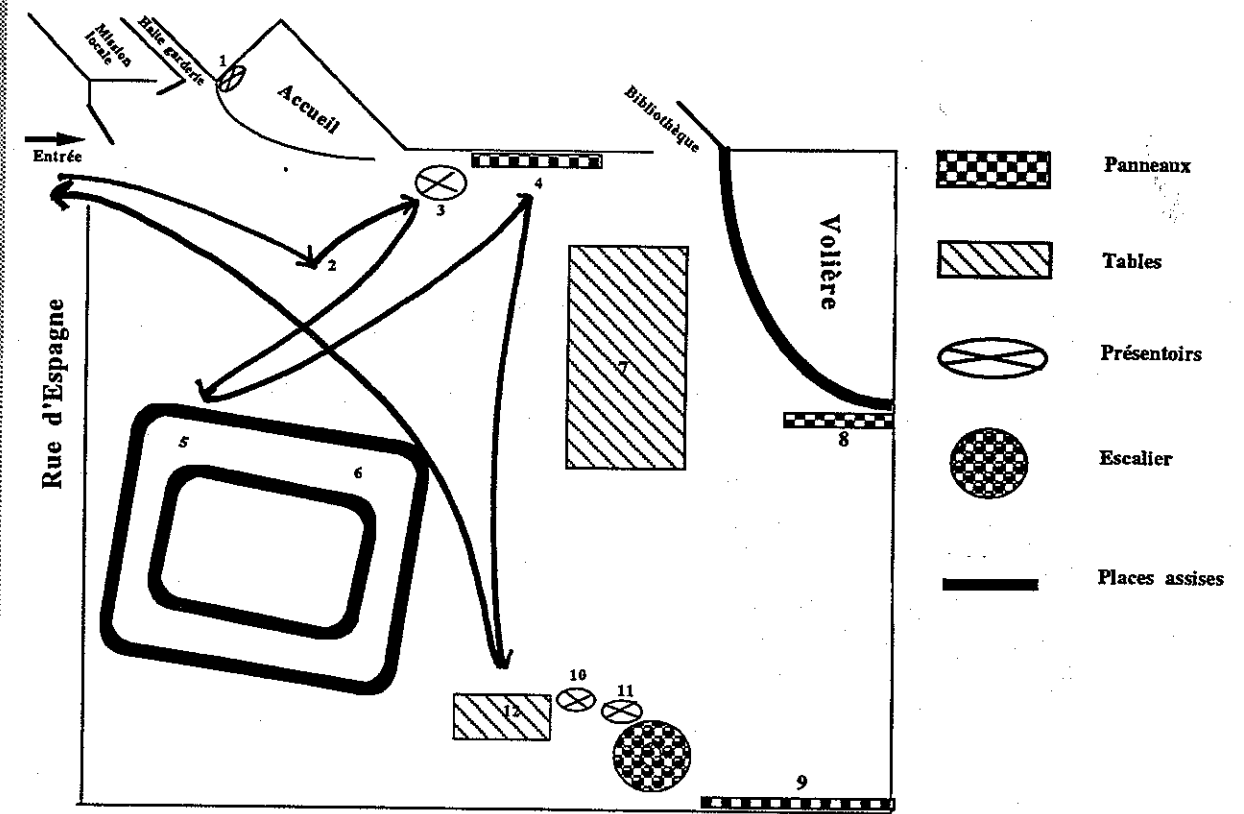
L'information spécifique d'une institution comme la CAF, pourtant cohérente avec un espace d'information sociale, peut, selon sa présentation, ne plus être prise en compte dans la méthode d'investigation de la fourmi. L'information de la CAF est ponctuelle (un événement, pas de régularité), éclatée en plusieurs espaces non signalés, alors que la logique d'approvisionnement de la "fourmi" repose sur la planification, la rationalité, la discipline et l'habitude. En l'absence d'un service CAF suffisamment identifié ("Voici quelles sont nos attributions") et identifiable (espace marqué, représenté physiquement), la fourmi négligera donc les informations écrites au profit de l'accueil, utilisé en quelque sorte par défaut. Autrement dit, le déclencheur de l'information devra être écrit, rendu public ("cela me concerne", ou, "je connais ce produit") et le traitement devra être, lui, oral ("comment l'appliquer à mon cas ?").

La fourmi prévoit quels seront ses besoins dans un proche avenir et s'enquiert de la manière dont elle peut se les procurer. Elle possède une connaissance moyenne du système, son apprentissage (des produits standardisés) demande à être soutenu par une relation humaine (oral). Elle s'apparente de ce fait à la famille des "usagers" sans que sa situation soit aussi instable que le laisserait entendre J.L. Outin. Elle partage de ce point de vue un peu des qualités actives et anticipatrices des "citoyens".

### La sauterelle

Un autre type de visite est celui de la "sauterelle". Elle sait plus ou moins ce dont elle a besoin et se rend au centre social autant par nécessité que par goût. Pour illustrer son style, nous pourrions dire que, dans un centre commercial, il ne lui déplairait pas par exemple de visiter le rayon "ustensiles de jardin" même si elle habite au quinzième étage d'une tour. Sa curiosité est donc moins "calculée" que celle de l'"abeille". Cette fois, plus question de méthode ou de discipline, elle fonctionne "au feeling". Comme son nom l'indique, la sauterelle se déplace par bonds et son impulsion est générée par le degré d'attraction que lui inspire tel ou tel objet (fond ou forme, nous reviendrons plus loin sur cette distinction). Peu lui chaud de traverser des espaces vides, en négligeant quelques rayons, ou de revenir sur ses bonds si un produit plaisant a attiré son attention.

### Exemple de parcours de sauterelle



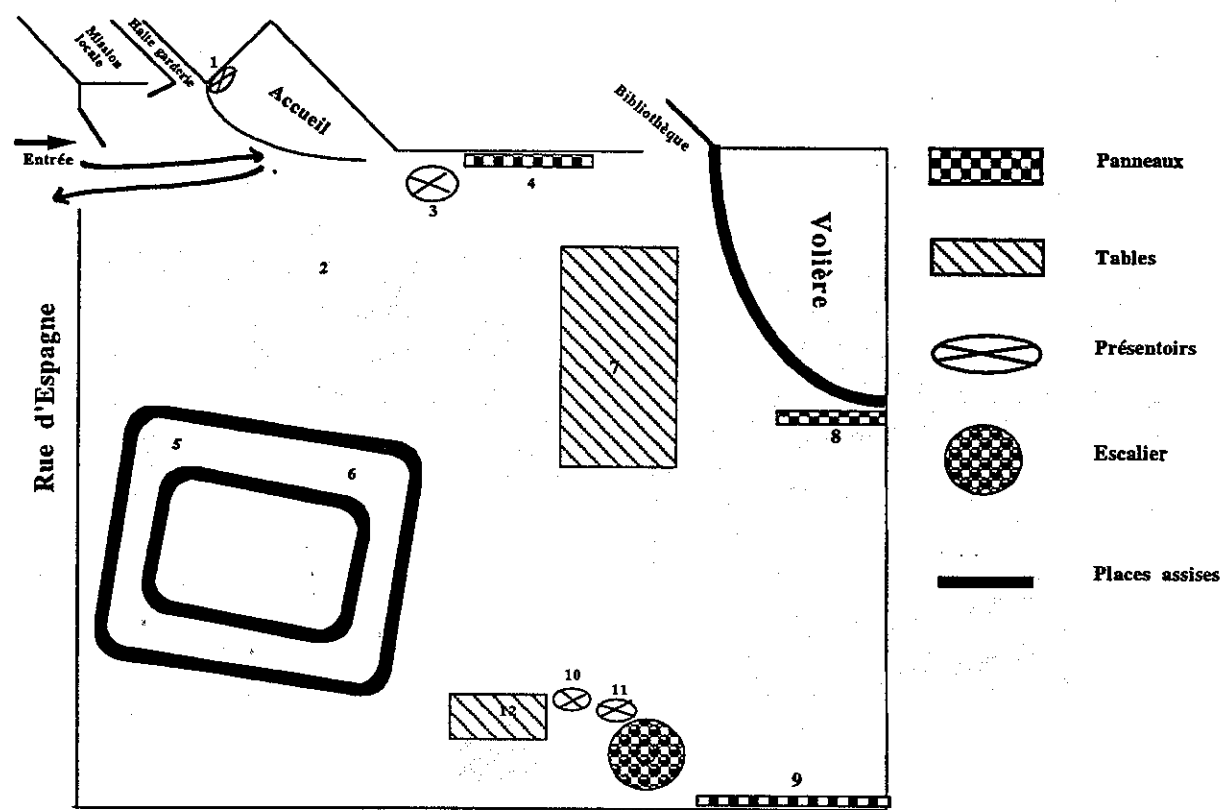
### La cigale

A l'instar de sa cousine la "sauterelle", la "cigale" n'a aucun souci de prévoyance ou de projection. La visite au centre social est motivée par un besoin urgent que l'on compte satisfaire immédiatement sans se demander si par la même occasion, il ne serait pas souhaitable de penser aux mauvais jours et de prévoir quelques provisions supplémentaires. La grande surface est ici utilisée comme un distributeur spécialisé : on y vient chaque matin acheter sa baguette. S'il s'avérait nécessaire de se procurer deux informations le même jour, l'un serait provisoirement (ou définitivement) relégué au profit de l'autre. Voici à ce sujet la restitution d'un extrait d'entretien :

*"Je venais me renseigner pour une nourrice. Je viens jamais ici mais c'est parce que là je viens d'avoir un enfant en adoption. C'est la première fois que je viens parce que avant j'étais à la bibliothèque. Mais maintenant j'y vais plus."*

C'est ainsi que le besoin d'une nourrice a évincé l'appétit de culture et a fait même disparaître du centre la bibliothèque qu'elle a pourtant fréquentée. "C'est la première fois que je viens".

Le type de parcours de la cigale est très simple



Tout comme pour la fourmi, il est bien difficile d'intervenir. Rien ne l'intéresse que ce pour quoi elle est venue. Ses déplacements étant fort réduits (et d'autant plus fréquents), sa connaissance des "rayons" ne peut être que progressive et non-cumulative (on ne peut connaître deux rayons à la fois, la bibliothèque et les informations concernant une nourrice). Elle vient dans un centre social pour répondre à un besoin immédiat. C'est l'urgence de la situation qui la fait se déplacer. Les propriétés de chaque style de parcours peuvent être résumées ainsi :

- L'abeille :**
- prévoit à court terme et à long terme
  - est ouverte à l'offre (exploration)
  - est compétente (décrypte seule l'information sociale et agit)
  - elle préfère les informations écrites transportables.

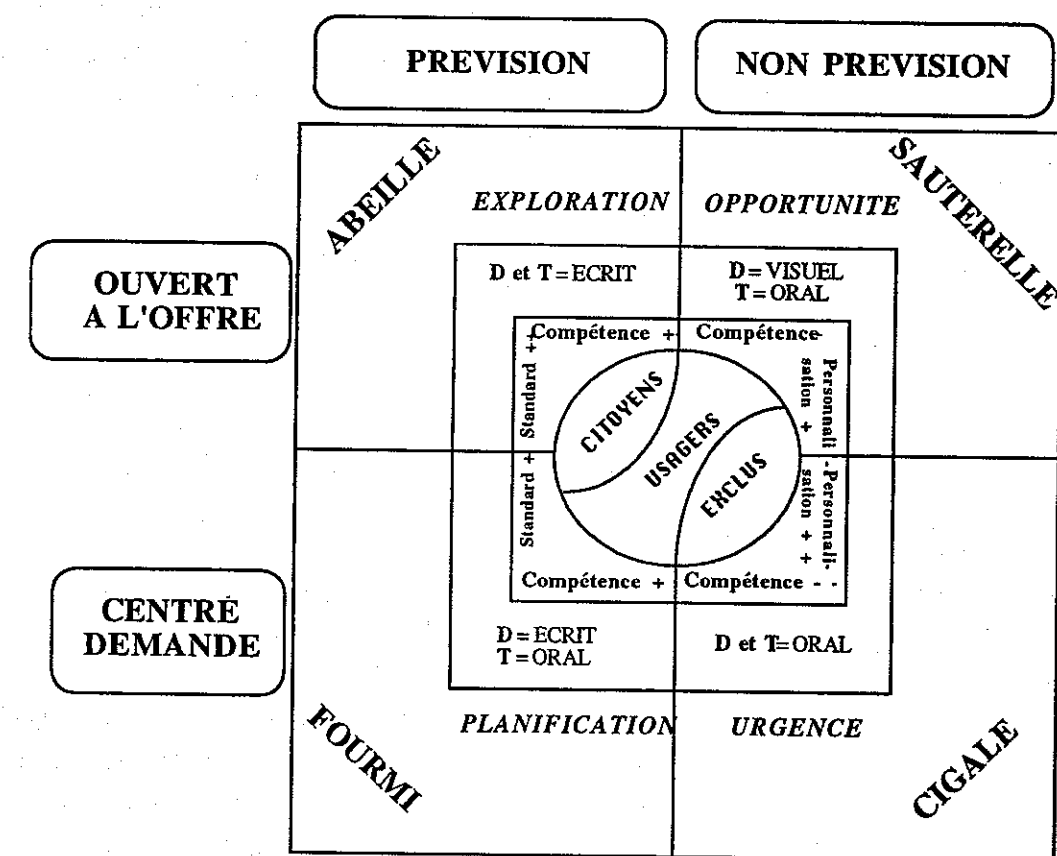
- **Limites :** l'abeille est habituée aux messages complexes (l'accroche visuelle ne lui est d'aucun secours) et ne fait pas partie des publics défavorisés.

- La fourmi :**
- prévoit à court terme (planification)
  - est peu ouverte à l'offre (le produit écrit ou visuel doit être annoncé publiquement sans quoi elle préférera les sources orales)
  - elle est compétente mais demande à être initiée oralement en cas de nouveaux besoins.

- La sauterelle :**
- est incapable de prévoir (opportuniste)
  - est ouverte à l'offre dans la mesure où l'information présente un intérêt visuel
  - est peu compétente (fait difficilement le lien entre son cas personnel et la règle générale), a recours à un traitement oral de l'information.

- La cigale :**
- vit dans l'urgence
  - utilise une stratégie centrée sur la demande
  - utilise uniquement les sources orales (besoin de relations personnalisées)
  - n'a aucune compétence en ce qui concerne le traitement de l'information sociale (elle se repose sur les travailleurs sociaux).

Tableau récapitulatif



D : Déclencheur  
T : Traitement

In "Les parcours d'information dans un centre social",  
Communication et langages, n°104, 1995.

## 7- LA RÉCEPTION DE LA TÉLÉVISION

La reprise d'une question déjà abondamment traitée, la réception de la télévision, me faisait courir le risque de me situer dans les débats traditionnels à cette époque entre les "cultural studies", qui insistaient sur les capacités de résistance aux médias et la production de sous-cultures, les tenants des "effets puissants" pour qui la réception n'était même plus un problème et les partisans des "uses and gratifications", qui portaient d'un point de vue de l'intérêt de l'utilisateur au sens psychologique du terme. Quelques voix s'élevaient cependant, que j'avais repérées lors de mon séjour aux Etats-Unis, pour offrir une autre perspective à la réception. Aussi, mon approche fut-elle très partisane, retournant même les notions habituellement partagées, en poussant jusqu'au bout les préconisations de Elihu Katz, notamment ("étudier non pas ce que les médias font aux gens mais ce que les gens font des médias").

Pour percevoir l'activité de production de la télévision par les différents groupes sociaux, il faut s'interdire de penser en termes de téléspectateurs. Alors même que le "téléspectateur observable" semble physiquement unifié (un individu qui se définit par son corps), rien ne dit que cet individu est un membre de la famille comme unité sociale à tel moment précis. Si l'on reprend le terme de Goffman parlant de "holding de personnalités", on conçoit mieux que ce qui définit la personne (et non l'individu) c'est le vide, c'est-à-dire le décentrement qui lui permet de passer d'une appartenance ou d'une personnalité sociale à une autre. Une telle conception de la Personne permet de montrer que, selon les circonstances, ce "téléspectateur" n'aura rien d'un membre de la famille mais sera plutôt membre d'un parti, d'une religion, d'un club sportif, groupes désignés, reconnus socialement, mais aussi groupes non reconnus, informels, non mis en forme politique explicite (les myopes, les grands nez, les anciens du Club, les échangistes, les allergiques au pollen). Que reste-t-il de ce pseudo-téléspectateur qui se trouve passer d'une appartenance à l'autre ? Ce "téléspectateur" peut même se ramener à un corps qui ronfle, ce que les critiques vis-à-vis des mesures d'audience ne se sont pas privés de rappeler.

Notre enquête ne devait donc pas partir des téléspectateurs, ni du moment où ils regardent la télévision, ni des émissions de télévision, mais de l'activité ordinaire de groupes constitués selon d'autres principes, en l'occurrence des groupes en situation de travail dans un même espace. On sait que l'activité professionnelle est l'occasion de faire passer un certain nombre d'informations sur ses univers d'appartenance extérieurs. En aucun cas, les relations sociales au sein d'une entreprise ne peuvent être interprétées en termes uniquement fonctionnels malgré la segmentation des rôles. Des règles d'infiltration des autres appartenances, des univers dits "privés", régissent les conversations les plus ordinaires. Une première observation rapide permet à chacun de constater que la discussion-télé est, pour des collègues, une occasion privilégiée de sortir des rapports fonctionnels, sans pour autant entrer directement dans les univers privés. Nous dirons que la télévision est de ce point de vue un terrain transitionnel remarquable, pour autoriser les groupes de travail à troubler les frontières établies entre privé et public, entre particulier et universel. En permettant la conversion de questions universelles en réalités locales, la conversation télé produit de l'opinion publique locale, réaménage le "stock de connaissances" (Schutz) "supposées partagées" (Flahaut).

Mais laissons plutôt parler ces conversations d'elles-mêmes<sup>1</sup>

### Séquence 2 :

Un laboratoire d'analyses médicales, regroupant environ 30 salariés. Le service observé est constitué par le secrétariat-accueil, (6 secrétaires femmes, 1 secrétaire-comptable homme). Les temps de rencontre : les temps creux de l'activité, où la discussion est favorisée par la position face à face des postes informatiques. Les secrétaires arrivent à des horaires différents.

9h., trois présentes : Marie-Laure, Liliane, Lucette.

Marie-Laure (dès que Liliane arrive) : "Alors est-ce que tu as regardé ton émission [sur la chirurgie esthétique]?" (oui). Marie-Laure parle de l'émission, elle a été choquée par les images, dégoûtée. Lucette n'a pas regardé : elle ne peut pas regarder ça mais de toutes façons, elle se couche tôt. Son mari a commencé mais n'a pas pu continuer, c'était trop violent. Le mari de Liliane non plus ! Marie-Laure ramène plusieurs fois les mêmes scènes et les mêmes remarques. Elle a été choquée par l'opération du nez (elle a un vilain nez et Lucette la taquine à ce propos). Elle se pose la question "Si on était handicapé, est-ce qu'on irait ?" Elle admet que son nez n'est pas joli mais elle n'irait jamais le refaire. "On n'est pas assez mal dans notre peau". Tous les reportages sont pris un par un et discutés, sauf la calvitie [alors qu'il est connu que le mari de Marie-Laure est chauve]. Une laborantine arrive et écoute sans participer à la conversation, alors qu'elle a regardé l'émission. Une autre laborantine arrive. Liliane lui pose la question "Ah oui, j'ai regardé". Mais un patron arrive : la discussion s'arrête aussitôt.

A 10h, Sophie arrive. Marie-Laure lui demande si elle a vu l'émission. Sophie l'avait vu. On reparle des séquences. Sophie trouve que l'émission était mal construite (pas assez de discussions après chaque film). Les médecins se renvoyaient la balle. Tout le monde se débinaient quand il fallait parler prix ou dessous de table. On rappelle l'attaque personnelle qu'a subi l'un des médecins par un téléspectateur au téléphone : il a répondu que ça arrangeait les gens de payer en liquide. Marie-Laure se range à l'avis des autres sur le côté profiteuse de l'entreprise.

Nota : Toute la journée, Marie-Laure parlera de l'émission... et de son nez.

1- Ces conversations ont été recueillies par l'intermédiaire d'informateurs travaillant dans trois groupes différents. La consigne était de recueillir à chaud sur des fiches, à l'insu de ses collègues, toute conversation qui pouvait faire mention directement ou indirectement de la télévision. Plus de cent conversations ont été ainsi recueillies pendant 3 mois en 1987, sans possibilité d'enregistrement cependant.



### Séquence 3 :

*Une équipe chargée de l'entretien d'un central téléphonique, comprenant un chef de service, 6 techniciens, 1 secrétaire homme et 1 femme de ménage. Les temps de rencontre : un café rituel à 9h environ, et d'autres occasions liées à la proximité des bureaux.*

16h., cinq présents dans la salle de terminaux, devant le micro-ordinateur.

Un collègue rentre (Jean-Paul), les cheveux coupés très courts. Il essuie quelques quolibets sur sa coupe. Marcel parle alors d'implantation de cheveux. Il décrit le procédé mais précise que ça ne marche pas toujours.

Jean-Paul reconnaît, à ses propos, une émission de télé sur la chirurgie esthétique. "T'as pas vu ça à la télé ?" Marcel enchaîne alors sur l'émission et notamment parle de l'opération sur les seins : "Alors là, j'ai préféré m'en aller". Tout le monde est d'accord pour dire que ce n'est pas appétissant : "C'est de la charcuterie". Marcel et Jean-Paul qui ont vu l'émission discutent surtout. Gérard parle d'une autre émission identique qu'il avait déjà vue. On revient sur les implants, puis sur les dessous de table. Est signalé le "coup" du docteur, présent sur le plateau, qui a été mis en cause par une opérée sur le prix des opérations et les dessous de table. Les deux collègues qui ont vu l'émission s'étonnent de la qualité de ce qu'a dit Gainsbourg. Ils l'ont trouvé pas mal : "Il a dit des choses sensées". La question du prix est soulevée à la fin, ce qui rend cette chirurgie inaccessible.

*In "Savez-vous parler télé ?", Mediaspouvoirs, n°21, 1991.*

Je continue d'ailleurs à défendre la thèse exposée à cette époque et l'ai prolongée par l'étude de la construction des jugements de téléspectateurs d'une part et par le démontage des médiations qui font tenir les représentations de ces "téléspectateurs" d'autre part. Par certains côtés, cela pourrait apparaître comme une entreprise de démolition systématique des catégories spontanées. C'est en fait une nécessité pour adopter le point de vue des acteurs qui ne se pensent pas, eux, comme "téléspectateurs" mais dans des réseaux sociaux multiples.

Le point essentiel à faire admettre tient à la réinterprétation totale du message dans des groupes de référence du type du milieu professionnel. La télévision, ai-je dit, fonctionne plutôt comme support de projection, en suscitant des associations libres que le groupe travaille selon ses propres règles, très locales ou même conjoncturelles. Ce travail est un véritable exercice de conversion entre la sphère privée et la sphère publique : des questions très personnelles peuvent "documenter", comme disent les ethnométhodologues, un débat collectif parce que la télévision a proposé un prétexte de mise en scène de ce problème. Attention, il ne s'agit pas seulement d'un "agenda setting" classique comme je l'évoquais précédemment, où les questions centrales d'un moment, même les plus anodines, sont mises en débat par les médias. On peut en effet discuter de la chirurgie esthétique parce qu'un accident est intervenu (faits divers au journal télé), ou parce qu'une émission médicale a eu lieu sur ce thème mais aussi parce qu'un film de fiction en a montré un exemple de façon très secondaire dans l'intrigue, parce qu'une actrice est apparue quelques secondes sur un plateau de télé et qu'on a vu qu'elle avait subi un lifting, etc... Toute idée d'intention de l'émetteur n'aurait aucune pertinence pour expliquer ce qui se passe au bout du compte. Un exemple le fera mieux comprendre :

Le travail d'ajustement à l'état du groupe de collègues se fait particulièrement bien à l'aide de la conversation télé qui permet de traiter les contenus comme les situations relationnelles du groupe sous une autre forme, de façon détournée. Le "résultat" d'une conversation télé ne peut être évalué en termes de succès ou d'insuccès. On constatera seulement qu'il y a épuisement de la mobilisation des acteurs, et que, durant cette conversation, un déplacement s'est effectué. L'exemple que nous donnons dans la séquence suivante permet d'observer ce travail de construction d'un consensus mêlant les ressources télévision, l'expérience personnelle et le sens des places supposé partagé. Le terme d'une discussion-télé peut être éventuellement un constat de divergences, mais la conversation télé pousse nettement vers le partage de lieux communs, c'est du moins ce que nos observations font apparaître.

### Séquence 5

*9h. 5 personnes prennent le café.*

Marcel, en rentrant dans la pièce dit "Je ne regarde pas souvent la télé mais je suis resté à voir Droit de réponse jusqu'à minuit pour voir le Comte X".

*[Les autres collègues connaissent le contexte permettant d'interpréter cet énoncé : le Comte X est un grand propriétaire d'un château non loin de Rennes. Il s'intéresse aux vieilles voitures et Marcel le connaît personnellement car il retape lui-même des vieilles voitures et en possède plusieurs. Mais un point reste obscur ...].*

Gérard (informateur) demande "Mais pourquoi le Comte X était-il à la télévision ?" Marcel précise "pour un débat sur l'héritage". "Les gens croient que la vente d'un château peut rapporter beaucoup d'argent mais c'est pas vrai." Le Comte a dû vendre un château pour s'acheter une Rolls.

Les collègues charrient Marcel, qui a l'air de plaindre le Comte. Jacques, chef de service, a vu l'émission : il parle du discours démagogique de Tapie et du dessin de Wolinski sur Tapie ("Il parle comme mon chauffeur"). Il signale que Tapie n'a pas apprécié. Jacques a trouvé abusif le témoignage d'un des participants qui se plaignait d'avoir tout perdu, alors qu'il leur en reste beaucoup. On enchaîne sur le zoo (qui se trouve aménagé dans le château du Comte) et tout le monde est d'accord pour le trouver cher pour ce qu'il y a. *[Fin de la discussion]*

Lors de cette discussion deux tentatives de déplacement ont été effectuées et n'ont pu aboutir. L'une, par le narrateur principal, consistait à mettre en avant son particularisme et son expérience personnelle et à se mettre en scène abusivement dans le camp des riches, l'autre par le chef de service, consistait à réintroduire immédiatement les stéréotypes de l'opposition de classes. La conversation peut s'arrêter lorsqu'elle débouche sur une appréciation commune sur une situation locale (le zoo) qui reprend de façon significative la remarque anti-riche apportée au cours de la discussion. Alors que Marcel semblait oublier la position commune ("nous ne sommes pas des riches"), le groupe valide son expérience personnelle, qui a pris un statut général, voire universel, par le seul fait d'apparaître à la télévision à condition de la déplacer vers un point de vue pertinent pour tout le groupe. Le produit de cette conversation télé, c'est en fait un jugement commun sur le zoo, jugement qui dit une communauté d'appartenance, hors du monde du travail, à une région, à une position sociale et à un parti-pris idéologique. Le "produit" est en fait très éloigné de la proposition télé, de ce qui s'est passé à l'écran. La proposition télé a gagné en pertinence dans la mesure où elle a été contextualisée, resituée dans le cadre supposé partagé par le groupe à ce moment précis.

*In "Savez-vous parler télé ?", Mediaspouvoirs, n°21, 1991.*

Dans ce travail de remise en cause des catégories spontanées, véhiculées notamment par les chercheurs, je me suis attaqué ensuite aux opinions des téléspectateurs. Que disent les téléspectateurs quand ils déclarent "je regarde telle chaîne, tel programme", etc...? J'ai d'abord constaté que ces opinions étaient produites dans un format prédéfini qu'est celui d'une interview, que je pratiquais moi aussi : il s'agissait bien d'acteurs convoqués "en tant que téléspectateurs", c'est-à-dire sortis du contexte de leur activité ordinaire, dans laquelle la télévision tient une certaine place, pour être placés dans un contexte où la télévision tient toute la place (cas de la plupart des enquêtes sur l'audience). Parler au nom des téléspectateurs, ce n'est pas rien. Je parvenais à éviter cette tautologie (produire du téléspectateur pour rendre compte de ses goûts, de ses pratiques) pour ma propre enquête, en traitant le matériau recueilli au second degré, c'est-à-dire en analysant les procédures rhétoriques pour faire tenir son jugement de téléspectateur "officiel". Il ne s'agissait pas de prétendre avoir trouvé une méthode plus "vraie", bien entendu, ce que font sans cesse les sondeurs de toutes sortes en matière de médias, à coup de techniques toujours plus invisibles.

Qu'apprenions-nous dans cette opération, conduite avec le concours de Marc Legrand notamment ?

Les discours des téléspectateurs fonctionnent avec trois catégories dominantes : je regarde (un fait), j'aime (un goût), c'est bien (un jugement). Tout cela n'est pas une seule et même réponse et la justification de sa pratique, lorsqu'on la demande (pourquoi regardez-vous, aimez-vous, trouvez-vous cela bien ?), va de la première à la dernière déclaration, mais jamais l'inverse ("je regarde parce que j'aime" ou "parce que c'est bien" et non "c'est bien parce que je regarde" !). Le sommet de la légitimité dans les formats de déclarations est donc le jugement, qui prend des tournures d'expertise parfois.

Mais si l'on prend à la lettre les énoncés argumentant les choix, on constate que chacun de ces formats renvoie à des explications extérieures à la télévision. Miracle : les téléspectateurs, eux, produisent spontanément les causes macro-sociales que j'ai rejetées au début de ce texte ! Ils déclarent regarder à cause des circonstances ("c'est tard, je suis tombé dessus", etc...), ils déclarent "aimer" à cause de leurs appartenances spécifiques ("j'aime le rugby parce que je suis du Sud-Ouest") et ils déclarent juger au nom de principes supérieurs communs (la compétence des animateurs, la justice dans un feuilleton, l'égalité des chances dans un jeu, etc...). En fait, les téléspectateurs convoqués pour jouer leur rôle produisent des causes, comme tout sociologue ou sondeur professionnel : ce qui nous conduit à dire que le récepteur sait non seulement interpréter le message mais qu'il peut même faire l'exégèse de son interprétation, et plus encore dans les termes analogues à ceux de l'enquêteur. J'avais déjà fait cette remarque à propos de l'étude des styles de relation à la télévision, en parlant de "cercle de méthode", reprenant l'expression de Halbwachs, cité par Champagne : "Si pour étudier les groupes, il faut les constituer, comment pourra-t-on en effet les constituer si on ne les a pas étudiés ?". Au bout du compte, que valent alors les recueils d'opinion des enquêteurs ? Ils valent démonstration d'abord du partage de certaines compétences argumentatives chez tous les acteurs, les plus ordinaires comme les plus savants (ce que Aaron Cicourel affirmait déjà avec force, en disant que le sociologue adoptait les méthodes de l'homme ordinaire), ce qui pourrait inciter à accentuer la recherche soit l'écho de leurs propres présupposés et causes implicites, soit les "causes" du sens commun. Ce qui me conduirait à soutenir ensuite que le producteur, l'émetteur, ne peuvent rien obtenir, avec ces méthodes, qui leur permettrait de guider leur pratique et d'adapter leur message : ils sont condamnés à parier et à adopter les méthodes d'observation que je préconise, en milieu naturel, ou les tests qu'ils pratiquent déjà. Ce serait au moins sortir du cercle auto-référentiel qui guette ces producteurs d'opinion sur leurs propres productions.

## CHAPITRE 4 :

### LA THÉORIE DES DIALOGUES

Pour tout chercheur en sciences humaines, travaillant sur du matériel dit "qualitatif", le dialogue, sous la forme de l'interview reste la ressource essentielle : ne pas en faire la théorie, c'est encore en mettre une en oeuvre, implicite ou insue. Aussi, mes recherches sur les dialogues humains, constantes depuis mes travaux sur la Citizen-band, se sont-elles trouvées conforter mes interrogations de méthode. L'enquêteur crée un cadre d'interaction bien particulier, où son statut est souvent celui du savant d'un côté mais en même temps celui qui ne sait pas et qui vient demander des informations. Cette transaction, ce scénario monté pour la "cause" (pour faire causer et pour trouver des causes), possède, qu'on le veuille ou non, un statut expérimental, puisqu'on sort un "sujet" de son environnement naturel pour en faire une pièce d'un dispositif d'investigation à prétention scientifique. L'interviewé en question servira de truchement, de porte-parole, de représentant d'une population donnée, qu'il est, là aussi, impossible d'atteindre comme les usagers, utilisateurs ou récepteurs. Toutes les tentatives pour "faire naturel" échouent régulièrement et j'ai d'ailleurs pu constater que les interviewés se trouvaient en territoire connu lorsqu'on leur donnait des supports écrits, visuels, à commenter, leur permettant de sortir de la relation duelle qui tourne à la confidence, lorsqu'ils avaient affaire à un professionnel avec ses outils, ses méthodes bien visibles.

La seule façon de ne pas interpréter abusivement les matériaux ainsi recueillis consiste, à mon avis, à les prendre à la lettre, c'est-à-dire à relever les répertoires d'objets, de termes, d'acteurs mobilisés et à laisser les acteurs construire leurs mondes et ses causalités. L'autre méthode, que j'ai pratiquée souvent, consiste à produire en quelque sorte une méta-analyse du discours portant sur les formes de l'énonciation dans cette situation contrainte, en faisant l'hypothèse que ces structures du discours, indépendantes de ce qui se dit, font apparaître les enjeux du thème traité via les enjeux de la relation d'interview. C'est ainsi que les entretiens réalisés sur les récits d'adolescence furent traités dans leur forme même : récits niant les ruptures pour les parents, récits lacunaires pour les adolescents. Ces formes mêmes étaient une mise en scène de la difficulté à penser et à exprimer le changement complexe qu'est l'adolescence où l'on n'appartient plus à l'univers des parents sans pour autant pouvoir déjà faire la preuve de sa capacité à maîtriser son propre univers, qui constitue la compétence sociale. Le passage à vide provisoire entre deux mondes qu'est l'adolescence, s'exprimait ainsi à travers la fin du bavardage enfantin ininterrompu, sans être remplacé encore par un discours autocentré capable de construire un récit. ("Récits d'adolescence : Le traitement du changement selon les générations", Cahiers Internationaux de sociologie, 1986).

Dans l'analyse des styles de relation à la télévision, j'ai insisté sur la nécessité de traiter le discours recueilli comme discours, c'est-à-dire comme un *vouloir dire* (Gagnepain) ou un dire du vouloir, une mise en forme des désirs, des passions. Pour cela, il fallait s'attacher à la surface du dit et non à son contenu : c'est à ce moment que l'on mesure à quel point la pratique directe de l'entretien fournit une véritable expérience humaine, fourmillant d'indices réexploitables par le chercheur, aussi intuitifs soient-ils.

De la même façon, pour les jugements sur la télévision, c'est bien la forme de l'argumentation, cette fois-ci, la structure logique de l'énoncé, qui m'a intéressé et guère le contenu des jugements eux-mêmes. Je plaide en effet pour l'écoute de surface, l'attention flottante, diraient les analystes, pour s'imprégner d'une musique, logique, affective, selon les cas, qui ensuite guidera la construction rigoureuse des indicateurs. Lorsque j'analyse les conversations télé, je ne fais rien d'autre, et ce que je fais, les acteurs eux-mêmes le font, puisqu'ils passent du coq à l'âne, réagissent tantôt à l'énoncé tantôt à l'énonciation, à l'enjeu relationnel qui relancera les oppositions ou au contraire facilitera les convergences.



Ce rappel sur des points de méthode était important pour montrer qu'un objet de recherche se loge aussi dans la méthodologie adoptée elle-même et qu'il faut encore en faire son miel, ou à tout le moins ne pas tenir deux discours : car, je le dis à nouveau, avec Cicourel et avec Gagnepain, nos compétences de chercheur sont totalement identiques à celles de l'acteur ordinaire, avec la seule différence qu'elles s'actualisent dans un univers social particulier, le monde académique.

## 1- LE DIALOGUE ORDINAIRE

J'ai déjà indiqué que le malentendu me paraissait la clé de voûte d'une théorie de la communication : dans l'étude sur les cibistes, je partais à l'assaut (jeune et présomptueux !) des tenants (Quéré et Habermas, pas moins !) de la "compréhension" comme but à l'échange, et plus encore des "bases préalables communes" nécessaires à ce "succès" de l'échange.

La "compréhension", chez Habermas, relève entièrement du consensus, sans que cette notion soit elle-même analysée mais plutôt présente comme but et comme modèle de réussite de la communication.

Il est intéressant de noter que la démonstration de ces conditions nécessaires à la compréhension, chez Habermas et chez bien d'autres, doit résoudre le problème posé par les malentendus observés si fréquemment. Pour certains, comme Quéré, on n'explique pas ces malentendus mais on montre les procédures de réparation, de réduction du malentendu, et l'on signale la nécessité d'indicateurs de changement de registre (ex : plaisanterie, ironie...). Grice, sur un plan plus formel, ne fait rien d'autre quand il énonce son principe de coopérativité nécessaire à toute interaction verbale : si le partenaire ne peut interpréter l'énoncé selon l'hypothèse qu'il est produit rationnellement (énoncés vrais, pertinents, sensés, clairs, succints), alors il doit réduire cet écart avec l'idéal-type de l'interlocution par des "implicatures conversationnelles". Les cas d'ironie, de sous-entendu, de malentendu deviennent ainsi des cas particuliers, mesurés comme tels en fonction d'une norme implicite de la conversation. Mais pourquoi privilégier ce cas particulier de l'échange conversationnel qu'est la discussion sérieuse, calquée sur l'idéal scientifique et, chez Habermas, démocratique ? En quoi peut-il servir de référent ? Il s'agit en fait d'une absence de formalisation de l'échange social et du processus de signification-désignation. Chomsky a souvent été critiqué pour avoir formulé sa théorie sur la base d'un matériau idéal, supposant une grammaire universelle qui n'était en fait qu'une grammaire de la classe moyenne américaine du milieu du siècle. On retrouve ici le même travers : un type particulier de conversation (discussion sérieuse à visée de connaissance et de consensus) est érigé en principe d'explication des autres occurrences. Il n'y a pas explication, mais norme et généralisation abusive.

D'autres théoriciens (parmi les sociolinguistes) se servent même de ces "ratés" de la communication pour démontrer la validité de leurs hypothèses : si les conditions qu'ils ont définies ne sont pas réunies (ex : les prétentions d'Habermas, le principe de coopérativité de Grice, ou les représentations partagées, etc...), on observe un échec de la communication, ce qui prouve bien a contrario la nécessité des conditions préalables.

Or, la définition de l'échec comme une quantité impressionnante de matériaux observés dans la communication interpersonnelle : la réussite idéale ne semble en fait jamais exister.

On ne peut pas traiter une telle constante dans les situations de communication comme phénomènes marginaux ou comme "ratés". Nous considérons pour notre part qu'une théorie doit rendre compte de tous les énoncés sans évaluer les uns à l'aune des autres : le malentendu sera pour nous le paradigme même de la communication.

*In "L'impossible fraternité des ondes", 1985.*

Je me rapprochais plutôt d'auteurs qui insistaient sur la difficulté de cette opération de mise en commun ou sur le caractère interprétatif de cette "supposition d'un univers partagé". Ainsi Gumperz, dont je devais suivre le séminaire à Berkeley, rappelait-il ce constat de base : "Pour que les choses se fassent, nous devons communiquer intensivement avec des individus dont nous ne connaissons pas les cadres de référence, le background", et il montrait tout le travail de réduction du malentendu dans des contacts inter-culturels. De même Flahaut parlait de "représentations supposées partagées".

Insistant sur le fait que le travail du dialogue consiste à établir le cadre partagé nécessaire à l'interprétation des énoncés, je montrais que ce travail ne pouvait être supposé acquis par avance, encore moins indispensable comme pré-requis. Je soutenais même, exemple à l'appui dans le milieu cibiste, qu'il n'était pas certain a priori que chacun contribuait à la construction de ce cadre commun, certains pouvant jouer de la situation pour faire divergence, ce qui est toujours une des possibilités dans le dialogue.

Cette tension divergence/convergence me paraît fondamentale pour comprendre la dynamique des dialogues et leur non-finitude. Ce point me paraissait totalement absent du courant des "analyses de conversation", courant que j'étudiais en détail. Le principal reproche tenait, comme pour Habermas, à leur construction d'un modèle a priori de la conversation à partir de terrains très particuliers (les échanges par téléphone) : on comprend qu'il soit dès lors facile de problématiser des "tours de parole" ou des "séquences" et de faire reposer la structure d'un dialogue sur cette base. De nombreuses situations plus décalées seraient plus stimulantes pour construire ces modèles comme je l'ai déjà évoqué (conversations croisées à plusieurs, parfois proches du brouhaha pour l'observateur, conversations reprises à quelques jours de distance ou durant des années, par lettre -car le processus du dialogue n'est pas lié à un contexte oral).

Pourtant, bien des années plus tard, en 1994, traitant de matériaux très formalisés de dialogues de vente, je serai confronté à la nécessité d'utiliser des outils descriptifs somme toute peu éloignés de ceux forgés par les analystes de conversation pour parler des "tours de parole" ou encore des "thèmes" (alors que j'avais critiqué la notion de "topic" et de "focus" !). C'est dire l'écart existant entre la critique épistémologique et la capacité à forger des outils conceptuels opératoires sur le plan empirique. Ce qui aurait tendance à reproduire la division du travail désastreuse entre les génies du modèle, incapables de faire une observation de terrain (ou une expérience) et les empiristes bricoleurs et astucieux, incapables de systématiser et d'envisager la portée de ce qu'ils mettent à jour de façon bancal. C'est pourtant dans cette confrontation des concepts à l'univers que se construit une activité scientifique. Avec le recul, je conçois mieux que, si l'on n'est pas capable de proposer de meilleurs outils d'observation, il vaut mieux s'abstenir de critiquer les empiristes de service. Et à l'inverse, qu'il n'est guère utile de se gausser des intellectuels spéculateurs si l'on ne peut contester systématiquement leur énoncés et les remplacer par de plus pertinents.

La tentative que j'avais faite de décrire empiriquement les dialogues cibistes à l'aide du modèle de J. Gagnepain, me paraît aujourd'hui quelque peu "lourde" et cherchant uniquement à illustrer des concepts forgés ailleurs : ce qui fait l'intérêt de la recherche est plutôt la réinvention ou même la redécouverte de concepts dans le cours du travail, voire leur création -si cela a un sens, dans un univers où l'on emprunte et traduit avant tout-.

Je citerai, malgré ces remarques, quelques lignes de l'étude de 1985 qui me paraissent répondre aux analystes de conversation et esquisser une formalisation du tour de parole comme prise en charge d'autrui, dans une tension entre **appropriation** et **don**, comparable à la tournée au bar.

#### 4.2.4. L'art de la conversation

L'inventaire des thèmes abordés pour tenter un accrochage ne ressortit pas à un "contenu" de la communication mais s'inscrit d'emblée dans l'échange de représentations, de savoirs, nécessairement inégal : dans certains cas, l'interlocuteur ne se prive pas de profiter de cette inégalité pour diffuser son savoir au micro, mais cette démarche relève plus de l'imposition, de l'imprégnation (et non de la communication) et ne permet pas les bénéfices d'une alternance des prises en charge d'autrui, dans la conversation. "L'art de la conversation" tient précisément à cette capacité à s'octroyer réciproquement le droit de mettre autrui en dépendance, en marquant un souci d'enrichissement mutuel (et non à sens unique) en neutralisant les effets des inégalités inévitables.

Mais, dans les conversations cibistes, malgré les formulations rituelles d'unanimité et de respect de chacun, apparaît plus souvent la mise en dépendance d'autrui par affirmation de ses propres connaissances, valeurs etc... (tirées des savoirs du groupe cibiste comme tel, ou plus spécifiques). Très fréquemment, une relation d'apprentissage s'instaure, facilitée par les propriétés techniques du medium (on peut parler sans être interrompu ou tout au moins sans s'en rendre compte !). Le paternalisme constitue un modèle courant. (L'un parle de son chômage, l'autre, plus âgé, se sent obligé de lui dire qu'il va chercher du travail pour lui). La conversation ne semble pas pouvoir tenir le juste milieu entre l'échange de stéréotypes d'un côté (la communauté établie à moindres frais en se servant du supposé bagage culturel commun) et l'échange "utilitaire" (enseignements, coups de main, explications diverses) marqué par des quasi-monologues. De l'échange minimal où "ça parle", où l'indistinction est rituellement organisée, on passe à l'échange inégal où l'un devient le porte-parole de l'autre. Les cas (rares) où des discussions collectives s'engagent (ex : le 415 local) s'appuient sur une réglementation stricte de la conversation et sur la mise en scène du collectif par rapport aux cibistes qui écoutent : le collectif se partage le rôle du porte-parole vis-à-vis de la masse d'oreilles qu'il suppose présentes sur la fréquence. Cette situation exceptionnelle confirme, à partir d'un autre fonctionnement, le souci de prise en charge d'autrui, d'expression de sa compétence à la place d'autrui, par la prise de parole. La seule possibilité de neutraliser cette revendication permanente consiste à ritualiser l'échange, qui se résume parfois à un échange de politesses et à la confirmation de la mise en relation technique. Les lieux communs, les savoirs supposés partagés par tous les cibistes ne sont même pas utilisés dans ce cas-là car ils apparaissent déjà classants et inégalement possédés. L'auto-satisfaction exprimée après une "bonne conversation" où les règles de l'art ont permis de neutraliser les effets de dépendance, montre la rareté de ces situations qu'on peut ensuite raconter à d'autres (tel jour, j'ai fait un bon QSO) et présenter comme modèles.

Mais cette rareté tient à la difficulté à s'attribuer réciproquement les savoirs, alors que les cibistes revendiquent de pouvoir enfin affirmer leurs particularités : ces rencontres extraordinaires se donnent à voir explicitement comme démonstrations vis-à-vis des autres écoutants, comme éducation d'un collectif par un autre, et, par là encore affirmation d'une capacité d'abstraction absolue des rapports sociaux réels, d'une hyper sociabilité formelle, d'une divergence radicale.

La forme prise par ces conversations-modèles laisserait penser qu'elle est analogue à la "forme ludique de l'association" que décrivait Simmel, parlant de la sociabilité. Le rapport social se joue à lui-même, le sens du tact y est roi. Mais, dans la CB, nous glissons de cette possibilité du jeu de la forme à la ritualisation, plus proche de "l'étiquette devenue fin en elle-même, qui frôle la caricature" (Simmel). Ces quelques moments privilégiés où la fiction communautaire qui fonde le mythe cibiste peut enfin paraître exister dans le réel, sont en fait passages à la limite vers l'abstraction, réifications de règles qui devaient permettre le libre jeu des identités. Cette perspective chorale (pour reprendre un terme de Gagnepain marquant l'aptitude à jouer de la Personne pour elle-même), cette "célébration de l'être-ensemble" se trouve être déniée dans la ritualisation extrême de l'échange permettant de contrer tout rapport de dépendance qui se créerait, contrôle rigide d'une exigence trop forte. La volonté collective d'arriver à un bon QSO, de se mettre en scène collectivement comme maîtres de l'art de la conversation freine toute initiative imprévue et en vient à la négation de la rencontre au profit d'une reproduction collective infinie du même modèle. Pour reprendre une formule d'Isaac Joseph, "(l'engagement) quitte ce niveau de l'être ensemble que Deligny dirait "à l'infinif" sans projet ni fin, "pour rien", pour s'inscrire dans la dialectique de la reconnaissance et de la maîtrise".

La démonstration des aptitudes à communiquer d'un groupe n'est alors que le déploiement de cette même exigence d'altérité qui oriente toute l'activité cibiste : la démonstration valorise l'altérité qui fonde toute communication et conteste en cela la représentation d'une évidente harmonie communautaire.

L'analyse devra porter plus précisément sur ces règles internes à la conversation qui sont produites dans l'échange pour faire circuler une reconnaissance réciproque : alors que dans un cercle idéal de sociabilité tel que le décrit Simmel, "ça" parle, dans le groupe cibiste, l'échange est apparent, on le mesure, on l'encadre pour maintenir sa réciprocité mais jamais la forme ne peut être laissée à elle-même pour exprimer le rapport social. Ces règles de la conversation portent inévitablement sur des parlers et sur des savoirs : le principe d'obligation qui organise les savoirs modèle aussi la réciprocité et ses règles dans le cours de la conversation. Mais il porte sur bien d'autres aspects et l'on est trop souvent tenté de ramener l'étude de tours de parole ou d'autres règles à leurs formes linguistiques. Le tour est avant tout caractéristique de l'échange, de la réciprocité, de l'appropriation et du don, qu'il soit tour de parole ou "tournée" au bar. Pour bien marquer la rationalité sociale qui formalise ces règles de la conversation, nous les traiterons au chapitre de la coopération sans ignorer qu'elles s'appliquent autant à l'interlocution et au consensus.

*In L'impossible fraternité des ondes, 1985.*

## 2- LE DIALOGUE ORIENTÉ VERS UN BUT

J'ai été amené à différencier les dialogues que j'étudiais entre ceux dans lesquels aucun but a priori ne pouvait être décelé (même si les interlocuteurs s'en donnaient un) et ceux dont les participants s'entendaient sur le cadre et le but de l'échange (cas des dialogues de vente ou de renseignement), ou même lorsque le but n'est pas partagé (comme dans le cas d'un dialogue de contrôle). Dans ce cas, des statuts sont déclarés a priori, l'orientation du dialogue et son schéma de déroulement sont prévisibles, et l'inégalité des participants plus nette : les uns savent ou possèdent un pouvoir que les autres n'ont pas. Dans le cas de dialogues de vente, il faut différencier, de ce point de vue, les situations où un client demande et celles où un vendeur sollicite, le pouvoir initial n'étant pas du même côté et la relation de demande de prise en charge différente. On notera d'ailleurs que ces questions du don et de la dette sont omniprésentes en anthropologie et quasiment absentes en sociologie, toujours plus intéressée par les principes de classements, alors qu'une société se construit à la fois dans des rapports de classements et dans des rapports de réciprocité, de contribution.

Que les classements ne soient pas absents des dialogues, c'est une évidence : l'étude sur les renseignements donnés à la CAF par téléphone aux populations en difficulté montrait bien les écarts de langue et l'inégalité de participation au dialogue de ce fait (le téléphone tendant à atténuer ces écarts, car mettant à distance tous les autres traits de classement social et l'impact fort de la co-présence).

Je me suis plutôt intéressé à la compétence des agents chargés de ces différentes activités de vente ou de renseignement. Leur capacité à produire des types sociaux et à classer par avance est un élément important qui va jouer dans le sens d'une modification de leur façon de prendre en charge un demandeur.

Mon étude sur les renseignements dans le transport urbain (Nantes et Lille) décomposait le processus en un déroulement convenu et convenable comportant trois objets : la destination, l'ensemble "ligne-changement de ligne-arrêt, le lieu précis du départ.

Ces trois objets ("topics" ?) constituent en fait un ordre chronologique pour dérouler les différentes informations nécessaires. Mais les variations de cet ordre canonique dépendent directement des hypothèses sur la demande et sur le demandeur. L'agent applique alors trois critères :

- "savoir" du demandeur jugé insuffisant ou au contraire élevé,
- "parler" jugé correct ou inadéquat,
- "contextualisation" jugée adaptée ou inadaptée.

L'extrait suivant, tiré de cette partie de l'étude que j'ai directement menée, analyse ce travail de conduite du dialogue par ajustements successifs en montrant d'ailleurs un exemple de ratage du calcul interprétatif.

### 3.3 - Le travail du dialogue de renseignement

En décrivant les séquences-types portant sur des objets et sur des étapes dans la conversation, apparaît déjà le travail effectué par chaque interlocuteur pour faire aboutir l'échange. Il ne s'agit pas en effet d'une conversation informelle mais d'un dialogue orienté par une finalité : le client sera seul juge du résultat à travers sa confirmation, il signalera s'il a ou non obtenu le renseignement souhaité.

Cette recherche d'une satisfaction du client est partagée par l'agent. L'un et l'autre "travaillent" en vue de ce résultat, ce qui répond au principe de coopération et aux maximes conversationnelles proposées par Grice qui par contre ne s'appliquent pas du tout à la situation de contrôle. Dans le cas du renseignement, chaque interlocuteur peut supposer comme le propose Grice :

- que chaque contribution contient autant d'informations que requis mais pas plus (maxime de quantité)
- que chaque contribution est véridique (maxime de qualité)
- que chaque contribution est pertinente (maxime de relation)
- que chaque contribution est claire (maxime de manière).

Les deux maximes qui sont le moins souvent respectées sont la quantité et la manière : le client ne fournit pas autant d'informations qu'il serait nécessaire ou les fournit de façon confuse. L'agent ne donne pas toute l'information implicitement demandée ou la donne sans précision ou dans un vocabulaire non compréhensible. Mais à la différence du contrôle, où ce non-respect des maximes peut être interprété comme le signe d'une non-coopération, dans le cas du renseignement, c'est plutôt la compétence conversationnelle du client ou de l'agent qui va être évaluée. L'intention de coopérer de la part des acteurs est toujours supposée par les uns et les autres. La vérité n'est jamais mise en cause. L'absence de pertinence est assez rare : les clients s'étendent peu sur d'autres problèmes ou sur des remarques éloignées de leur demande, alors que nous l'avons observé fréquemment aux guichets SNCF (la durée de l'échange y est aussi plus longue).

#### Le calcul interprétatif

Le travail de l'agent va consister avant tout en un calcul interprétatif (Kerbrat-Orecchioni, 1986) sur les compétences et sur les attentes du client, aussi bien compétences conversationnelles (capacité à énoncer ce qu'il faut -quantité- de la façon qui convient -manière-) que compétences urbaines (connaissances de la ville) ou compétences de réseau (connaissance des lignes, des arrêts etc...) que l'on peut regrouper comme "compétences encyclopédiques" (Kerbrat-Orecchioni, 1986). L'agent doit opérer un "labelling", une catégorisation implicite et hypothétique très rapidement et réévaluer en permanence cette catégorisation au cours de l'interaction.

Le calcul interprétatif porte sur la première demande du client et un pari est fait sur ses compétences, pari basé sur plusieurs éléments :

- indicateurs visuels (âge du client, démarche lente, hésitante, rapide, pressée, etc...),
- indicateurs para-linguistiques (ton de la demande),

deux types d'indicateurs que l'on peut regrouper avec Gumperz sous le vocable "indices de contextualisation",

- indicateurs linguistiques que nous allons évoquer plus en détail et qui portent à la fois sur le parler et sur le savoir manifestés par le client.



Le contexte, le parler et le savoir, déjà évoqués, sont évalués, interprétés et remis à jour en permanence au cours de l'échange : l'agent dispose pour cela de grilles d'interprétation issues de sa propre expérience. Cette expérience peut être spécifiquement professionnelle mais peut varier selon l'ancienneté :

- dans l'entreprise
- dans la fonction
- dans le poste.

Chacune de ces expériences est en effet plus localisée et permet de créer un catalogue de situations directement adaptées (cf "stock of knowledge at hand") sans traduction à effectuer, au point de devenir des routines.

Mais d'autres dimensions de l'expérience, d'autres "cadres de l'expérience" sont aussi mobilisés lorsqu'il s'agit de l'interprétation du statut des clients, de leur compétence et de leurs intentions (ex : identifier une personne en difficulté sociale cherchant le foyer pour les sans-abri) ou de l'interprétation des savoirs sur la ville (exemple : savoir que le Tribunal de Commerce est bien au Palais de Justice, que tel magasin se situe près de tel arrêt, etc...)

Nous examinerons seulement ici le calcul interprétatif qui porte sur la terminologie (désignation des lignes, des destinations, des arrêts, des lieux urbains) : à partir d'indicateurs portant sur le savoir supposé partagé et sur le parler (les façons de le dire), les deux acteurs s'engagent ou non dans des procédures de clarification, de guidage ou de confirmation qui incorporent toujours un travail de traduction.

Tous les autres marqueurs, linguistiques ou non, nécessaires au calcul interprétatif sont donc ici délibérément laissés de côté.

Le client cherche à obtenir un résultat : son énonciation est à visée opératoire et sera donc la plus économique et la plus efficace possible. Cette modalité du discours, à visée fonctionnelle, se trouve parfois recouverte par des intentions d'un autre ordre, où il convient de marquer les frontières entre activité privée et activité publique (exemple : demander un arrêt mais ne pas dire que l'on veut aller aux restos du Coeur, cas d'une destination privée stigmatisante). Nous nous intéresserons uniquement à la visée fonctionnelle du discours, en dehors des enjeux de classement éventuels.

#### Contenu propositionnel et contrat d'interlocution

Le but, obtenir une information pouvant servir à orienter son action, comporte au moins deux dimensions :

- une dimension propositionnelle : obtenir la "bonne" information, ce qui est beaucoup plus qu'une information exacte (Boullier, 1983)
- une dimension coopérative : l'obtenir c'est-à-dire formuler sa demande et gérer le dialogue de telle sorte que l'agent du guichet réponde à la question et se place en situation d'aide réelle, exactement ajustée. Cette deuxième dimension vise à obtenir ce que nous avons appelé le "rapport optimal de co-production" (Boullier, Vasseur, Legrand, 1991). Dans la façon de formuler sa demande, le client produit un certain nombre de signaux proposant à l'agent un "contrat d'interlocution" comportant un degré de prise en charge demandée.

De nombreux marqueurs, linguistiques et non linguistiques, de la désorientation peuvent être produits qui seront autant d'appels à une prise en charge complète par l'agent. Dans d'autres cas, c'est au contraire l'autonomie et l'expertise qui seront manifestées et qui exigeront de la part de l'agent des réponses précises et ne dépassant pas l'objet de la demande.

Parmi ces marqueurs d'un contrat d'interlocution proposé, les savoirs manifestés sur la ville et sur le réseau nous intéressent plus particulièrement : il s'agit ici d'analyser comment la dimension coopérative (obtenir au mieux...) modèle la dimension propositionnelle (... une information).

#### La demande initiale comme distribution des rôles

Le point focal du calcul interprétatif des deux acteurs se situe dans ce cas dans la demande initiale : étant donné la brièveté de l'interaction, cette demande initiale manifeste un enjeu de présentation de soi qui va orienter toute l'interlocution.

Comparons deux énoncés de demandes initiales portant (apparemment) sur le même but (un trajet centre-aéroport) :

- "Je voudrais savoir si y'a des bus qui emmènent, euh, je voudrais faire le trajet Nantes enfin le centre jusqu'à l'aéroport."
- "C'est pour aller à l'aéroport, si je prends à Rezé-Martyrs à 16h27, j'arrive à quelle heure là-bas ?"

Ces deux clients finiront par arriver tous les deux à l'aéroport mais l'objet de leur demande et surtout le contrat d'interlocution qu'ils proposent est fort différent.

Le premier interroge l'existence même d'une ligne répondant à sa demande : il apparaît immédiatement comme non expert du réseau. Il fait cependant un effort pour spécifier sa demande, en se corrigeant ("Nantes, enfin le centre") sans pour autant encore fournir une donnée mise au "format réseau". Sa demande demeure générale, il ne précise aucune date, aucun horaire. Ce caractère non contextualisé de la demande obligera nécessairement à une clarification mais, nous l'avons déjà évoqué, une contextualisation trop pointue oblige aussi à ce travail, ce qui va se passer avec le second client. Le premier client, à travers le caractère général de sa demande, à travers l'absence de terminologie réseau et à travers ses hésitations et reformulations propose un contrat d'interlocution basé sur une aide maximale de la part de l'agent.

Le second client situe le but de son trajet (aller à l'aéroport) mais propose aussitôt un énoncé comportant deux informations extrêmement précises en langue réseau : ce n'est pas "à Rezé" mais "à Rezé-Martyrs" qu'il prend le bus, ce n'est pas "vers quatre heures et demie" mais "à 16h27". Sa demande devient extrêmement ciblée (une heure d'arrivée) et vise à limiter clairement le rapport de co-production à un rapport "presse-bouton" où la compétence du client est présentée comme forte et l'agent comme "dispositif fonctionnel".

Ces deux énoncés proposent un contrat d'interlocution fort différent en situant les personnes, en leur proposant des rôles ou un "script". Le déroulement du premier dialogue va confirmer ces positions, alors que dans le deuxième cas, la proposition de compétence du client va être suspectée et démentie.

### Dialogue 1

- 1V : "Je voudrais savoir si y'a des bus qui emmènent, euh, je voudrais faire le trajet Nantes enfin le centre jusqu'à l'aéroport."  
 2G : "Y'a la navette, y'a un bus qui part de Rezé-Martyrs"  
 3V : "J'habite dans le centre ville"  
 4G : "La navette n'a rien à voir avec le réseau, mais il y a une ligne qui part de Rezé-Martyrs et qui va à l'aéroport."  
 5V : "Oui, d'accord"  
 6G : "C'est 28 F par..."  
 7V : "Et ça c'est directement pour l'aéroport. On n'a pas de ticket..."  
 8G : "Faut l'acheter là-bas"  
 9V : "Ca se trouve rue des 50 otages ?"  
 10G : "Commerce vous le prenez ici de l'autre côté de la voie du tramway complètement dans le fond."  
 11V : "D'accord et pour aller à Rezé ?"  
 12G : "Le 32 ou le 34 puis là vous prenez à Rezé ça vous fait quand même moins cher."  
 13V : "Oui c'est sûr, merci"

Le premier dialogue se déroule conformément au contrat d'interlocution : la personne du guichet (G) donne des informations générales puis explique le principe même de la différence navette/réseau, puis guide la démarche jusqu'au bout (prix, lieu où l'acheter) sans attendre les demandes du client. Le tour de parole 12G se termine par "ça vous fait quand même moins cher" qui signale à quel point l'agent s'est placé du point de vue du client pour l'aider au mieux. Le voyageur a confirmé son inexpérience en demandant de localiser le lieu d'achat (9V) et l'agent a répondu avec précision en contextualisant à l'extrême son énoncé ("ici" "dans le fond").

### Dialogue 2

- 1V : "C'est pour aller à l'aéroport, si je prends à Rezé-Martyrs à 16h27, j'arrive à quelle heure là-bas ?"  
 2G : "Le 98 ?"  
 3V : "Je sais pas le n° du bus"  
 4G : "Départ à Rezé-Martyrs ?"  
 5V : "A 16h27"  
 6G : "A 16h27 y'a une ligne 98 qui part à l'aéroport qui arrive à 16h45"  
 7V : "D'accord"  
 8G : "Autrement"  
 9V : "Pour y aller si je le prends à 15h58 j'arrive à Rezé-Martyrs à quelle heure ?"  
 10G : "Vous prenez quelle ligne ? Y'en a 3"  
 11V : "Je sais pas"  
 12G : "Vous allez où ?"  
 13V : "A Rezé-Martyrs"  
 14G : "Qui vous a donné ces horaires-là ?"  
 15V : "Ben c'est-à-dire que..."

- 16G : "Quel n° de ligne ?"  
 17V : "J'ai pas les numéros"  
 18G : "Parce que faut savoir, y'en a 3, quelle heure vous m'avez dit ?"  
 19V : "J'ai noté 15h58"  
 20G : "Pour aller où ?"  
 21V : "A Rezé-Martyrs"  
 22G : "Ca doit être le 31, à Rezé-Martyrs 16h08"  
 23V : "16h08 merci."

Le second dialogue voit le contrat d'interlocution initialement proposé par le client, totalement remis en cause. Sa compétence est mise en doute dès l'énoncé (2) ("le 98 ?") qui de simple demande de confirmation devient déstabilisation totale de la place que le client s'attribuait (n° 3 : "je sais pas le n° du bus"). Malgré l'extrême précision de la demande initiale, le vendeur s'engage dans une procédure de clarification. On peut même remarquer dans d'autres dialogues que le calcul interprétatif de l'agent l'amène à se méfier des demandes apparemment trop expertes et à mettre en doute ce qu'on lui propose. Le renversement va au cours du dialogue s'accroître puisqu'en (11), le client ne sait plus quelle ligne, (idem en 17) qu'en (12) l'agent lui fait à nouveau préciser sa destination déjà connue -il recommencera d'ailleurs en (21)- et va jusqu'à suspecter la source concurrente d'informations (14).

Nous faisons l'hypothèse que la mise en scène d'une expertise vis-à-vis de la langue du réseau produit un effet analogue sur l'agent à celui de l'hypercorrection de la part d'un "étranger" tentant de manifester sa compétence dans la langue d'un pays en en accentuant de façon abusive certains traits. Le contrat d'interlocution suppose en effet qu'il existe toujours un déséquilibre de savoir et que le demandeur est dépendant de celui supposé savoir. L'hypercorrection cherche au contraire à nier cette inégalité pour faire comme si le client maîtrisait la même langue "technique". Il s'agit donc ici d'un malentendu créé par la prise en charge liée à la transmission. Cette attitude de l'agent peut s'expliquer par son expérience : il a tiré la leçon de situations où il fait l'erreur inverse en croyant avoir affaire à un expert alors qu'il y avait une demande d'aide complète. Ainsi ce dialogue :

- 1V : "Où faut prendre le tram qui va à la gare ?"  
 2G : "Faut aller à Bouffay à pied"  
 3V : "Bouffay c'est au bout ?"  
 4G : "C'est juste l'arrêt après Commerce, c'est tout droit"  
 5V : "Je ne connais pas hein !"  
 6G : "C'est tout droit"  
 7V : "Je continue sur le trottoir ?"  
 8G : "Là vous ne pourrez pas passer parce qu'il y a les travaux ; vous prenez cette allée et vous traversez tout droit, vous traversez donc le ?? de St Antoine, vous allez un petit peu plus loin, y'a un marché couvert, c'est en face."  
 9V : "??"  
 10G : "C'est là que vous prenez le tramway pour aller à la gare"  
 11V : "D'accord."

A l'écoute de l'énoncé 1 formulé de façon assez familière et comportant un énoncé exact (il y a bien un tram qui va à la gare) et un contexte correct (son point de départ est bien modifié à cause des travaux), l'agent peut supposer qu'une réponse standard sera comprise. Or, "aller à Bouffay" apparaît soudain comme formule dans une langue d'initié : le client doit demander à chaque fois de nouvelles précisions. La réponse (4) est en effet encore trop hermétique et le client doit faire une proposition explicite d'un contrat d'interlocution autre (5 : "je ne connais pas, hein !" qui a aussi valeur de justification).

La demande de prise en charge s'avère même très élevée puisque l'énoncé (6) ("c'est tout droit") ne suffit plus à contrer la désorientation. Il s'agissait d'ailleurs d'une simple répétition qui manifeste le refus de contextualisation supplémentaire. C'est le client qui devra quémander un guidage hypercontextualisé ("sur le trottoir").

Le calcul interprétatif de l'agent sera basé en grande partie sur l'énoncé de la première demande : il évalue ainsi le niveau de traduction d'une part et le degré de prise en charge d'autre part qu'il doit adopter. Mais le client soucieux de co-produire l'échange, aura tendance à cibler abusivement sa demande (en demandant une information minimale) et à la traduire par anticipation. Bonne volonté qui crée alors des malentendus fréquents.

*In L'interlocution dans le transport urbain - Terminologie et relation de service, 1992.*

La formule "rapport optimal de co-production" que j'avais forgée lors d'une étude de dialogues de vente, est particulièrement importante car elle replace l'activité de l'usager à sa juste place : dans ce type d'échange, il y a inégalité et il ne s'agit pas de la nier mais il ne s'agit pas non plus d'en abuser. Le savoir-faire de l'agent consiste précisément à évaluer la situation, à parier sur une certaine compétence du client et à ajuster sa prise en charge à ces données.

Cette compétence de l'agent relève directement d'une évaluation de la situation. Or, il se trouve que j'ai été amené à proposer des modèles de formalisation des dialogues de vente et de renseignement, dans le cadre d'une recherche menée récemment pour le Ministère de la Recherche ("Analyseur de dialogues homme-homme dans le secteur des services"). Et c'est en fait à la conclusion à laquelle j'arrive : l'agent possède seul l'expertise pour adopter le modèle de dialogue adapté à la situation. Ces travaux avaient une visée informatique : comment concevoir un modèle formel des dialogues de service (i.e. orientés vers un but) de façon à assister l'évaluation et la formation par un moteur informatique basé sur des indicateurs linguistiques pertinents ?

Un tel projet n'aurait eu aucun sens vis-à-vis d'un dialogue non orienté vers un but. Il abordait malgré tout un contexte fort différent des dialogues homme-machine, même dits en "langage naturel". Nous avons affaire à du matériel verbal et il faut d'emblée accepter, en l'état actuel des techniques de reconnaissance vocale, de passer par le filtre radical d'une transcription écrite. L'abandon des indicateurs para-linguistiques était cependant déjà acquis auparavant, sachant que la construction d'indicateurs (sans parler de modèles) de ces données fort complexes, est vouée à l'échec ou à la glose infinie, à l'image de la discussion sur la séquence vidéo de la cigarette entre Birdwhistle et Bateson (cf. Winkin).

La formalisation devait se faire non d'un point de vue abstrait mais en fonction de ce que l'on souhaitait observer et donc d'une axiomatique, puisque l'idée était bien de pouvoir évaluer les diverses qualités de ces dialogues. Mais ce point de vue est entré en contradiction avec les possibilités de développement informatique : c'est ici que nous nous sommes heurtés à la différence entre formalisation et formatage. Quelque soit la valeur de la formalisation que nous avons adoptée, sur laquelle je reviendrai, il fallait lui donner une traduction opératoire pour le système, sachant que nous partions d'une conception robuste de l'informatique, à la fois par principe et surtout par manque de moyens pour entrer dans des modélisations du type des "logiques floues". Nos indicateurs devaient être systématiquement exploitables et de façon univoque par le système.

Une construction de registres a donc été effectuée dont j'ai déjà parlé (amabilité, présence, sécurité, rapidité, prise d'initiative). Des répertoires extensifs des formes linguistiques rencontrées ont été élaborés : pour les registres de l'amabilité, de la sécurité (s'assurer que le client a bien compris), de la présence (l'informer de ce qui se passe). La rapidité, de son côté, était mesurée au nombre de signes et non au chronomètre, mais elle aurait pu l'être à condition de la mesurer à part, à la source. Tous ces répertoires ne posent guère de problèmes. La question de la prise d'initiative était plus rude à régler : or, elle est décisive dans l'appréciation de la capacité du vendeur par exemple à mener le dialogue, et elle aura des conséquences sur la rapidité. "Prendre l'initiative" fut défini par les deux indicateurs suivants : formuler un guidage ou une explication de la situation ("allez-y", "c'est bon", "c'est tout ce qu'il vous faut ?"), ou être le premier à aborder un thème donné. Cette définition, établie après de longues tergiversations, obligeait à définir la notion de tour de parole (identifier qui parle), et la notion de thèmes, c'est-à-dire l'équivalent des "topics" que j'avais critiqués quelques années plus tôt. Et la faible valeur de la notion est apparue d'ailleurs quand il fallut définir quels sont les thèmes et quels sont les répertoires de formes correspondant à ces thèmes. Par chance, dans un dialogue orienté vers un but, le nombre de thèmes n'est pas infini. En revanche, leur retour et leurs formulations peuvent être multiples.

Un débat critique eut lieu avec plusieurs chercheurs de diverses disciplines (Balpe, Le Poulter, Moeschler, Urien) : il fut alors clair que beaucoup d'entre eux auraient préféré baisser les bras devant une telle tâche. Cela pour des raisons idéologiques parfois (formater le travail des agents), sans penser que nous introduisions précisément de la complexité dans une évaluation qui se faisait jusqu'ici à l'humeur ou à la productivité simple (chiffre d'affaires ou rapidité). Plus importante était leur conscience du caractère contextuel du dialogue, que nous avions mise en avant. Formaliser la compétence de l'agent de vente ou de renseignement ne consistait pas en effet à mesurer les performances dans chacun des registres et à considérer que l'agent cherchait toujours à faire le maximum dans tous les registres, puisque ces registres sont contradictoires. En cela, je retrouvais la problématique de Boltanski et Thévenot sur les compromis entre grandeurs, qui avait constitué la base du projet. L'évaluation du contexte devenait décisive pour pouvoir évaluer le travail des agents. Or, tous ces éléments sont pour la plupart extérieurs au corpus linguistique (file d'attente, âge du demandeur, apparence, etc.) et cette évaluation est faite par les agents spontanément : ils modifient leur pratique, leur équilibre entre les registres pour atteindre précisément le "rapport optimal de co-production" adapté à la situation.

La suite logique d'un tel projet qui, sur le plan linguistique et informatique, ne peut déboucher dans sa forme actuelle, serait constituée de plusieurs phases :

- extraire l'expertise des agents pour comprendre comment ils catégorisent une situation, comment ils la typifient,



- formaliser cette expertise,
- mesurer, en fonction de cela, les variations dans la conduite du dialogue à l'aide des indicateurs que nous avons déjà élaborés dans un premier temps, puis à partir d'indicateurs exploitables par des moteurs plus puissants traitant les probabilités de pertinence selon les contextes,
- élaborer un modèle informatique qui formate cette évaluation des situations à partir d'indicateurs,
- le combiner, par des méthodes du type des logiques floues, aux mesures effectuées sur les différents registres.

Le modèle de la rationalisation et de l'optimisation des performances conduit souvent à l'impasse face à des situations aussi complexes que l'interaction humaine, même orientée vers un but. L'imposition de règles n'a aucune chance de le faire mieux réussir. A cette démarche simpliste, sont associées des technologies de représentation des connaissances en informatique ("no nonsense") qui sont très robustes mais très rudimentaires.

En revanche, lorsque l'on place en priorité la question de la formalisation, on intègre nécessairement l'expertise des acteurs et la dépendance contextuelle : de ce fait, on peut obliger les techniques de programmation à évoluer en leur montrant non pas une construction réductrice mais un formalisme contextualisé. Voilà un cas intéressant où le formatage devrait s'adapter à la formalisation préalable.

Comme il apparaît dans ces travaux sur les dialogues, la possibilité de mettre en oeuvre des outils de traitement informatique modifie les méthodes adoptées pour l'investigation. Il serait même tentant de se laisser guider par ce formatage pour considérer que c'est lui qui, non seulement trouvera les réponses (!), mais posera même les questions : autant je suis persuadé que nous devons exploiter tous les outils nous permettant de passer à une ingénierie linguistique, autant j'insiste pour les subordonner à l'avancée conceptuelle, au travail épistémologique. Mais le contexte institutionnel et financier de la recherche est devenu tellement hypnotisé par ces outils que tout projet théorique qui ne prétendrait pas déboucher ou s'appuyer sur des méthodes informatiques, voire déboucher sur des développements importants dans ce domaine, se voit considéré comme mineur et donc peu soutenu (cf. les financements européens de la recherche).

### 3- LE "DIALOGUE" HOMME-MACHINE

Je suis ainsi conduit à développer, dans le cadre du laboratoire CERCI (dirigé par A. Mattelart) à l'Université Rennes 2, une base de données en terminologie des interfaces. D. Gouadec, professeur à l'Université Rennes 2, un des meilleurs spécialistes de la terminologie en France, collabore à cette recherche que je dirige. Ce projet transpose dans l'univers des relations homme-machine les problèmes de dialogue que j'ai déjà explorés. Cependant, il adopte un profil plus centré sur la terminologie. Pour la phase de maquetage et de prototypage, 12 produits grand public ont été sélectionnés avec des interfaces très différentes (du téléviseur à l'interface "Magic Cap" basé sur une métaphore du bureau réaliste et étendue (armoires, couloirs, autres pièces, etc.). Décrire ces termes selon les règles en vigueur en terminologie n'était pas suffisant. C'est pourquoi j'avais auparavant organisé un séminaire, dans le cadre de France Télécom, pour coordonner les approches académiques permettant de réfléchir à ces langages opératifs (Falzon), sur des questions peu éloignées en fait des problèmes déjà soulevés dans l'étude des modes d'emploi.

Un travail de clarification conceptuelle fut nécessaire pour faire face à la quantité de problèmes nouveaux que nous rencontrons :

- problèmes de mise en forme linguistique d'une opération,
- problèmes d'ambiguïté liée à cette mise en forme,
- problèmes de langues plus ou moins partagées,
- problèmes d'abréviations et d'icônes dans un contexte à ressources spatiales limitées,
- problèmes de grammaires graphiques de ces icônes pour parvenir à les intégrer dans une base terminologique,
- problèmes de prise en compte du contexte opératoire, définitoire de la valeur des énoncés proposés,
- problèmes de validation de ces énoncés par des tests que j'ai définis dès 1990 (test de pertinence, de dénotation, de paraphrase, notamment) et qui restent à ce jour, et à ma connaissance, les seules élaborations méthodologiques rigoureuses dans ce domaine de la terminologie des interfaces.

L'enjeu est bien toujours le même dans ces travaux : comment prendre en compte l'utilisateur, le récepteur, dans la conception même des produits, des messages, des termes, et comment s'appuyer sur ses propres compétences pour atteindre le "rapport optimal de co-production", variable selon les contextes et selon les utilisateurs.

La constitution "technique" de la base elle-même pose en fait peu de problèmes en regard des avancées théoriques nécessaires pour en produire le modèle. L'emploi des outils informatiques présente un inconvénient : orienté vers une réalisation, il est rare que les commanditaires prennent le temps nécessaire aux travaux théoriques fondamentaux nécessaires mais d'une certaine façon, ce n'est pas non plus rhédibitoire : dans toutes situations, nous ne travaillons en fait qu'avec des théories provisoires (mais il est recommandé de le savoir !). L'outil informatique présente en revanche un avantage : il oblige à ne pas se contenter de principes généraux mais à envisager systématiquement toutes les occurrences possibles (sinon le système ne fonctionnerait qu'en laissant de côté de nombreuses exceptions, ce qui n'a plus d'intérêt). De ce fait, il oblige à lever toutes les ambiguïtés, à déclarer explicitement les valeurs attendues, à spécifier les liens entre les catégories définies. C'est en fait un retour sur les définitions provisoires établies qui est ainsi rendu obligatoire.

### 4- LA REPRÉSENTATION DES CONNAISSANCES - L'EXPERTISE

Cette modélisation introduit nécessairement au champ des sciences cognitives, dans la mesure où le travail effectué est véritablement basé sur une **représentation des connaissances d'un utilisateur potentiel**. Cette question est revenue à plusieurs reprises, de façon plutôt sous-jacente dans mes travaux, dans la mesure où, par exemple, le mode d'emploi met en oeuvre, lui aussi, un certain modèle de représentation des connaissances. N'étant pas cognitiviste de formation, de même que je ne suis ni terminologue, ni ergonomiste, je préfère collaborer avec des spécialistes du domaine et ces rencontres sont toujours des ouvertures importantes, des passerelles que je maintiens par la suite. J'ai ainsi collaboré à plusieurs reprises avec J.F. Richard, professeur en psychologie cognitive à Paris VIII, particulièrement spécialisé dans ces questions de représentation de l'opération (cf. sa contribution à l'ouvrage "Les mots pour le faire" et un séminaire à la Maison des Sciences de l'Homme conduit en commun). Dans le même ordre d'idée, j'ai co-organisé avec D. Gouadec et C. Lafond, la première Université d'Hiver en "conception et rédaction de documentation technique", assurant pour ma part la présentation des problèmes de structuration des données, d'ergonomie navigationnelle et d'usage des visuels.

Dans ce domaine, l'apport des langages de description structurés comme SGML (Standard Generalized Mark-up Language) ou plus simplement HTML (Hyper Text Mark-up Language) est indéniable et doit susciter des travaux fondamentaux pour sortir d'un suivisme technologique. Les avancées techniques semblent résoudre par des méthodes techniquement puissantes, mais parfois conceptuellement peu sophistiquées, tous les problèmes posés par les cognitivistes ou les linguistes. Il faut reprendre le leadership sur ce plan en ramenant les préoccupations scientifiques au premier plan pour guider ce développement de l'ingénierie linguistique.

La formalisation des modes de connaissance (avant leur formatage informatique) me paraît une tâche fondamentale : j'y ai seulement contribué modestement dans le cas de l'expertise du radiologue. Il est en effet important, pour étudier la communication dans un service comme pour adapter de nouvelles machines au travail du radiologue (consoles d'imagerie médicale), de partir, là encore, de sa méthode de travail. L'inventaire des objets et des textes qu'il mobilise ne suffit pas. L'observation extérieure de ses manières de faire est déjà une base intéressante mais ne doit pas masquer le fait que son travail est avant tout un exercice mental peu accessible à l'observateur. Il faut donc extraire cette expertise par des méthodes d'interviews, multipliés dans des contextes différents, par approximations successives et précisions progressives (cf. le récent travail de Dodier sur l'expertise médicale). Les indicateurs linguistiques doivent alors être utilisés comme les témoins de cette connaissance en action. Dans l'étude sur le réseau d'imagerie médicale, j'avais déjà entamé ce travail, repris par la suite dans le cadre de projets d'expertise européens. J'en avais donné une première approche dans un article d'un Cahier du Réseau Langage et Travail, consacré aux activités médicales. J'y présentais les différentes étapes de la construction du diagnostic du radiologue :

- diagnostic radiologique à partir des signes radiologiques sur les clichés,
- hypothèse clinique générale,
- hypothèse sur la suite de la stratégie d'investigations,
- rédaction du compte-rendu,

en présentant à chaque fois les ressources d'information disponibles, les objectifs et l'activité cognitive mise en oeuvre.

J'insistais plus longuement sur la rhétorique du compte-rendu, dont la trace est conservée et peut être analysée plus facilement. Il est alors intéressant d'observer, comme je l'avais déjà laissé entendre dans la partie consacrée à l'activité de coopération, que ce compte-rendu est une forme de dialogue où le suivant dans la chaîne de travail, à savoir le médecin destinataire du compte-rendu, est pris en compte de façon à adapter le compte-rendu à ses connaissances, manières de faire, demandes, etc... supposées. L'obligation est alors de dire ce que l'on a fait, de dire ce que l'on voit et de dire ce que l'on en pense : il est tout aussi important de distinguer explicitement ces trois statuts des déclarations dans le compte-rendu que de "dire" tout ce processus, c'est-à-dire de le mettre en mots, écrits surtout. Voici un extrait de cet article dans sa partie "dire ce que l'on pense".

## Dire ce que l'on pense

On pourrait penser que le seul but recherché par le clinicien demandeur consiste à obtenir de la part du radiologue un jugement, une évaluation sur l'état de son patient : il s'agirait donc d'une étape-clé. On s'aperçoit vite en fait que les cliniciens préfèrent souvent garder le jugement du radiologue comme contrepoint ou comme secours et se faire leur idée en interprétant directement l'image sans la médiation du compte-rendu. C'est pourquoi la phase de jugement finit parfois par être relativisée par les radiologues puisque leurs avis sont sous-estimés. La prudence des radiologues dans leurs jugements possède un certain lien avec cette division du travail : formuler un diagnostic radiologique n'est pas formuler un diagnostic clinique, et ce diagnostic va quand même au-delà de ce que l'on a vu ! Limites étroites donc que doit s'imposer le radiologue qui admet ne pas disposer de tous les signes recueillis par le clinicien. Aussi usera-t-il de formules du genre :

*"L'arthrographie a montré une opacification de la logette contenant la calcification. Ceci témoigne d'une ouverture de cette logette dans la cavité articulaire, sans qu'il soit possible de savoir si elle était préexistante au geste ou si elle a été causée par celui-ci."*

Cas très particulier ici de radiologie interventionnelle, mais l'expression "ceci témoigne de..." est assez significative des tournures employées par les radiologues lorsqu'ils s'avancent dans le jugement.

*"Non visualisation de la face antérieure de la corticale du péroné qui peut être due aux mouvements des membres inférieurs..."*

On trouve aussi "Image assez évocatrice d'une tumeur maligne" (à l'oral), "compatible avec...". Ces litotes dans la formulation des jugements permettent de préserver le rôle du clinicien : elles contribuent à renforcer la place spécifique du radiologue qui dit surtout ce qu'il voit. Cette distinction protocolaire dans le compte-rendu entre faire, voir et juger conforte par des procédures linguistiques un modèle linéaire de l'activité scientifique du radiologue : en réalité, ces trois activités sont très mêlées et l'expert est précisément celui qui, à la vue de quelques informations fournies dans la demande, sait ce qu'il doit trouver et quelles techniques seront les meilleures pour faire la démonstration. Le compte-rendu met en scène une décomposition des tâches qui rend plus difficile la discussion de la fabrication des images. Elles montrent, croit-on.

Or, elles sont bien construites pour dé-montrer et dès leur première apparition, parfois même à la scopie ou à la sortie de la machine à développer, le radiologue sait à quoi s'en tenir, sur l'image et sur le diagnostic clinique en général (s'il a eu suffisamment d'informations sur le patient). Dans tous les cas, il pratique l'examen et il engage la lecture du cliché avec une hypothèse et toute sa bibliothèque personnelle d'images. Ce qui ne l'empêche pas d'avoir un examen systématique des paramètres de l'image mais en pratiquant comme nous l'avons souligné au début un processus itératif de vérifications / hypothèses. Or, cette démarche est annulée par le travail rhétorique de mise en forme du compte-rendu : le radiologue se contente apparemment de dire des faits, les faits comme la langue qu'il emploie pour les décrire devant être le moins discutable possible (alors que les débats ont été souvent nombreux). La mise en place de protocoles automatisés de comptes-rendus tend à figer les termes de lecture de l'image et à renforcer encore cette apparence objective où le radiologue et ses choix doivent disparaître.

## Dire, c'est aussi échanger un message

En fait, toute la dimension de traduction cherche à être réduite si possible à un codage, sans aucune ambiguïté. Mais c'est aussi toute la dimension communication dans ce travail de mise en forme langagière qui est aussi évacuée.

Si le radiologue met en signes linguistiques des signaux visuels, il sait aussi les échanger, les transmettre, en fonction de ses interlocuteurs et de la situation. Nous développerons peu ce point ici. Notons seulement que la demande du clinicien a été elle-même interprétée, évaluée par le radiologue : il ne répondra pas de la même façon à l'interne de la maison de retraite qui veut se prémunir et qui fait passer des examens considérés comme inutiles à ses patients âgés voire mourants, à l'assistant du service de médecine qui veut un scanner pour "débrouiller" sans autre demande précise, au chirurgien qui veut une localisation très fine pour orienter un geste et choisir la technique d'intervention la plus adaptée, au médecin de ville à qui il faudra indiquer sur quelle image regarder sur le scanner qu'on lui transmettra, au service de prévention qui commande des radios pulmonaires en série ou encore au patient. Ce paramètre de l'interlocuteur est déjà présent dès la réalisation de l'examen ou dans la lecture du cliché.

*"Dans les services, ils sont perdus. C'est à nous de faire l'effort de marquer les vertèbres. J'aime bien leur dire si c'est C7 parce que eux ils n'en savent rien."*

Notons encore que les débats terminologiques qui recouvrent des débats diagnostiques ou des débats de compétence peuvent être âpres entre demandeurs d'images et radiologues.

*"Il y a un gros problème de dénomination avec les chirurgiens rhumatologues et radiologues. Moi je ne sais pas trop bien comment tourner mes trucs. J'avais vu avec une collègue, elle me disait que ce qu'il fallait dire c'était "compressif/pas compressif". Si on pensait que c'était compressif des racines ou pas compressif. Mais on sait que tous nos examens sont faits couchés et que les examens couchés ne permettent pas toujours de voir des compressions de racines, qui peuvent apparaître debout".*

*"Il y a un grand nombre de petits signes qu'on n'interprète pas, parce que c'est tellement classique qu'on s' imagine que les gens le savent. De temps en temps, ils nous disent "vous n'avez pas vu ça". Si on l'a vu, mais on pense que c'est normal. Autrement, c'est la bouteille à l'encre. Ce serait des romans en permanence."*

*"Je ne veux plus jamais voir le terme de protrusion parce que ça ne veut rien dire. Quand on dit il y a une protrusion, on ne sait toujours pas ce qu'on a décrit. Il faut me dire si c'est une hernie ou si c'est une discopathie dégénérative, il faut me dire son importance, les relations avec la racine, tout ça".*

*In "L'activité d'interprétation du radiologue", Cahiers du Réseau Langage et Travail, 1992.*

L'expertise n'a pas toujours ce statut savant : elle peut être beaucoup plus ordinaire mais tout aussi vitale parfois. C'est le cas des interventions d'urgence où le dialogue et le partage de connaissances qui s'y déroulent sont un enjeu essentiel.

J'ai rappelé que cette expertise, dans une chaîne de travail, est partagée et que les modes de communication doivent chercher à faire progresser cette expertise sans négliger les contributions des uns et des autres. Ce partage s'effectue à travers des "échanges verbaux" dans le cas de l'urgence : or, les écarts d'expertise, de ce que j'ai appelé le **formatage des connaissances**, sont évidents à la seule audition des façons de parler et de la terminologie des différents acteurs. Avec V. Guillaudeux, nous avons illustré notamment la "nosographie pratique" utilisée par les agents RATP pour décrire les incidents auxquels ils étaient confrontés.

## Un indicateur de l'urgence ordinaire : la nosographie pratique

Le "régime biscotte", comme tous les incidents ordinaires, est entré dans le champ de la reconnaissance partagée des professionnels de l'urgence. Cette reconnaissance partagée s'est traduite par l'emploi d'un langage particulier, par une sorte de vernaculaire professionnel qui prend la forme d'une nosographie pratique. Si les professionnels de la RATP parlent, en effet, de "régime biscotte" c'est parce que l'emploi de cette terminologie est, pour eux, plus opératoire pour définir et qualifier un incident. Ce terme est plus explicite pour les agents de la RATP qu'"hypoglycémie" parce qu'il remplace un descriptif savant de la situation (que les agents ne peuvent maîtriser) par des indices de contextualisation pratique (dont la production émane de l'expérience de ces mêmes agents).

*"Si vous voulez la fille on sait très bien ce qu'elle a, c'est pour ça que moi je n'attends pas les pompiers pour faire quelque chose je vais lui chercher un verre d'eau sucrée et en général elles vont mieux après, l'autre jour j'ai même été acheté un pain au chocolat pour l'une d'entre elles" (agent).*

L'emploi de ce vernaculaire nosographique, permet en outre, en raison de la connaissance partagée dont il est issu, aux membres de la RATP de communiquer rapidement sans avoir à recourir le cas échéant à de multiples explications pour raconter ou expliquer de quoi il s'agit. Les incidents plus rares nécessitent toujours beaucoup plus d'explication, sous peine que le destinataire ne comprenne pas tout à fait de quoi il retourne. Par exemple, cette nosographie pratique ne recouvre pas les cas d'agressions. Dans ce dernier cas, les agents ont généralement recours à la description de l'état de la victime et aux actes qui ont précédé l'apparition de la situation.

*"L'autre jour à Barbès il y a un type qui s'est fait poignarder. Il a reçu trois coups de couteau, parce qu'il n'avait pas voulu donner une cigarette, on a tout essayé mais on a rien pu faire" (OCC : opérateur commercial).*

Au contraire l'utilisation de cette nosographie fait revivre pratiquement à l'interlocuteur la situation et ce sans avoir besoin de recourir à de longues explications. Lui parlant "régime biscotte", il se rappellera celui qu'il a eu un jour ou l'autre à traiter, il verra donc pratiquement de quoi il s'agit parce qu'il a fait la même chose.

*"Nous on se comprend bien entre nous ; c'est normal vous savez une grande partie du personnel est là depuis longtemps... Alors on a tous vu les mêmes choses, on a tous été confrontés au même problème" (Chef de secteur).*

Cette nosographie pratique recouvre un nombre limité de situations. Il y a outre "le régime biscotte" :

- "La crise de Bercy" (référence aux anciennes caves) : c'est le SDF qui est ivre

- "La crise d'épilepsie" : C'est le SDF ou le marginal qui a trop bu (délirium) ou le marginal qui a pris de la drogue ; dans les deux cas la crise d'épilepsie suppose soit des symptômes visibles (bave, urine, vomi) soit une attitude expansive.



- "Le suicide" définit tous les incidents de personne sur les voies, qu'il s'agisse à proprement parler d'un suicide ou non. Peu importe que la personne soit morte ou non, il s'agit d'un suicide. Le train qui percute la victime s'appelle "le train écraseur".

- "La TS" (tentative de suicide). C'est la personne qui tente de se suicider ailleurs que sous un train. La "TS" ne devient suicide que si la personne est effectivement morte. On parle aussi (plus rarement) à la RATP et à la SNCF "de suicide biscotte" pour les personnes qui font une tentative de suicide sans avoir réellement l'intention de donner fin à leurs jours.

Cette nosographie exprime par son existence même l'urgence devenue routine, l'habitude des professionnels qui sont parvenus à catégoriser en quelques grands stéréotypes les diverses situations auxquelles ils sont confrontés. L'existence de ces stéréotypes leur permet d'avoir directement accès à la situation. En ce sens, il est remarquable de constater que cette nosographie stéréotypée se construit non en fonction du bilan médical qu'elle permettrait d'élaborer mais bien en fonction du type de traitement et de comportement que les agents devront adopter. C'est-à-dire par rapport à ce que les agents sont censés faire ou subir face à tel ou tel incident. La nosographie traduit donc une connaissance pratique de l'urgence, qui implique que les agents, lorsqu'ils se rendent sur une intervention, mettent en oeuvre leur schéma et leur palette de présupposés. Cette nosographie n'est jamais exprimée devant la victime et les usagers qui l'entourent, elle est employée dans les coulisses, à l'abri des spectateurs. "On évite parce qu'ils (les usagers) ne comprendraient pas" (chef de secteur). "L'emploi de ce type de langage en intervention, est tout à fait proscrit, nous sommes écoutés et nous tenons à la bonne image dont nous bénéficions" (lieutenant BSPP Château Landon, Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris). "Je n'aime pas les flics, il faut voir comment ils parlent devant les gens, c'est proprement scandaleux" (chef de secteur).

L'emploi de cette nosographie pratique marque l'appartenance de celui qui l'utilise au groupe des initiés, au groupe de ceux pour qui l'urgence ordinaire a un sens, bref au groupe des professionnels qui ont, eux, (dans un ordre de grandeur industriel où prime l'efficacité), à gérer l'urgence et à en rendre compte, au risque de se voir accusés "de traiter les gens comme des choses". C'est peut-être pour éviter le risque de se voir taxer, au mieux d'indélicatesse au pire d'incivisme, que les professionnels (à part les policiers, c'est vrai) ne formulent pas cette nosographie devant les spectateurs. Et pourtant c'est pour le bien commun qu'ils travaillent et investissent dans l'urgence cette connaissance pratique.

L'usage explicite de cette nosographie se voit donc restreint au groupe des intervenants ou aux compte-rendus verbaux entre professionnels, après coup, malgré ses avantages pratiques (ni savante ni ordinaire mais opérationnelle). Pour appeler le standard Bourdon, l'OCC parle de malaise comme l'avait fait l'usager et comme l'a fait le pilote demandant à l'OCC d'appeler les pompiers. Les compte-rendus officiels, écrits, comme les échanges verbaux en public ou encore par radio, c'est-à-dire encore en public, même s'il est restreint contraignent à l'usage d'une nosographie soit plus ordinaire, soit plus standard.

Rappelons ainsi les différents descriptifs du même phénomène tout au long de l'incident.

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usager (borne de quai) / OCC                                           | "Il y a une personne là qui fait un malaise".                                                                                                                                                                                                                         |
| OCC face à face / Pilote                                               | "Il y a un malaise direction Clignancourt".                                                                                                                                                                                                                           |
| Usager face à face / Pilote                                            | "C'est une jeune fille qui a fait un malaise".                                                                                                                                                                                                                        |
| Pilote / Victime                                                       | "Qu'est-ce qui s'est passé ? Vous avez mangé ce matin ?"                                                                                                                                                                                                              |
| Pilote / OCC (radio)                                                   | "Thérèse tu peux appeler les pompiers pour un malaise, direction Clignancourt".                                                                                                                                                                                       |
| OCC/Standard RATP Bourdon                                              | "Appel pompier pour malaise en station Gare du Nord, direction Clignancourt, entrée rue de Dunkerque."                                                                                                                                                                |
| Champerret (Etat major BSPP)                                           | 305 (saisie ordinateur : personne malade)                                                                                                                                                                                                                             |
| Chef d'Agrès BSPP/médecin régulateur BSPP Champerret (radio téléphone) | "Il s'agit d'une jeune femme, prise de malaise de type probablement hypoglycémique. La victime a déclaré ne pas avoir mangé depuis hier, et avoir déjà eu ce genre de malaise. Sa ventilation est correcte, elle est consciente, mais elle semble assez faible (...)" |
| Pilote/chef de secteur                                                 | "C'est rien, juste un petit régime biscotte".                                                                                                                                                                                                                         |

Le deuxième incident que nous décrivons plus succinctement selon le même point de vue propose une succession d'énoncés relevant aussi de cette nosographie locale :

Malaise / il a pas l'air frais / il est pas à jeun / on peut pas appeler Château Landon pour ça / il s'agit d'un "pot à gouttes" / Une personne qui va pas bien / Un malaise sur la dalle / Y'a rien, il faut le laisser cuver, c'est tout / Epilepsie" / Tu leur passes "crise d'épilepsie" (appel pompier BSPP) / Il a perdu connaissance, il a dû tomber / C'est une crise d'épilepsie, ça ? / Y serait toxico / Toxicomane.

Main courante pompiers : Personne en état d'ébriété / Voyageur pour PPM (i.e. personne prise de malaise)/

Fiche d'intervention : crise d'épilepsie.

Sortir délibérément les énoncés de leur contexte, c'est faire apparaître les niveaux de langue très différents qui mettent en forme les messages au cours de l'intervention avec ici une domination très nette des catégories non ordinaires mais très locales.

Ce qui est d'autant plus intéressant qu'il s'agit ici de pompiers SNCF qui apparaissent ainsi comme plus proches de la langue des agents RATP que de celle des pompiers BSPP. Il existe plusieurs intervenants, plusieurs interlocuteurs qui traitent l'urgence à leur façon, avec leurs catégories. Et chaque interlocuteur peut modifier la langue qu'il utilise selon le destinataire (d'où l'expression tu leur passes "crise d'épilepsie", même si cette catégorie comme celle de "PPM" n'existent pas dans le logiciel Synthia qui comporte seulement "crise nerveuse" (321) ou "personne malade" (305). Parler à la victime, ce n'est pas parler à un pompier de la BSPP et ce n'est plus entrer dans le même format de description de l'incident.

Le premier incident faisait apparaître un saut considérable dans le niveau de langue dès qu'interviennent les pompiers de la BSPP. Le premier vocable "malaise" a été transmis auparavant comme indicateur essentiel, partagé par tous les participants, aidés en cela par son caractère de "supercatégorie", suffisamment vague. Chaque acteur, par contre, a spécifié le contexte de l'incident, ajoutant les éléments d'information nécessaires au travail de son interlocuteur. Les formalisations informatiques (un vrai pléonasme) puis médicale mises en oeuvre par les pompiers font sortir des catégories du sens commun pour entrer dans l'univers spécialisé des professionnels du secours. Le retour à une langue non professionnelle lors de la conclusion n'en paraît que plus brutal : pourtant, la catégorie "régime biscotte" fonctionne très bien, est partagée et renforcée par une longue expérience. C'est elle qui donne sens aux gestes les plus immédiats et efficaces (le verre d'eau sucrée).

*In "Histoires urgentes" publié dans Joseph, Boullier et Alii (ed), Gare du Nord, Mode d'emploi, 1994.*

A partir de ces divergences de langue, un véritable travail de traduction, de rétablissement d'équivalences devra être fait : c'est le travail du dialogue proprement dit. La longueur de la chaîne de transmission peut parfois faire craindre une déformation complète du message. En fait, des méthodes permettent de contrôler cette dérive ou de l'anticiper, sans pour autant arriver à l'univocité du code (ce que la Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris fait pour les besoins de son système informatique).

#### Déformation du message

On a souvent dit que plus il y avait d'intermédiaires, plus l'information se déformait. Nous n'avons pas constaté de pareils phénomènes dans le relai de l'information d'urgence. La nature du message d'urgence ne se prête d'ailleurs pas à la distorsion, en effet les messages sont le plus souvent courts, précis, notés et collationnés auprès de l'informateur. A contrario, nous pouvons même dire que les messages s'enrichissent le plus souvent au fil de leurs parcours, chacun apportant les informations capitales pour l'informateur suivant. Ici par exemple, l'opérateur régie rajoute au message la désignation du quai sur lequel le train va arriver. Dans cet incident d'ailleurs, il n'y a pas eu de déformation du message et ce malgré la présence de nombreux relais. La transmission du message d'alerte ne pose guère de problème de déformation du contenu. Ce qui nous amène à la conclusion qu'il n'y a pas, à ce niveau, d'inconvénient à rallonger la chaîne de traitement, du moins tant que le message reste concis.

En effet, des problèmes liés à la transmission des messages d'urgence ne semblent apparaître que lorsque le message se complique, comme lorsqu'il s'agit d'un message faisant état du bilan de l'état de la victime.

*"On préfère passer par le CDS parce qu'on est sûr que le REG ou le pompier qui est là transmettra bien notre bilan primaire au régulateur. En plus on se connaît bien, et le REG sait puisqu'il était au départ de l'action, de quoi il s'agit, y a pas besoin de réexpliquer. A la régie, ils transmettaient mal nos bilans, ils en oubliaient la moitié, c'est normal ils n'ont pas l'habitude. En plus la régulation connaît le CDS, c'est plus facile pour les points d'entrée" (pompier SNCF).*

Il y a peu encore, la régie appelait elle-même les pompiers BSPP lorsqu'elle l'estimait utile, puis il fut décidé qu'elle devait avoir l'aval du CDS avant tout appel à l'intervention des pompiers BSPP. Finalement, la régie s'est vue retirer l'appel à la BSPP. Le CDS a pris en charge la totalité de l'intervention. Dans la chaîne de l'urgence, la SNCF, en désignant un relai obligé, a misé sur la professionnalisation de la médiation de l'urgence, c'est-à-dire sur l'expérience spécialisée plus proche des experts. Professionnaliser l'alerte, c'est construire un système organisationnel qui permette de rapprocher des êtres de mondes différents en les formant à adopter le même regard sur l'incident dans une logique plus fonctionnelle du secours.

Concernant la professionnalisation de l'alerte, les pompiers SNCF émettent l'hypothèse que dans cet incident les pompiers BSPP ont mis longtemps pour parvenir sur les lieux parce que l'alerte avait été mal formulée.

*"A mon avis, ils ont mal lancé l'appel, parce que là c'est vrai ils étaient débordés, mais quand même ils auraient su ce que c'était, ils seraient arrivés plus vite. L'appel a sûrement été mal fait" (pompier SNCF).*

Il est temps de s'interroger sur ce qu'il y a de spécifique dans le dialogue qui s'instaure entre les interlocuteurs à distance dans une situation d'urgence.

#### Traduire le message

La communication à distance présente des caractéristiques différentes du face à face qui tiennent notamment au fait que l'interlocuteur ne voit pas ce dont parle le locuteur. Il doit donc faire un effort d'imagination et user de toute son expérience pour appréhender la situation, ceci est surtout vrai lorsqu'il doit prendre une décision, c'est à dire lorsqu'un choix se présente à lui. Pour adapter les moyens ou l'alerte à la situation, il doit se faire, à distance, une idée précise de la situation. Dans le cas précédent, nous avons vu que le pompier avait décidé d'appeler la BSPP par TASAL, parce qu'il avait jugé par expérience qu'une personne sous le train nécessitait la mise en place d'un système d'intervention exceptionnel. Plus compliqué encore, l'interlocuteur doit réajuster ce que dit le locuteur pour avoir une vue la plus précise possible de l'incident. Il doit faire un effort de traduction. En effet, le message d'urgence comporte toujours une appréciation sur la gravité qui transparaît dans le ton de la voix ou dans la manière de formuler le message. La situation d'urgence génère une émotivité qui participe à la formulation du message d'alerte. Cette émotivité est atténuée chez les professionnels, sauf dans les cas où l'urgence dépasse leur conception de "l'ordinaire". A cet égard la différence entre l'appelant novice confronté en direct à la situation et le professionnel "qui a l'habitude" est tout à fait surprenante.

Alors que le professionnel relativise par son calme la gravité de l'incident, le novice en accentue la gravité soit par le ton de sa voix, soit en ponctuant son message de "venez vite c'est très grave" "dépechez-vous".

Tout se passe comme si l'annonceur à distance était persuadé que ses interlocuteurs ne comprenaient pas toute la gravité de la situation de sorte qu'il cherchait à en augmenter la mesure pour déclencher l'intervention. Peut-être l'usager pense-t-il qu'on ne le prend pas au sérieux en raison de la multitude d'appels exagérés dont, suppose-t-il, les professionnels sont assaillis. Les professionnels ont cette phrase pour décrire cette situation : "c'est toujours grave". Puisque "c'est toujours grave", les professionnels ne peuvent se fier totalement à la présentation faite par l'annonceur du degré de gravité de la situation, c'est à dire que les professionnels vont essayer de ne tenir compte que de la gravité "objective", "réelle", de la situation. La gravité doit être correctement appréciée pour décider du type de coopération et de rapidité que l'intervention va nécessiter. Il s'agit d'une sorte de traduction du message qui ferait passer un message initial dans lequel serait associé les registres domestique, (bon sens, devoir) et civique, (solidarité) vers un message à visée opérationnelle de type fonctionnel (mesurer, entreprendre). Cette traduction va, dans la chaîne de l'urgence, atténuer l'urgence apparente qui transparaissait dans le premier message.

*In "Histoires urgentes" publié dans Joseph, Boullier et Alii (ed), Gare du Nord, Mode d'emploi, 1994.*

Mais, au bout du compte, ce dialogue, à travers la mise en forme linguistique, ne peut évacuer la question de la référence : dans ces dialogues opératifs, toute une partie de l'échange consiste à confronter les visions, partielles et traitées selon divers types d'expertise, d'un phénomène. La référence (ici une victime localisée) ne peut être évacuée et ce bouclage sera essentiel dans le traitement de l'urgence.

### III- LA CHAÎNE DE TRAITEMENT

La chaîne de traitement de l'urgence met nécessairement en rapport des acteurs aux savoirs plus ou moins formalisés, à la proximité plus ou moins grande avec le terrain, à la spécialisation plus ou moins forte. La performance d'une chaîne de traitement consistera précisément à admettre cette diversité et à la rendre productive et non à espérer mettre tous les acteurs au niveau des experts ou encore à imposer à des non experts des procédures qu'ils ne pourraient pas mettre en oeuvre. Il nous faut donc replacer les interventions de chacun en situation pour comprendre comment les débats évoqués précédemment peuvent se concrétiser.

#### 3.1. Les mots, les corps

Une division des rôles que nous avons évoquée sans jamais l'approfondir mérite d'être précisée : la chaîne de traitement de l'urgence repose en grande partie sur un réseau de communication. La présentation des langues différentes, de la succession des messages l'a suffisamment documenté : nous n'avons pas signalé cependant que certains acteurs ont pour fonction cette seule communication, alors que d'autres vont être amenés à entrer en contact direct avec la victime.

Reconstituons la chaîne de l'incident n° 1 (régime biscotte) et nous verrons qu'au sein même des équipes d'intervenants, une division des rôles entre ceux qui traitent des mots et ceux qui traitent des corps, et que, seuls, certains acteurs jouent sur les deux tableaux.

L'annonceur ———> aide la victime (corps), appelle (mots)

L'OCC ———> reçoit l'appel, appelle le standard Bourdon (mots uniquement)

Standard Bourdon ———> mots uniquement

Champerret (BSPP) ———> mots uniquement  
mais comporte une équipe médicale (qui parlera des corps) et des stationnaires (mots uniquement).

Centre de Secours (Château Landon) ———> mots mais détachement d'une équipe.

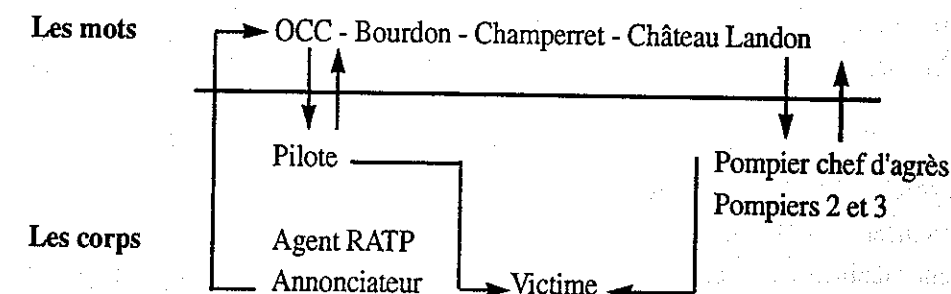
Pilote RATP ———> se déplace sur le terrain, place la victime (corps), interroge, appelle (mots).

Agents RATP ———> se déplace et aide (corps).

Chef d'agrès équipe BSPP ———> se déplace, "ausculte" (corps), interroge, transmet un rapport (mots).

Pompiers 2 et 3 ———> transportent la victime (corps).

La division des rôles de ce point de vue des mots et des corps peut être représentée comme suit :





Cette division illustre plusieurs points clés :

1- L'essentiel de l'intervention consiste à pouvoir **boucler**, c'est à dire, partant d'une victime dont le corps présente un trouble quelconque, à parvenir à retrouver ce même corps et à faire se rejoindre pompiers experts et victime. Les réseaux où cheminent seulement les mots ont pour fonction principale de parvenir à ce bouclage. Le "terrain" reste dans tous les cas le critère essentiel. On comprend dès lors, l'importance de ce qui pouvait apparaître comme un détail, le "rendez-vous" (BSPP / professionnels RATP ou SNCF) : c'est à ce moment que la boucle se referme et c'est là que l'on vérifie à la fois l'adéquation de la transmission et la connaissance partagée (d'où écarts entre Château Landon, habitués, et Blanche).

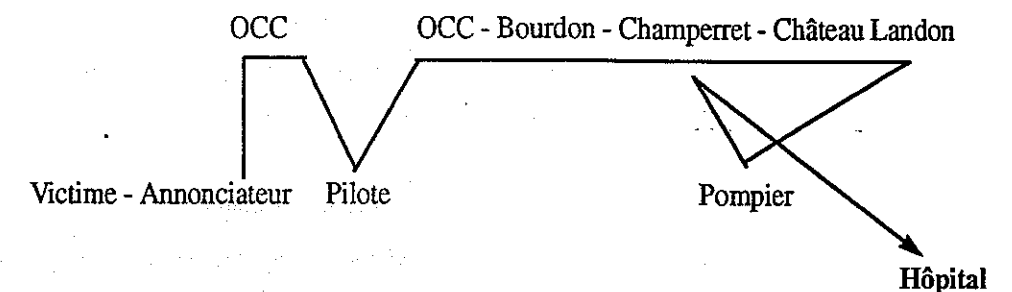
2- Le passage par de nombreux intermédiaires spécialisés dans la transmission des mots ne peut s'expliquer que par des règles hiérarchiques et fonctionnelles : s'assurer à la fois que les formes légales ont été respectées et permettre à l'organisation de rester structurée et de planifier les changements en cours. On pourrait en effet imaginer le passage de l'annonceur, voire de la victime, au pompier le plus proche, court-circuitant tout cet échafaudage. La recherche de la proximité spatiale serait dès lors le critère essentiel : ce critère demeure non négligeable puisqu'une coopération plus régulière a lieu avec le Centre de Secours de Château Landon et l'hôpital Lariboisière, très proches de la Gare, et constituant l'espace de référence le plus fréquent de l'intervention, alors que l'espace de référence du réseau de communication est beaucoup plus large (Bourdon, Champperret, etc...).

Si le réseau de communication était court-circuité, chaque acteur se retrouverait engagé dans des opérations autonomes, sans possibilité de planification et de contrôle de son action. Ce niveau des mots fonctionne en fait comme un méta-niveau, obligeant les acteurs à justifier leur action, à la formuler explicitement et à la rendre intelligible pour le plus grand nombre (y compris des acteurs non convoqués effectivement, à savoir la justice par exemple). Il ne s'agit pas seulement d'un niveau fonctionnel, ni d'une division des rôles mais d'une réflexivité possible des opérateurs sur eux-mêmes. Réflexivité d'autant plus importante que leur engagement en urgence, soumis à une charge émotionnelle et à un rythme élevés, peut apparaître comme "automatique", basé sur la "réaction" et non sur la "réflexion". Dès lors, "la maîtrise des moyens de communication" est un souci prioritaire dans l'intervention de la BSPP, particulièrement en situation d'urgence plus grave.

3- Certains acteurs sont à la charnière des deux mondes : l'annonceur, le pilote, le chef d'agrès BSPP. A la fois présent sur le terrain et chargé de retransmettre les informations ailleurs, d'énoncer les événements. A la fois traitant des corps (les plus proches mêmes par rapport aux agents auxiliaires) et mettant ces indices corporels en mots. Leur rôle est certainement décisif dans la traduction qui s'effectue du monde des corps à celui des mots et vice versa.

4- Ces traductions ne sont pas effectuées seulement par ces acteurs privilégiés : elles prennent forme dans l'échange. De plus, elles sont reprises et contrôlées de manière itérative, en montant dans l'expertise.

Le schéma des aller-retours corps / mots dans le cas de l'incident n° 1 peut ainsi être précisé :



C'est dans ces aller-retours que se spécifie l'analyse de la situation d'urgence et non par application d'un schéma préétabli : chaque intervenant refait l'analyse pour, à chaque fois, s'assurer de l'équivalence mots - corps et documenter plus finement la situation pour préparer sa décision. Le chef d'agrès BSPP lui-même discute avec le médecin régulateur présent à distance à Champperret, porteur d'une expertise mais non située.

Le médecin trieur, situé à Champperret aussi, a déjà fait une première analyse qui est ensuite reprise par le médecin régulateur : dans ces aller-retours mots - corps, il y a donc, au sein même de la BSPP, affinement du diagnostic, mobilisation de niveaux plus fins de l'expertise, rendue possible par une documentation de plus en plus complète. Petit à petit, le médecin régulateur de Champperret se trouve suffisamment informé, documenté pour décider comme s'il était sur le terrain. Le passage par les mots permet de réduire non seulement la distance physique vis à vis du terrain (en faisant venir une équipe de pompiers au bon endroit) mais aussi la distance cognitive. Dans certaines situations d'urgence plus grave, la BSPP déplace carrément sur le terrain un Poste de commandement, voire en plus un PC avancé au bout du quai par exemple.

5- Enfin, les "produits finaux" de cette intervention manifestent la séparation des corps et des mots qui clôt l'intervention : la victime est transportée et laissée à l'hôpital, l'équipe RATP et l'équipe pompiers (chef d'agrès et régulateur) remplissent des fiches, font des compte-rendus, sur une main courante ou de façon plus détaillée. La seule trace de l'action demeure ces mots, le succès de l'intervention se mesurant à la rapidité avec laquelle on a pu finalement transporter les corps vers l'institution qui en prend à son tour la responsabilité. Le succès médical, le sort exact de la victime ne peut guère être pris en compte, à partir du moment où tout a été fait (c'est à dire ce qui convient dans le temps qui convient) pour transporter le corps. De ce fait, les compte-rendus et autres main courante ou fiches s'attacheront beaucoup plus comme on l'a vu à garder trace des opérations, du moment précis où elles ont été effectuées et du statut de l'intervenant. Là encore une fonction légale des mots apparaît prioritaire : l'analyse possible de ces traces devrait permettre un méta-usage du point de vue des méthodes, de la pertinence de l'intervention. La BSPP fait régulièrement ce travail mais pratiquement jamais les institutions RATP et SNCF : en fait, notre recherche elle-même s'inscrit bien dans ce travail de compte-rendu à vocation réflexive.

### 3.2. Construire une chaîne hétérogène

La chaîne de traitement de l'urgence demeurera nécessairement hétérogène à plusieurs titres :

- le circuit des mots / celui des corps que nous venons de voir,
- les impératifs du trafic, du maintien de l'ordre et de la sécurité civile, que doivent prendre en compte la plupart des acteurs simultanément (et non uniquement un impératif spécialisé comme les pompiers de la BSPP),
- l'expertise et l'expérience variables des différents acteurs.

*In "Histoires urgentes" publié dans Joseph, Boullier et Alii (ed), Gare du Nord, Mode d'emploi, 1994.*

Au fond, quoi de plus sain, après ce détour vers le langage, vers sa formalisation et son traitement informatique, que de se dire qu'au bout du compte, il faut bien que l'on parle de "quelque chose" indépendant de ce langage lui-même. Bref, de retomber les pieds sur terre, diraient certains. Il faudrait plutôt admettre que nous devons marcher sur nos deux jambes, effectivement : la signification, au sens de mise en signe, du traitement formel impropre auquel nous contraind le langage d'une part et la désignation, la réduction de cette impropriété vers une hypothétique et jamais atteinte équivalence avec l'objet de la référence.

De cette tension naît aussi la communication, à condition de lui adjoindre une tension supplémentaire vers l'autre, l'interlocuteur toujours inaccessible : c'est pourtant ce que, comme tout le monde, je me suis exercé à faire, parvenir à transmettre quelque chose d'une expérience de recherche, dont le foisonnement ne doit pas faire perdre de vue les lignes de force.

## CONCLUSION

Au terme de ce parcours, les lignes de force qui sont apparues peuvent-elles s'ordonner pour orienter de futurs travaux ? Les nombreux travaux empiriques qui ont pu être évoqués n'ont pas encore donné lieu à un traitement systématique selon un questionnement identique. Pourtant, la parenté des approches me paraît suffisante pour justifier une avancée dans la formalisation autour de trois questions :

- les compétences des récepteurs-utilisateurs-usagers, la correspondance des processus, vers une théorie parallèle de la réception, de l'utilisation et de l'usage dont certains linéaments ont été élaborés de façon nouvelle pour ce texte,

- les médiations et les modes de représentation de ces récepteurs-utilisateurs-usagers, en mettant en parallèle les montages observés dans plusieurs univers, et selon des principes différents, aussi bien politiques que cognitifs. Ce travail devrait comporter à brève échéance une publication basée sur une reprise de travaux anciens, mentionnés ici, pour montrer l'importance de l'invention-construction d'un "usager-client modèle" pour les services informationnels, à partir de choix inédits de personnalisation et d'intégration,

- la coopération et la construction de l'expertise partagée. Cet axe, plus récent dans mes travaux, est celui qui avance le plus actuellement et devrait donner lieu dès la fin 1995 à une publication à partir d'un long travail de terrain sur les sapeurs-pompiers.

Ce programme, comme on peut le voir, n'est pas seulement déclaration d'intention mais état des chantiers en cours. Il reste divisé en plusieurs approches, sans doute plus resserrées et cohérentes.

La dynamique interne qui continue à expliquer ma passion pour la recherche peut s'y lire en filigrane. La capacité que nous avons à vivre en société, malgré tout, n'en finit pas de m'émerveiller et la créativité humaine, qu'elle porte sur les objets ou sur les organisations, reste un prodige. Une curiosité insatiable pour ces inventions, pour les hommes plus que pour l'Homme, nourrit de ce fait mon activité. Elle n'est pas cependant admiration béate, car le tragique y surgit constamment : le ratage structurel de la communication comme le risque permanent de basculement dans la guerre (même les petites guerres) révèlent la fragilité de nos tentatives pour "faire comme si" nous maîtrisons quelque chose de la condition dans laquelle nous sommes placés.

De ce double regard fait d'un tragique émerveillement, naît ce qui, je l'espère, s'exprime à travers mes écrits les plus laborieux de chercheur, à savoir la mise en scène du génie quotidien chez le plus ordinaire d'entre nous et le refus de juger, d'un point de vue surplombant, des acteurs qui tentent de donner sens à leur monde. Une telle posture déontologique ne saurait être construite pour la cause mais fait simplement partie de mon histoire, de ce qui me définit ou plutôt me traverse. Voilà pourquoi, bien que parlant des autres, on n'en finit pas de parler de soi.

Timadeuc, Pâques 1995.

## **Dominique BOULLIER**

### **REFERENCES**

#### **THESE DE DOCTORAT (NOUVEAU REGIME)**

T.1- BOULLIER, Dominique - **Du rapport de génération(s) dans le champ résidentiel. La construction des groupes d'âges adolescents**, EHESS, 1987.

#### **OUVRAGE**

0.1- BOULLIER, Dominique et Marc LEGRAND (éds).- **Les mots pour le faire. Conception des modes d'emploi**, Paris : Ed. Descartes, 1992. Direction et rédaction des pages 23 à 44 et 257 à 299.

#### **ARTICLES DANS OUVRAGES**

A.7- BOULLIER, Dominique.- "Autres outils, autres communications. A propos de Telem - Nantes" in MARCHAND, ANCELIN (Eds), **Télématique - Promenade dans les usages**, Paris : La Documentation Française, 1984, pp 71-93.

A.27- AKRICH, Madeleine et Dominique BOULLIER.- "Le mode d'emploi, genèse, forme et usage" in Denis CHEVALLIER (Dir.), **Savoir faire et pouvoir transmettre**, Paris : éd. de la M. S. H. (collection Ethnologie de la France, Cahier 6), 1991, pp. 113 à 131.

A.28- BOULLIER, Dominique.- "La vie, sans mode d'emploi", **Autrement**, (n° 3 Technologies au quotidien), 1992, pp 157-167.

A.31- BOULLIER, Dominique.- "Modes d'emploi : traduction et réinvention des techniques", in GRAS, JOERGES, SCARDIGLI (Eds), **Sociologie des technologies de la vie quotidienne**, Paris : L'Harmattan, 1992, pp 239-246.

A.34- BOULLIER, Dominique.- "Télé-Santé", in **Dictionnaire encyclopédique et critique de la communication** (L. SFEZ, Dir.), P.U.F., 1992.

A.35- BOULLIER, Dominique - Chapitre "France" in J. MITCHELL ET JAY G. BLUMLER (eds), **Television and the viewer Interest. Explorations in the Responsiveness of European Broadcasters**, London : John Libbey, 1994, pp 91-108.

A.36- BOULLIER, Dominique - "L'accès aux Soins", in P. MUSSO (ed.), **Communiquer Demain**, Paris : Datar, Editions de l'aube, 1994, pp 155-173.



A.37- BOULLIER, Dominique - "Quand le téléspectateur cause" in BELISLE, Claire (éd.), *Communication et Nouvelles Technologies*, Lyon ; PPSH, 1993, pp 91-108.

A.39- BOULLIER, Dominique et Vincent GUILLAUMEUX - "Histoires urgentes - Formes de coopération des professionnels du transport (RATP - SNCF) dans l'urgence ordinaire à la Gare du Nord" in I. JOSEPH, D. BOULLIER et alii, *Gare du Nord, Mode d'emploi*, Paris : Plan Urbain - RATP - SNCF, 1994, pp 27-164.

A.40- BOULLIER, Dominique - "Construire le téléspectateur : récepteur, consommateur ou citoyen ?" in A. VITALIS (dir.) *Médias et nouvelles technologies - Pour une socio-politique des usages*, Rennes : Editions Apogée, 1994, pp 63-74.

A.41- BOULLIER, Dominique - "Telemedicine Systems in the French Caribbean Islands : Some Lessons to be Learned, in M. SOSA - INDICISSA, LEVETT et alii (eds), *Health, Information Society and Developing Countries*, Amsterdam, IOSPress.

#### ARTICLES DANS REVUES A COMITE SCIENTIFIQUE

A.10- BOULLIER, Dominique.- "Récits d'adolescence - Le traitement du changement selon les générations", *Cahiers Internationaux de Sociologie*, vol LXXX, 1986, pp 63-81.

A.17- BOULLIER, Dominique.- Note critique dans l'*Année Sociologique* 1989, sur "Hennion, Antoine : Comment la musique vient aux enfants. Une anthropologie de l'enseignement musical, Anthropos, 1988".

A.29- BOULLIER, Dominique et J. D. de CERTAINES.- "L'art du compromis socio-technique dans l'innovation hospitalière : le cas des systèmes de communication et d'archivage d'images médicales (P.A.C.S.)" *Sciences sociales et Santé*, volume X n° 3, 1992, pp 75-103.

A.42- BOULLIER, Dominique.- "La vidéo surveillance à la RATP : un nouveau maillon de la chaîne de production de sécurité", *Les Cahiers de la Sécurité Intérieure*, 1995, n° 21.

A. 43- BOULLIER, Dominique.- "Réaliser un examen radiologique : une anthropologie des transformations", *Techniques et Culture*, 1995, (à paraître).

#### ARTICLES DANS REVUES A COMITE DE LECTURE

A.6- BOULLIER, Dominique.- "Utopie techniciste et usages du vidéotex", *Réseaux*, Avril 1984, n° 6, pp 21-36.

A.12 BOULLIER, Dominique.- "Espace hertzien et espace public", *Espaces et Sociétés*, n° 50, 1987.

A.13- BOULLIER, Dominique.- "Cohabiter en Zup et sur la CB", *Annales de la Recherche Urbaine*, n° 34, Juin-Juillet 1987, pp 65-72.

A.15- BOULLIER, Dominique.- "Les styles de relation à la télévision", *Réseaux*, n° 32, 1988, pp 7-44.

A.18- BOULLIER, Dominique.- "Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste. Discussion-prétexte des concepts de E.M. Rogers", *Réseaux*, n° 36, 1989.

A.21- BOULLIER, Dominique.- "Les générations dans le prisme de la micro-informatique", *Cahiers du réseau Jeunesse et Sociétés*, n° 12, Décembre 1989.

A.25- BOULLIER, Dominique.- "Archéologie des messageries", *Réseaux*, n° 38, 1989, pp 9-29.

A.26- BOULLIER, Dominique.- "Savez-vous parler télé ?" *Médias Pouvoirs*, n° 21, 1991, pp 173-186.

A.32- BOULLIER, Dominique.- "Messageries professionnelles : en transit ou en sursis ?", *Réseaux*, n° 54, 1992.

A.38- BOULLIER, Dominique.- "Accounting for viewing styles : viewers' negociation with TV as a cultural offer", *Réseaux - The French Journal of Communication*, vol. 1, n° 2, Autumn 1993, pp 207-229.

A.41- BOULLIER, Dominique (avec Véronique VASSEUR).- "Parcours d'information - Observations en espaces d'information sociale", *Communication et langages*, n°104, 2ème trimestre 1995, pp 56-71.

#### AUTRES REVUES

A.3- BOULLIER, Dominique.- "Les recherches comme échange de langues, de styles et de codes", *Actions et recherches sociales*, 1984, n° 2, pp 13-24.

A.8- BOULLIER, Dominique.- "Quand communiquer, c'est co-opérer", *Bulletin de l'IDATE*, Juillet 1985, n° 20, pp 145-155.

A.33- BOULLIER, Dominique.- "L'activité d'interprétation du radiologue", *Cahier du Réseau Langage et Travail*, 1993, n° 5, pp 47-64.

C.26- BOULLIER, Dominique - "La gestion de chantier comme traduction entre univers virtuels", publié in *Recherches (Plan Construction Architecture)*, n° 57, 1994, Informatisation et relations d'échanges sur le chantier.

## COMMUNICATIONS

C.3- BOULLIER, Dominique.- "New trends of research on technologies of communications and computing", séminaire à Carnegie Mellon University (Pittsburgh, USA), 27 Février 1986.

C.4- BOULLIER, Dominique.- "Distance et appartenance dans les groupes médiatisés", Communication au 5ème Congrès national des Sciences de l'Information et de la Communication, Mai 1986, Rennes.

C.7- BOULLIER, Dominique.- "Lier et délier (sans délirer) dans l'industrie de la connexion", XIIIème colloque de l'Association internationale des Sociologues de Langue Française, Genève, 29 Août-2 Septembre 1988.

C.8- BOULLIER, Dominique.- "Videotex et sciences humaines", 10 ans de Teletel, Issy les Moulineaux, 7-8 Décembre 1988.

C.9- BOULLIER, Dominique.- "L'inaccessible correction dans la langue des modes d'emploi", Actes du colloque "Travail et pratiques langagières", Paris : CNRS-Pirtem, 1989.

C.10- BOULLIER, Dominique.- "Portrait du citoyen "client-roi" en carte à puce", séminaire IRIS-SPES, "Les nouvelles technologies de communication et l'Europe", Paris-Dauphine, 31 Mars 1989.

C.18- BOULLIER, Dominique.- "The social construction of everyday technical knowledge : user's manuals" in K. MONSE (eds), *The Private Household in Technology Research*, Rencontre Franco-Allemande, Wuppertal : IWT, Décembre 1990.

C.19- BOULLIER, Dominique.- "Savez-vous parler télé ?" Journée Internationale "Les télévisions d'Europe", Paris, Centre Pompidou, 13 Décembre 1990.

C.20- BOULLIER, Dominique.(organisateur et intervenant) - Séminaire "Notices d'utilisation", soutenu par le Secrétariat d'Etat à la Consommation, Université Paris IX Dauphine, Année 1990 (5 séances d'une journée).

C.21- BOULLIER, Dominique et Jean-Luc Séchet - "L'interlocution du voyageur", Actes de journées Espaces publics, Paris La Défense, novembre 1992.

C.22- BOULLIER, Dominique. - "Le dire c'est bien, le faire c'est mieux. Message et ouvrage dans le transport urbain", Séminaire "Accessibilité et situations d'urgence", Paris, la Défense, 30 avril 1993.

C.27- BOULLIER, Dominique - "Au secours, monsieur l'agent. Communication et rôles professionnels dans le traitement de l'urgence à la gare du Nord", colloque "Gare du Nord modes d'emploi", Plan Urbain - SNCF - RATP, Décembre 1993.

## RAPPORTS DE RECHERCHE

R.4- BOULLIER, Dominique.- Autres outils, autres communications. Trois études ethno-sociologiques à propos des usages des services d'information télématique en lieux publics, Rennes : LARES, 1983, 240 pages, pour la DGT (SPES).

R.8- BOULLIER, Dominique.- L'impossible fraternité des ondes. La communication cibiste, Rennes : LARES, 1985, 331 pages, pour le CCETT (avec la collaboration de M. BLEUZEN).

R.10- BOULLIER, Dominique, (avec la collaboration d'Annie COCHET).- "L'effet micro" ou la technique enchantée. Rapports de génération et pratiques de la micro-informatique dans la famille, Rennes : LARES, 1985, 205 pages, pour le CCETT.

R.13- BOULLIER, Dominique.- La technologie des autres. Carnet de bord américain, Rennes : LARES-Ministère de l'Urbanisme, 1986.

R.14- BOULLIER, Dominique. - Informatique USA. Etat des recherches en sciences sociales, Rennes : LARES-CCETT, 1986.

R.15- BOULLIER, Dominique.- Le dire et le faire. Ethnographie de la communication : les modes d'emploi, Rennes : LARES-CCETT, 1987.

R.17- BOULLIER, Dominique et Josée BETAT.- Y a-t-il un client dans le réseau ? Techniques de communication et lien social dans le transport, Rennes : LARES, 1987, 120 pages, pour la SNCF. Direction et rédaction complète.

R.18- BOULLIER, Dominique.- La conversation télé, Rennes, LARES, 1987, pour le CNET et le Ministère de l'industrie, 127 p. (avec la collaboration de Josée BETAT). Direction et rédaction complète.

R.20- BOULLIER, Dominique.- Connecter n'est pas instituer. Nouvelles technologies de communication et autres dispositifs pousse-au-joir, Rennes : LARES, 1988, pour le Plan Urbain, 176 p.

R.21- BOULLIER, Dominique.- Le télérateur illustré par le catalogue, Rennes : LARES, 1989, pour le CNET, 60 p.

R.22- BOULLIER, Dominique.- Genèse des modes d'emploi : la mise en scène de l'utilisateur final, (avec Madeleine AKRICH, M. LEGRAND, V. LE GOAZIOU), Rennes : LARES CSI, 1989, pour le CCETT, 418 p. Direction du projet et rédacteur des chapitres 1, 2 (pp 17-133), 4 (pp 172-270), 6 (pp 338-412).

R.24- BOULLIER, Dominique, M. LEGRAND, F. GOURIOU.- Je regarde, j'aime, c'est bien. Les téléspectateurs jugent la télévision, Euristic Média, (pour l'INA), Janvier 1990. Direction et rédaction complète.

R.26- BOULLIER, Dominique, J. De CERTAINES, M. FROSSARD.- Evaluation d'une technologie transversale à l'hôpital. Le réseau d'imagerie médicale Sirene, Rennes : Université Rennes 2, (LARES), Rennes 1, ENSP, 1991, 396 pages. (Rédaction pp 88-280).

R.27- BOULLIER, Dominique et Eric LECAPLAIN.- Les usages des messageries professionnelles dans deux secteurs : la santé et le transport, Rennes : Euristic Media, 1991 (pour le CNET). Direction et rédaction complète.

## REFERENCES

R.28- LEGRAND Marc, D. BOULLIER, J.- L. SECHET - **Entre humain et machine : le mode d'emploi**, Paris : IRIS-TS, (CNRS-PISTEM, Secrétariat d'Etat à la Consommation et CCETT), Mars 1991. Direction et rédaction.

R.29- RAFFIN Thierry et Dominique BOULLIER.- **Le mal-entendu de l'information sociale. Personnes en difficulté et réception de l'information sociale**, LARES-EURISTIC MEDIA, 1991, pour la CAF et la Ville de Rennes, 319 p. Rédaction pp 51-72 et pp 159-255.

R.30- BOULLIER, Dominique et Jean-Luc SECHET.- **L'interlocution dans le transport urbain. Terminologie et relation de service**, Rennes : Euristic Média, 1992 (Plan Urbain), 242 p. Direction et rédaction pp 175-233.

R.31- BOULLIER, Dominique (directeur), Jean-Luc SECHET et Isabelle LAMBERT. - **Les dispositifs de sécurité dans les transports urbains, étude socio-ergonomique**, Rennes : Euristic Média, 1993 (Plan Urbain RATP). Direction.

R.32- BOULLIER, Dominique et al. - **Socio-ergonomie d'un système informatisé de gestion de chantier**, Rennes : Euristic Média, 1993 (Plan Construction). Direction et rédaction.

R.33- Véronique VASSEUR et BOULLIER Dominique.- **Les espaces d'information sociale - Analyses de parcours d'usagers**, Rennes : Euristic Média, 1993 (APRAS - CAF - Ville de Rennes), 46 pages. Direction et rédaction.

R.34- Véronique VASSEUR et BOULLIER Dominique.- **L'écrit dans l'information sociale**, Rennes : Euristic Média, 1994, (APRAS, CAF, Ville de Rennes), 50 pages. Direction et rédaction pp 1 à 7 et 113 à 133.

R.35- BOULLIER, Dominique et Stéphane CHEVRIER.- **Quels liens au loin ? Publiphonie et mobilité chez les grands voyageurs**, Rennes : Euristic Média, 1994 (CNET), 172 pages. Direction et rédaction.

R.36- LEGRAND, Marc et Dominique BOULLIER.- **Analyseur de dialogues homme homme dans le secteur des services**, Rennes : Euristic Média, 1994, (Ministère de la Recherche). Direction.

AKRICH, Madeleine.- "Comment décrire les objets techniques ?", **Techniques et culture**, n° 9, 1987.

AKRICH, Madeleine, CALLON, M. et B. LATOUR.- "A quoi tient le succès des innovations ? L'art de l'intéressement". **Gérer et comprendre, Annales des Mines**, n°11, Juin 1988.

ALLEN, Thomas J.- "The Role of Person-to-Person Communications in the Transfer of Technological Knowledge", in ROBERTS and Al. (eds.), **Biomedical Innovation**, Cambridge : MIT Press, 1981.

ALTER, Norbert.- **La Bureautique dans l'entreprise. Les acteurs de l'innovation**, Paris : Les Editions ouvrières (Coll. Médiatique), 1985.

AMAR, Georges, JEANNOT Gilles et Isaac JOSEPH.- **Services publics. L'espace de l'usager**, Paris : RATP, 1991.

ARMENGAUD, F.- **La pragmatique**, Paris : PUF (coll. que sais-je ?), 1985.

AUSTIN, J.L. - **Quand dire, c'est faire**, Paris : Le Seuil, 1970.

BABOULIN, Jean-Claude, GAUDIN, Jean-Pierre, et Philippe MALLEIN.- **Le magnétoscope au quotidien**, Paris : Aubier, 1983.

BACHMAN, Laurence et Alain EHRENBURG.- **Tropiques du futur. L'informatique au Club Méditerranée**, Paris : Iris-Paris X-DGT, 1984.

BALTZ, Claude.- "Messageries Gretel : images de personne(s)", **Bulletin de L'IDATE**, Montpellier, 1984.

BANGE, Pierre.- "Points de vue sur l'analyse conversationnelle", in **DRLAV**, n° 29 ("Communiversion"), 1983.

BARTHES, Roland.- **Système de la mode**, Paris : Le Seuil (Points), 1967.

BAUDRILLARD, Jean.- **Le système des objets**, Paris : Gallimard, 1968.

BAZSANGER, Isabelle.- "Les maladies chroniques et leur ordre négocié", **Revue Française de Sociologie**, Janvier-Mars 1986, XXVII-1.

BEAUD, Paul.- **La société de connivence, Media, médiations et classes sociales**, Paris : Aubier, 1984.

BENGHOZI, Pierre-Jean.- "Nouveaux services de communication. Les concevoir, les développer. Le cas du courrier électronique", **Réseaux**, n°41, Mai-Juin 1990.

BENIGER, James R.- **The Control Revolution : Technological and Economic Origins of the Information Society**, Cambridge : Harvard University Press, 1986.

BENVENISTE, Emile.- **Vocabulaire des institutions indo-européennes**, Paris : Ed. Minuit, 1969.

BENVENISTE, Emile.- **Problèmes de linguistique générale**, tome 1 : Paris : Ed. Gallimard, 1966, tome 2 : Paris : Ed. Gallimard, 1974.

BERGER, P. et LUCKMANN, T.- **La construction sociale de la réalité**, Paris, Méridiens, 1986 (1ère éd. : 1966).

BERNOUX, Philippe.- **La Sociologie des organisations**, Paris : Le Seuil (Points), 1985.



- BERNSTEIN, Basil.- **Langage et classes sociales - Cadres sociolinguistiques et contrôle social**, Paris : Ed. de Minuit.
- BERTHO, Catherine.- **Télégraphes et téléphones. De Valmy au microprocesseur**, Paris : Librairie Générale Française, 1981.
- BIANCHI, Jean.- "Dallas et les feuilletons de la télévision populaire", **Etudes**, février 1984.
- BIDOU, C., GUILLAUME, M., PREVOST, V.- **L'ordinaire de la télématique**, Paris : Ed. de l'IRIS, 1988.
- BIJCKER, Wiebe, Thomas P. HUGHES and Trevor J. PINCH (eds).- **The social Construction of Technological Systems. New Directions in the Sociology and History of Technology**, Cambridge : MIT Press, 1986.
- BLOOMFIELD, Brian P.- "The Role of Information Systems in the UK National Health Service : Action at a Distance and the Fetish of Calculation", **Social Studies of Science**, vol. 21, 1991, pp 701-734.
- BLUMLER, Joy G. and Elihu KATZ.- "The uses of mass communication", **Sage Annual Review of Communication**, 3, 1974.
- BOLTANSKI, Luc.- "L'espace positionnel : multiplicité des positions institutionnelles et habitus de classe", **Revue Française de Sociologie**, XIV, 1, Janvier-Mars 1973.
- BOLTANSKI, Luc.- "La dénonciation", **Actes de la Recherche en Sciences Sociales**, n° 51, mars 1984, pp 3-40.
- BOLTANSKI, Luc et Laurent THEVENOT.- **Les économies de la grandeur**, Paris : PUF, 1987.
- BOLTANSKI, Luc.- **L'amour et la justice comme compétences**, Paris : Métailié, 1990.
- BOLTANSKI, Luc, Laurent THEVENOT.- **De la justification. Les économies de la grandeur**, Paris : Gallimard (NRF), 485 p., 1991.
- BORNOT, Françoise et Anne CORDESSE.- **Le téléphone dans tous ses états**, Actes Sud, 1982.
- BOURDIEU, Pierre.- "La maison Kabyle ou le monde renversé" in **Esquisse d'une théorie de la pratique**, Genève : DROZ, 1972.
- BOURDIEU, Pierre.- **La distinction. Critique sociale du jugement**, Paris : Minuit, 1979.
- BOURDIEU, Pierre.- **Le sens pratique**, Paris : Ed. Minuit, 1980.
- BOURDIEU, Pierre.- **Ce que parler veut dire**, Paris : Fayard, 1984.
- BRETON, Philippe.- **Histoire de l'informatique**, Paris : La découverte, 1987.
- CALLON, Michel.- "Pour une sociologie des controverses technologiques", **Fundamentae Scientae**, n° 3-4, 1981, pp. 381-390.
- CALLON, Michel.- "Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc", **L'année sociologique**, 1986, n° 36, pp.169-208.
- CALLON, Michel (dir.).- **La science et ses réseaux. Genèse et circulation des faits scientifiques**, Paris : La Découverte, 1989.

- CALLON, Michel et Bruno LATOUR.- "Les paradoxes de la modernité. Comment concevoir les innovations ?", **Prospective et Santé**, n° 36, 1985, pp. 13-25.
- CALLON, Michel et Bruno LATOUR.- "Unscrewing the Big Leviathan : How Actors Macrostructure Reality and How Sociologists Help Them to Do So." in KNORR, Karin and Aaron V. CICOUREL (eds) : **Advances in Social Theory and Methodology : toward an Integration of Micro and Macro Sociologies**, London : Routledge and Kegan Paul, 1981.
- CARROL, J. M., MACK, R. L.- "Metaphor, computing systems and active learning", **International Journal of Man-Machine Studies**, n° 212, pp. 39-57, 1985.
- CERTEAU (De), Michel.- **L'invention du quotidien**, Paris : UGE (10/18), 1980.
- CERTEAU (De), Michel et Luce GIARD.- **L'ordinaire de la communication**, Paris : Dalloz, 1983.
- CHAMBAT Pierre et Alain EHRENBURG.- "De la télévision à la culture de l'écran", **le Débat**, 52, Nov.-Déc. 1988.
- CHAMPAGNE, Patrick.- "La télévision et son langage : l'influence des conditions sociales de réception sur le message", **Revue Française de Sociologie**, XII, 1971.
- CHAMPAGNE, Patrick.- "La restructuration de l'espace villageois", **Actes de la Recherche en Sciences Sociales**, n° 3, 1975, pp. 43-67.
- CHAMPAGNE, Patrick.- **Faire l'opinion, le nouveau jeu politique**, Paris : Editions de Minuit, 1990.
- CHAPOULIE, Jean-Michel.- "Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels", **Revue Française de Sociologie**, XIV, 1973, pp. 86-114.
- CHOMSKY, Noam.- **Syntactic structures**, La Haye : Mouton, 1957.
- CICOUREL, Aaron.- **La sociologie cognitive**, Paris : PUF, 1979.
- CLAISSE, Gérard.- **Transports ou télécommunications, les ambiguïtés de l'ubiquité**, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, 1983.
- COLLINS, Harry M.- **Experts artificiels. Machines intelligentes et savoir social**, Paris : Le Seuil, 1992.
- COUTOUZIS, Mickès et Bruno LATOUR.- "Le village solaire de Frangocastello. Vers une ethnographie des techniques contemporaine", **L'année sociologique**, 1986, 36, pp. 113-167.
- CROZIER, Michel et FRIEDBERG, Erhard.- **L'Acteur et le Système**, Paris, Editions du Seuil, 1977, 448 p.
- DAGOGNET, François.- **Ecriture et iconographie**, Paris, VRIN, 1973.
- DANIELLOU, F.- **L'opérateur, la vanne, l'écran. L'ergonomie des salles de contrôle**, Paris : Ed. ANACT, 1986.
- DANZIGER James, DUTTON, William, KLING, Rob and Kenneth KRAEMER.- **Computers and Politics. High Technology and American Local Government**, New-York : Columbia University Press, 1982.
- DEFORGE, Yves.- **Le graphisme technique, son histoire et son enseignement**, Seyssel : Champ-Vallon, 1981.
- DEFORGE, Yves.- **Technologie et génétique de l'objet industriel**, Paris : Maloine, 1986.

- DELBOS, Geneviève, JORION, P.- **La transmission des savoirs**, Paris : Editions de la M.S.H. (Collection Ethnologie de la France, Cahier 6), 1984.
- DELIGNY Fernand.- **Les vagabonds efficaces**, Paris, Maspero, 1975.
- DIXON, P., J. FAZRIES et G. GABRYS.- "The role of explicit action statements in understanding and using written instructions". **Journal of Memory and language**, n° 27, p. 649-667, 1988.
- DODIER, Nicolas.- **L'expertise médicale, Essai de Sociologie sur l'exercice du jugement**, Paris, Métailié, 1992.
- DREYFUS, Hubert et S.E. DREYFUS.- **Mind over Machine : The Power of Human intuition and Expertise in the Era of the Computer**, New York : Free Press 1986.
- DUBOIS, B.L.- "Something on the order of around forty to forty-four : imprecise numerical expressions in biomedical slide talks", **Language in society**, Vol. 16, n° 4, Déc. 87, p. 527-542.
- DURIEUX, Christine.- **Fondements didactiques de la traduction technique**, Paris : Didier Erudition, 1988.
- DUTTON William, Peter KOVARIC and Charles STEINFELD.- "Computing in the Home : A Research Paradigm", **Computers and the Social Sciences**, 1 (1985).
- ECO, Umberto.- **Lector in fabula**, Paris : Grasset, 1985.
- ELLUL, Jacques.- **Le système technicien**, Paris : Calman-Lévy, 1982.
- FALZON, Pierre.- **Ergonomie Cognitive du dialogue**, Grenoble : P.U.G., Coll. Sciences et Technologies de la Connaissance, 1989.
- FLAHAUT, François.- "Sur le rôle des représentations supposées partagées dans la communication", **Connexions**, n° 38, 1982.
- FLICHY, Patrice.- **Les industries de l'imaginaire**, Grenoble : PUG-INA, 1980.
- FOUCAULT, Michel.- **Surveiller et punir. Naissance de la prison**, Paris : Gallimard, 1975.
- FOUCAULT, Michel.- **La volonté de savoir (Histoire de la sexualité I)**, Paris : Gallimard, 1976.
- FREIDSON, Eliot.- **La profession médicale**, Paris : Payot, 1984.
- FRIMEL, E., RICHARD J.F.- "Apprentissage de l'utilisation d'une calculette", in J.M. HOC, P. MENDELSON Eds. **Les langages informatiques dans l'enseignement**, Psychologie Française, Paris : Colin. (1988).
- GADAMER, Hans. G.- **Vérité et méthode. Les grandes lignes d'une herméneutique philosophique**, Paris : Le Seuil, 1976.
- GAGNEPAIN, Jean.- **Du vouloir dire. Traité d'épistémologie des Sciences Humaines** tome 1 : **Du Signe, de l'Outil**, Paris : Pergamon Press, 1982, t. 2 **De la Personne, de la Norme**, Paris : Livre et communication, 1991.
- GAGNEPAIN, Jean.- **Leçons d'introduction à la théorie de la médiation**, Anthro-po-logiques n° 5, Coll. BCILL, Louvain-la-Neuve : Peeters, 1994.
- GARFINKEL, Harold.- **Studies in ethnomethodology**, Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, 1967.

- GAUCHET, Marcel.- "Des deux corps du roi au pouvoir sans corps. Christianisme et politique", **Le Débat**, n° 14 et n° 15, 1981.
- GAUDIN, Thierry.- **L'écoute des silences**, Paris : UGE (10/18), 1979.
- GERSON, Elihu M.- "Scientific Work and Social Worlds", **Knowledge : Creation, Diffusion, Utilization**, Vol. 4 - n° 3, March 1983.
- GILES, Howard and B. SAINT-JACQUES (eds.).- **Language and Ethnic Relations**, Oxford : 1979.
- GILES, Howard and SMITH P. M.- "Accommodation theory : optimal levels of convergence", in GILES and ST CLAIR (eds.), **Language and Social Psychology**, Oxford : 1979.
- GOFFMAN, Erving.- **La mise en scène de la vie quotidienne** (2 tomes), Paris : Editions de Minuit, 1973.
- GOFFMAN, Erving.- **Frame Analysis, An essay on the Organization of Experience**, Harmondsworth : Penguin Books, 1974.
- GOFFMAN, Erving.- **Les rites d'interaction**, Paris : Editions de Minuit, 1974.
- GOFFMAN, Erving.- **Forms of Talk**, Philadelphia : University of Pennsylvania Press, 1981.
- GOODY, Jack.- **La raison graphique : la domestication de la pensée sauvage**, Paris : Minuit, 1979, 274 p.
- GOODY, Jack.- **La logique de l'écriture : aux origines des sociétés humaines**, Paris : A. Colin, 1986, 198 p.
- GRAS, Alain, JEORGES ET SCARDIGLI (eds.).- **Sociologie des techniques de la vie quotidienne**, Paris : L'Harmattan, 1992.
- GREIMAS, A.J.- **Sémantique structurale**, Paris : Larousse, 1966.
- GRICE, H.P.- "Logique et conversation", **Communications**, n° 30, p. 57-72, 1979.
- GUILLAUME, Marc.- **Eloge du désordre**, Paris : Gallimard, 1978.
- GUILLAUME, Marc et Yann de KERORGUEN.- **Le téléphone et au-delà**, Paris : IRIS-Paris X-DGT, 1986.
- GUIRAUD, Pierre.- **La stylistique**, Paris : PUF (Coll. Que Sais-je ?), 1963.
- GUMPERZ, John J., and Dell HYMES (eds.).- **Directions in Sociolinguistics : the Ethnography of Communication**, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1972.
- GUMPERZ, John J. (ed.).- **Language and Social Identity**, Cambridge : Cambridge University Press, 1982.
- GUMPERZ, John J.- **Discourse strategies**, New-York : Cambridge University Press, 1982.
- GUMPERZ, John J.- **Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle**, Paris : Minuit, 1989.
- HABERMAS, Jürgen.- **La technique et la science comme idéologie**, Paris : Gallimard, 1973.
- HABERMAS, Jürgen.- **L'espace public**, Paris : Payot, 1978.
- HABERMAS, Jürgen.- **Théorie de l'agir communicationnel**, Paris : Fayard, 1987 (2 tomes).
- HALL, E.T.- **La dimension cachée**, Paris, Le Seuil, 1971.
- HANNERZ, Ulf.- **Explorer la ville**, Paris : Ed. Minuit, 1983.

- HAUDRICOURT, André-Georges.- **La technologie, science humaine**. Paris : Editions de la Maison des Sciences de l'Homme, 1988.
- HENNION, Antoine.- "Une sociologie de l'intermédiaire : le cas du directeur artistique de variétés", **Sociologie du travail**, n° 4, 1983, pp. 459-473.
- HENNION, Antoine.- **Comment la musique vient aux enfants. Une anthropologie de l'enseignement musical**, Paris : Anthropos, 1988.
- HENNION, Antoine.- **La passion musicale. Une sociologie de la médiation** - Paris : A.M. Métailié, 1993.
- Hermès, n° 11-12, **A la recherche du public. Réception, Télévision, Medias**, CNRS, 1992 (D. Wolton, directeur).
- HOGGART, Richard.- **La culture du pauvre**, Paris : Editions de Minuit, 1970.
- HYMES, Dell H.- **Vers la compétence de communication**, Paris : HATIER-CREDIF, 1984.
- IHDE, Don.- "The experience of technology in human-machine relations" **Cultural Hermeneutics**, n° 2, 1974, pp. 267-279.
- ILLITCH, Ivan.- **La convivialité**, Paris : Le Seuil (Points), 1973.
- JACQUES, Francis.- **Dialogiques.- Recherches logiques sur le dialogue**, Paris : PUF, 1979.
- JAKOBSON, Roman.- **Essais de linguistique générale**, Paris : Ed. de Minuit, 1963.
- JOSEPH, Isaac.- **Le passant considérable. Essai sur la dispersion de l'espace public**, Paris : Librairie des Méridiens, 1985.
- JOSEPH, Isaac.- "La relation de service. Les interactions entre agents et voyageurs", **Annales de la recherche urbaine**, Sept-Oct. 88, n° 39, pp. 43-55.
- JOUET, Josiane.- **L'écran apprivoisé : télématique et informatique à domicile**, Paris, CNET, (Réseaux), 1987.
- KATZ, Elihu and Paul LAZARSFELD.- **Personal Influence : the part played by the people in the flow of mass communication**, Glencoe : Free Press, 1955.
- KATZ, Elihu.- "The Two-step flow of communication : an up-to-date report on an hypothesis", **Public Opinion Quarterly**, 1957, 1, pp. 67-78.
- KATZ, Elihu et al.- "Traditions of Research on the Diffusion of Innovations", **American Sociological Review**, n° 28, pp. 237-253, 1963.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine.- **L'énonciation. De la subjectivité dans le langage**, Paris : Armand Colin, 1980.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine.- **L'implicite**, Paris : Armand Colin, 1986.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine.- **Les interactions verbales**, Paris : Armand Colin, 1990.
- KERR, Elaine B. and Starr Roxane HILTZ.- **Computer-Mediated Communications Systems. Status and Evaluation**, New-York : Academic Press, 1982.
- KIDDER, Tracy.- **The Soul of a New machine**, NY : Penguin Books, 1982.
- KIERAS, D. E., POLSON, P.- "An approach to the formal analysis of user complexity", **International Journal of Man-Machine Studies**, 22 (4) p. 365-394, 1985.

- KIESLER, Sara, Jane SIEGEL and Timothy W. McGUIRE.- "Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication", **American Psychologist**, vol. 39, n° 10, 1984.
- KLING, Rob.- "Social Analyses of Computing : Theoretical perspectives in recent empirical research", **ACM Computer Survey**, 12 (1), 1980.
- KLING, Rob and Elihu M. GERSON.- "The Social Dynamics of Technical Innovation in the Computing World", **Symbolic Interactionism**, 1 (1), 1977.
- KLING, Rob and Elihu M. GERSON.- "Patterns of Segmentation and Intersection in the Computing World", **Symbolic Interactionism**, 1 (2), 1978.
- KLING, Rob and Walter SCACCHI.- "Computing as Social Action : The Social Dynamics of Computing in Complex Organisations", **Advances in Computers**, vol. 19, New-York : Academic Press, 1980.
- KLING, Rob and Walter SCACCHI.- "The Web of Computing : Computer Technology as Social Organization", **Advances in Computers**, vol. 21, New-York : Academic Press, 1982.
- KNORR-CETTINA, Karin D.- **The Manufacture of Knowledge : An Essay on the Constructivist and Contextual Nature of Science**, Oxford : Pergamon, 1981.
- KORNBLUM, Claude.- "L'informatique médicale : mythes et réalités", **Réalités industrielles (Annales des Mines)**, Juillet-Août, 1991.
- LABOV, William.- **Le parler ordinaire. La langue dans les ghettos noirs des Etats-Unis**, Paris : Ed. Minuit, 1978.
- LACAN, Jacques.- **Ecrits**, Paris : Editions du Seuil, 1966.
- LACAN, Jacques.- **Le séminaire, Livres II et XI**, Paris : Editions du Seuil.
- LAFONT, Robert (sous la direction de).- **Anthropologie de l'écriture**, Paris : CCI, Centre Pompidou (Coll. Alors), 1983.
- LASCH, Christopher.- **The Culture of Narcissism. American Life in An Age of Diminishing Expectations**, New-York : Norton, 1979. (Traduction française : Le complexe de Narcisse. La nouvelle sensibilité américaine, Paris : Laffont, 1980).
- LATOUR, Bruno.- **Les Microbes : Guerre et Paix Suivi de Irréductions**, Paris : A.M. Métailié-Pandore, 1984.
- LATOUR, Bruno.- "Les vues de l'esprit. Une introduction à l'anthropologie des sciences et des techniques", **Culture Technique**, n° 14, 1985.
- LATOUR, Bruno.- "Mixing humans and non-humans together : the Sociology of a door-closer", **Social problems**, Vol. 35, n° 3, June 1988.
- LATOUR, Bruno.- **La science en action**, Paris : La Découverte, 1990.
- LATOUR, Bruno.- **Aramis ou l'amour des techniques**, Paris : La Découverte, 1992.
- LATOUR, Bruno.- **Nous n'avons jamais été modernes. Essai d'anthropologie symétrique**, Paris : La découverte, 1992.
- LATOUR, Bruno.- "Le "pédofil" de Boa Vista ou la référence scientifique" in Bruno LATOUR, **La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur de science**, Paris : La Découverte, 1993.
- LATOUR, Bruno et Steve WOOLGAR.- **La vie de laboratoire. La science telle qu'elle se fait**, Paris : La découverte, 1988 (1ère édition : 1979).



- LATOUR, Bruno, Philippe MAUGUIN et Geneviève TEIL.- "Une méthode nouvelle de suivi socio-technique des innovations", in D. VINCK, (sous la direction de), **La Gestion de la recherche**, Bruxelles : De Boeck, 1990 (à paraître).
- LEFORT, Claude.- **Les formes de l'histoire. Essais d'anthropologie politique**, Paris : Gallimard, 1978.
- LEGENDRE, Pierre.- **L'amour du censeur. Essai sur l'ordre dogmatique**, Paris : Editions du Seuil, 1974.
- LEGENDRE, Pierre.- **Paroles poétiques échappées du texte. Leçons sur la communication industrielle**, Paris : Editions du Seuil, 1982.
- LEGENDRE, Pierre.- **L'empire de la vérité. Introduction aux espaces dogmatiques industriels**, Paris : Fayard, 1983.
- LEGENDRE, Pierre.- **L'inestimable objet de la transmission. Etude sur le principe généalogique en Occident**, Paris : Fayard, 1985.
- LEROI-GOURHAN, André.- **L'homme et la matière. Evolution et Techniques**, Paris : Albin Michel (coll Sciences d'aujourd'hui), 1943 et 1971.
- LEROI-GOURHAN, André.- **Milieu et techniques. Evolution et Techniques**, Paris : Albin Michel (coll Sciences d'aujourd'hui), 1945 et 1973.
- LÉVI STRAUSS, Claude.- **Anthropologie structurale**, Paris : Plon, 1958 et 1974.
- LEVY, Françoise, Paul et Marion SEGAUD.- **Anthropologie de l'espace**, Paris : CCI, Centre Pompidou (Coll. Alors), 1982.
- LINTON, Ralph.- **De l'homme**, Paris : Minuit, 1972.
- LUCAS, Yvette.- **Codes et machines. Essai de sémiologie industrielle**, Paris : PUF, 1974.
- LULL, James.- "The social uses of television", **Human Communication Research**, vol. 6, n° 3, Spring 1980.
- LULL, James.- "The naturalistic study of media use and youth culture" in ROSENGREN, WENNER and PALMGREEN, **Media Gratifications Research - Current Perspectives**, Beverly Hills : Sage, 1985.
- LYNCH, Kevin.- **L'image de la cité**, Paris : Dunod, 1971.
- Mac LUHAN, Marshall.- **Pour comprendre les media**, Paris : Mame, 1968.
- Mac QUAIL, Denis.- **Communication**, London : Longman, 1975 (2nd ed : 1984).
- Mac QUAIL, Denis.- **Mass Communications Theory. An Introduction**, London : Sage, 1983.
- MARCHAND, Marie.- **La grande aventure du Minitel**, Paris : Larousse, 1987.
- MARCHAND, Marie et Claire ANCELIN (éds.).- **Télématique. Promenade dans les usages**, Paris : La Documentation Française, 1984.
- MARIN, Louis.- "Pouvoir du récit et récit du pouvoir", **Actes de la recherche en sciences sociales**, n° 25, Janvier 1979.
- MARIN, Louis.- **De la représentation**, Paris : Gallimard Le Seuil, 1994.
- MATTELART, Armand.- **L'invention de la communication**, Paris : La Découverte, 1989.
- MATTELART, Armand et Michèle.- **Penser les medias**, Paris : La Découverte, 1985.
- MAUSS, Marcel.- "Les techniques du corps", **Sociologie et Anthropologie**, Paris : PUF, 1950, pp. 365-386.

- MEAD, George H.- **L'esprit, le soi, la société**, Paris : PUF, 1963.
- MEAD, Margaret (ed.).- **Cultural Patterns and Technical Change**, New-York : Unesco, 1955.
- MEADEL, Cécile.- **Publics et mesures. Une sociologie de la radio**, Paris : CSI-Mines, 1986.
- MERCIER, P.A., PLASSARD, F. et V. SCARDIGLI.- **La société digitale : les nouvelles technologies du futur quotidien**, Paris : Le Seuil, 1984.
- MIDOL, André.- "La sécurité dans le transport et les missions de la RATP" in Midol et al., **Sécurité Publique et Gestion des Espaces de Transport**, Paris : RATP, 1992.
- MIEGE, Bernard.- **La société conquise par la communication**, Presses Universitaire de Grenoble, 1989.
- MISSIKA, Jean-Louis et Dominique WOLTON.- **La folle du logis. La télévision dans les sociétés démocratiques**, Paris : Gallimard, 1983.
- MOEGLIN, Pierre.- "Télématique : de la recherche sur les usages, aux usages de la recherche", **Bulletin du CERTEIC**, n° 12, mai 1991.
- MOESCHLER, Jacques.- **Argumentation et conversation. Eléments pour une analyse pragmatique du discours**, Paris : HATIER-CREDIF, 1985.
- MOESCHLER, Jacques - **Modélisation du dialogue. Représentation de l'inférence argumentative**, Paris : Hermès, 1989.
- MOLES, Abraham.- **Socio dynamique de la culture**, Paris : Mouton, 1967.
- MOLES, Abraham.- **Micropsychologie de la vie quotidienne**, Paris : Denoël - Gauthier, 1976.
- MOUNIN, Georges.- **Les problèmes théoriques de la traduction**, Paris : Gallimard, 1963.
- MUMFORD, Lewis.- **Technique et civilisation**, Paris : Le Seuil, 1950.
- MUMFORD, Lewis.- **Le mythe de la machine**, Paris : Fayard, 1973.
- NEUMAN, W. Russel.- "Television and American Culture : The Mass Medium and the Pluralist Audience", **Public Opinion Quaterly**, 1982, vol. 46, pp. 471-487.
- NEUMAN, W. Russel.- "The Media Habit" in GREENBERGER, Martin (Ed.) : **Electronic Publishing Plus**, White Plans (NY) : Knowledge Industry Publications, 1985.
- NEVEU, Erik.- **Une société de communication ?** Paris : Montchrestien, 1994.
- PARK, Robert, E. W. BURGESS and R. D. Mc KENZIE.- **The City**, Chicago : University of Chicago press, 1967 (1ère édition : 1925).
- PAUL LEVY, Françoise et Marion SEGAUD, **Anthropologie de l'espace**, Paris : Centre Pompidou.
- PENEFF, Jean.- **L'hôpital en urgence (étude par observation participante)**, Paris, Métailié, 1992.
- PEREC, Georges.- **Les choses**, Paris : Julliard, 1965.
- PEREC, Georges.- **La vie, mode d'emploi**, Paris : Hachette, 1978.
- PERGNIER, Maurice.- **Les fondements sociolinguistiques de la traduction**, Thèse de doctorat soutenue en 1976 à l'université Rennes 2, Lille : Atelier de reproduction des thèses, 1978.

- PERRIAULT, Jacques.- **Mémoires de l'ombre et du son. Une archéologie de l'audio visuel**, Paris : Flammarion, 1982.
- PERRIAULT, Jacques.- **La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer**, Paris : Flammarion, 1989.
- PESSÉL, André.- "De la conversation chez les précieuses", **Communications**, n° 30, 1979.
- PIERRE, Francis.- **L'informatisation des métiers du chantier dans les entreprises du bâtiment**, Paris : Plan Construction, 1991.
- PINAUD, Christian.- **Entre nous, les téléphones**, Paris : Insep éditions, 1985.
- PINCH, Trevor J. and Wiebe E. BIJKER.- "The Social Construction of Facts and Artefacts : or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology might Benefit Each Other", **Social Studies of Science**, Vol. 14, 1984.
- POOL, Ithiel de Sola (Ed.).- **The Social Impact of the Telephone**, Cambridge : MIT Press, 1977.
- POOL, Ithiel de Sola.- **Technologies of Freedom**, Cambridge : MIT Press, 1983.
- PROULX, Serge (sous la direction de).- **Vivre avec l'ordinateur : les usagers de la micro-informatique**, Ottawa : Vermette, 1988.
- QUARANTE, Danielle.- **Eléments de design industriel**, Paris : Ed. Maloine, 1984.
- QUERE, Louis.- **Des miroirs équivoques. Aux origines de la communication moderne**, Paris : Aubier, 1982.
- RAWLS, J.- **A Theory of Justice**, Oxford : Oxford University Press (édition originale : 1972).
- RICE, Ronald E. (ed.).- **The New Media : Communication, Research and Technology**, Beverly Hills : Sage, 1984.
- RICE, Ronald E. and E.M. ROGERS.- "Reinvention in the Innovation Process", **Knowledge : Creation, Diffusion, Utilization**, 1, 4, 1980.
- RICHARD, Jean-François.- **Logique de fonctionnement et logique de l'utilisation**, Paris-Rocquencourt : Inria, 1983.
- RICHARD, Jean-François.- **Les activités mentales : comprendre, raisonner, trouver des solutions**, Paris : Colin, 1990.
- RICHAUDEAU, François.- **Le langage efficace**, Paris : Ed. Retz, 1973.
- RICHAUDEAU, François.- **La lisibilité**, Paris : Ed. Retz, 1969, 1976.
- ROGERS, Everett M. - **Diffusion of Innovations**, New-York : Free Press, 1983 (1ère édition : 1963).
- ROGERS, Everett M.- "The Diffusion of Home Computers Among Households in Silicon Valley" **Marriage and Family Review**, Vol. 8, Nos 1/2, 1984.
- ROGERS, Everett M., and Lawrence KINCAID.- **Communication Networks : Toward a New Paradigm for Research**, New-York : Free Press, 1981.
- ROGERS, Everett M. and Judith K. LARSEN.- **Silicon Valley Fever : Growth of High-Technology Culture**, New-York : Basic Books, 1984.
- ROQUEPLO, Philippe (Ed.).- **Cultiver la technique**, Paris : Dalloz, 1985.

- ROSENGREN, Karl Erik, Lawrence A. WENNER and Philip PALMGREEN.- **Media Gratifications research. Current Perspectives**, Beverly Hills : Sage, 1985.
- SACKS, SCHEGLOFF and JEFFERSON.- "A simplest systematics for the analysis of turn taking in conversation", **Language**, n° 50.
- SAUSSURE, Ferdinand (de).- **Cours de linguistique générale**, Paris : Payot, 1969.
- SAVILLE-TROIKE, Muriel.- **The Ethnography of Communication : An Introduction**, Oxford : Basil Blackwell, 1982.
- SCACCHI Walt.- "Managing Software Engineering Projects : A Social Analysis", **IEEE Transactions on Software Engineering**, Vol. SE-10, Jan. 1984.
- SCHEGLOFF, Emmanuel A.- "Sequencing in conversational openings", in GUMPERZ, HYMES (eds), **Directions in Sociolinguistics**, 1972.
- SCHEGLOFF, E. and SACKS, Harvey.- "Opening up closings", **Semiotica**, n° 8, 1973.
- SCHUTZ, Alfred.- **The Phenomenology of the Social World**, Evanston : Northwestern University Press, 1962.
- SCHUTZ, Alfred.- **Le chercheur et le quotidien**, Paris : Méridiens-Kliensieck, 1987.
- SCHWACH, Victor.- "L'automation de la vie quotidienne : pour une ergonomie de la vie quotidienne", **Bulletin de l'IDATE**, n° 20, 1985.
- SEARLE, J. R.- **Les actes de langage**, Paris : Hermann, 1972.
- SEARLE, J.R.- **Sens et expression**, Paris : Editions de Minuit, 1982.
- SENNETT, Richard.- **Les tyrannies de l'intimité**, Paris : Le Seuil, 1979.
- SERRES, Michel.- **Hermès. La traduction**, Paris : Minuit.
- SERRES, Michel.- **Hermès1. La communication**, Paris : Minuit, 1968.
- SFEZ, Lucien - **Critique de la communication**, Paris : Le Seuil, 1987.
- SIBONY, Daniel.- **Le groupe inconscient. Le lien et la peur**, Paris : Christian Bourgois, 1980.
- SIMMEL, Georg.- "Sociologie de la sociabilité", **Urbi**, n° III, 1980.
- SIMONDON, Georges.- **Du mode d'existence des objets techniques**, Paris : Aubier-Montaigne, 1969.
- SOUCHON, Michel.- **Petit écran, grand public**, Paris : La Documentation Française, 1980.
- SPROULL Lee S., Sara KIESLER and David ZUBROW.- "Encountering an Alien Culture", **Journal of Social Issues**, vol. 40, n° 3, 1984.
- STEINER, George.- **Après Babel, une poétique du dire et de la traduction**, Paris : Albin Michel, 1975.
- STOURDZE, Yves.- **Les ruines du futur**, Paris : Utopie, 1979.
- STOURDZE, Yves.- "Autopsie d'une machine à laver", **Le Débat**, n° 3, 1980.
- STRAUSS, Anselm et al.- "The Hospital and its Negotiated Order" in STRAUSS, Anselm. **Negotiations**, San Francisco : Jossey-Bass, 1978.
- STRAUSS, Anselm, FAGERHAUGH Shizuko, SUCZEK Barbara and Carolyn WIENER.- **Social Organization of Medical Work**, Chicago : University of Chicago Press, 1985.
- SUCHMAN, Lucy A.- **Plans and Situated Actions : the Problem of Human-Machine Communication**, Cambridge : Cambridge University Press, 1987.

- TETRALOGIQUES, **Problèmes d'ergologie**. Actes de recherche de l'UER du langage et des sciences de la culture, Rennes 2, 1986.
- THEVENOT, Laurent.- "Les investissements de forme" in THEVENOT L. (ed) **Conventions économiques**, Paris : CEE-PUF, 1986, pp. 21-71.
- TURKLE, Sherry.- **The Second Self. Computers and the Human Spirit**, New-York : Simon and Schuster, 1984.
- VENDRYES, J.- **Le langage. Introduction linguistique à l'histoire**, Paris : Albin Michel, 1968. (1ère éd. : 1923).
- VENKATESH, Alladi and Nicholas VITALARI.- "Households and Technology. The Case of Home Computers- Some Conceptual and Theoretical Issues" in ROBERTS, Mary Lou and Lawrence H. WORTZEL (eds) : **Marketing to the Changing Household**, Cambridge : Ballinger, 1984.
- VERON, Eliseo.- **Construire l'événement. Les medias et l'accident de Three Miles Island**, Paris : Ed. Minuit, 1981.
- VERON, Eliseo.- **L'espace, le corps, le sens. Ethnographie d'une exposition**, Paris : Centre Georges Pompidou, 1983.
- VINAY, Jean-Paul.- "La traduction humaine", in Martinet (éd.), **Le langage**, La Pléiade.
- VITALIS, André.- **Informatique, Pouvoir et Libertés**, Paris : Economica, 1981.
- VITALIS, André. (dir.).- **Medias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages**, Rennes : Apogée, 1994.
- WANDRUSZKA, M.- "Le bilinguisme du traducteur", **Langages**, n° 28, 1972, pp. 102-109.
- WATZLAWICK, BEAVIN, JACKSON.- **Une logique de la communication**, Paris : Le Seuil, 1972.
- WEINREICH, Uriel.- **Languages in Contact**, La Haye : Mouton, 1962 (2ème éd.; 1ère éd. : NY : 1954).
- WINKIN, Yves.- **La nouvelle communication**, Paris : Le Seuil, 1981.
- WINNER, Langdon.- **Autonomous Technology : Technics-out-of-Control as a Theme in Political Thought**, Cambridge : MIT Press, 1977.
- WINNER, Langdon.- "Technè and Politeia : "The Technical Constitution of Society" in DURBIN Paul (ed.) : **Research in Philosophy and Technology** : J.A.I. Press, 1981.
- WIRTH, Louis.- "Consensus and mass communication", **American Sociological Review**, vol. 13, 1948, pp. 1-14.
- WOLTON, Dominique.- **Eloge du grand public. Une théorie critique de la télévision**, Paris : Flammarion, 1990.
- YONNET, Paul.- **Jeux, modes et masses, 1945-1985**, Paris : Gallimard, 1985.
- YOXEN, Edward.- "Seing with sound : A study of the Development of Medical Images" In BIJKER, HUGUES, PINCH, **The Social Construction of Technological Systems. New directions in the Sociology and History of Technology**, Cambridge : MIT Press, 1987.