

Ces objets qui peuplent nos interactions : Des objets présents/absents, animés/inertes, créés/transformés

Sylvie Grosjean
Département de communication
Université d'Ottawa



Synergies Pays Riverains de la Baïlique n° 9 - 2012
pp. 133-145

Résumé : Dans cet article nous proposons d'élargir notre vision de l'interaction en prenant en compte la multitude d'objets présents ou absents, animés ou non qui viennent peupler nos interactions. L'objectif est de montrer comment des documents, des inscriptions produits, traduits et discutés au cours d'une séance de travail participent d'un double mouvement de « matérialisation » de savoirs et de « dislocation » de l'interaction. Pour ce faire, nous analysons une séance de travail réunissant deux consultants (experts-conseils en environnement) responsables de la rédaction d'un rapport d'évaluation environnementale.

Mots-clés : Interaction, inscription, actant, objet intermédiaire, multimodalité

**Objects that inhabit our interactions:
Present/absent, animated/inert, created/transformed objects**

Abstract: In this article we propose to change our vision of the interaction by taking into account the multitude of present or absent objects, animated or not which populate our interactions. The aim of the paper is to understand how documents or inscriptions created, translated and discussed during a working session participate in a movement of "dislocation" of the interaction and, in the same time, in a process of "materialization" of the knowledge. To do it, we analyze a working session with two consultants responsible for the redaction of an environmental report.

Keywords: Interaction, inscription, actant, intermediary object, multimodality

Introduction

Pour les tenants de la cognition située et distribuée (Suchman, 1987; Hutchins, 1995), toute action dépend étroitement des circonstances matérielles et sociales dans lesquelles elle s'accomplit. C'est donc à une vision élargie de l'interaction qui inclut les objets, les machines, les inscriptions à laquelle ces chercheurs adhèrent. Ces théories mettent l'accent sur l'ancrage matériel et social de l'action et un de leurs mérites est d'avoir amené les chercheurs à déplacer leur attention vers les objets matériels, le contexte, les interactions. Pensons notamment aux travaux identifiés aux « Workplace Studies » (Goodwin

et Goodwin, 1997; Luff *et al.*, 2000) orientés vers l'analyse de collectif de travail dans des centres de coordination par exemple.

Les travaux s'inspirant des théories de la cognition située et distribuée ont une orientation « présentiste », s'appuyant sur une description fine « des interactions locales, des situations, de l'activité telle qu'elle se fait et au souci de ne conserver dans l'analyse que ce qui est visiblement pertinent pour rendre compte de l'action des participants, moment par moment » (Licoppe, 2008 : 294). C'est le caractère situé des interactions qui est mis de l'avant dans les analyses. Or, de telles analyses ne sont pas en mesure de saisir les différents attachements et agencements sociotechniques - tels que les décrivent les sociologues des sciences et des techniques - susceptibles d'agir à distance sur les situations, de les configurer, de les cadrer (Licoppe, 2008). Par conséquent, n'est-il pas possible, d'élargir notre vision de l'interaction en prenant en compte la multitude d'objets présents ou absents, animés ou non qui viennent peupler nos interactions ?

En nous inscrivant dans le prolongement de travaux menés en communication (Iedema, 2007), en psychologie interactionniste (Brassac et Gregori, 2007) et en sociologie des techniques (Latour, 2006), l'objectif de cet article est de montrer comment des documents, des inscriptions produits et discutés au cours d'une séance de travail participent d'un double mouvement de « matérialisation » de savoirs et de « dislocation » de l'interaction. Parler de matérialisation renvoie à l'idée que les acteurs donnent forme par le langage, les gestes et les inscriptions¹ à des expériences, des méthodes de travail, des savoirs au cours de leurs échanges. Et en convoquant le terme dislocation, nous voulons mettre l'accent sur le fait que les interactions bien que s'accomplissant localement, sont aussi connectées à d'innombrables interactions locales distribuées ailleurs dans le temps et dans l'espace (Cooren et Fairhurst, 2009).

Pour ce faire, nous présenterons une recherche ethnographique menée dans une firme d'experts-conseils en environnement; recherche au cours de laquelle nous avons porté une attention particulière aux réunions de travail, en procédant à des enregistrements audio/vidéo des interactions s'accomplissant lors de ces réunions. Dans un deuxième temps, nous présenterons l'analyse d'une séance de travail réunissant deux consultants (experts-conseils) responsables de la rédaction d'un rapport d'audit. Cette séance de travail est caractérisée par le fait que divers documents sont mobilisés, transformés au cours de l'échange. Notre analyse aura pour objectif de comprendre la place de ces documents dans la négociation de sens et l'émergence de savoirs liés à la rédaction d'un rapport d'audit. Enfin, pour terminer, nous reviendrons sur la multiplicité des objets convoqués au cours d'une interaction : des objets présents ou absents, des objets créés avant la réunion ou *in situ*, des objets stables ou transformés, des objets animés ou non. Tous ces objets contribuent à une certaine élasticité du contexte interactionnel dans lequel se déroule la séance de travail.

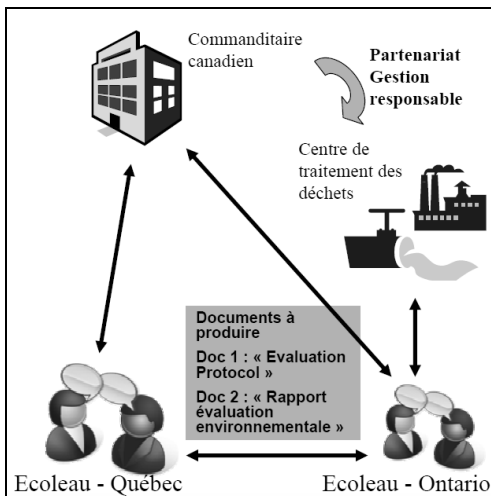
I. Une situation de production d'un rapport d'audit

I.1. Le contexte général de la recherche

La recherche s'est déroulée pendant une année (2008-2009) dans une firme d'experts-conseils en environnement que nous nommons Écoleau². Cette firme

a ses bureaux au Québec et regroupe des ingénieurs et hydrogéologues afin de procéder, par exemple, à des études et évaluations environnementales de terrains. Dans le cas qui nous occupe dans cet article, le bureau d'Écoleau a été sollicité par un commanditaire canadien pour évaluer une organisation spécialisée en gestion de matières dangereuses (un centre de traitement des déchets). Le but de cet exercice est de vérifier si le site audité respecte les règlements et normes environnementales établis par le commanditaire et les instances gouvernementales. Les consultants ont donc le mandat de produire un rapport d'audit précis, détaillé et exhaustif sur la gestion environnementale du site. Pour ce faire, ils utilisent un document (« *Evaluation Protocol* »³), produit par le commanditaire, qu'ils doivent compléter. En complément à ce document, les consultants rédigent un rapport d'audit qu'ils vont remettre au commanditaire. La rédaction d'un tel rapport est une tâche spécifique qui exige une certaine expertise. Les consultants doivent mobiliser un « savoir rédactionnel » afin de présenter clairement les informations, mais aussi organiser les données recueillies afin de rendre le tout conforme aux attentes du commanditaire.

La situation qui nous intéresse (figure 1), implique un consultant (Dan) qui a le mandat de produire le rapport d'audit et de finaliser le document « *Evaluation protocol* ». Précisons que Dan est un expert-conseil qui travaille pour le bureau d'Écoleau au Québec. Or, il hérite de ce dossier du bureau de l'Ontario qui était responsable du projet et qui a réalisé les premières investigations nécessaires auprès du site de traitement des déchets concerné par l'audit.



Dan est un novice en la matière, car il n'a jamais réalisé et rédigé de rapport d'audit jusqu'à ce jour. Après avoir recueilli les documents auprès du bureau de l'Ontario et du collègue responsable du dossier, Dan sollicite une rencontre avec Jane (une experte-conseil aguerrie) afin qu'ils révisent ensemble les documents qu'ils ont en leur possession (un premier document nommé « *Evaluation Protocol* » (Doc 1)) et une version préliminaire du rapport d'audit (Doc 2).

Figure 1 : Les organisations impliquées dans la situation et les documents à produire

Dan et Jane se réunissent et passent en revue les documents. Cette rencontre va durer 1h20. Nous avons filmé la rencontre et obtenu tous les documents produits avant, pendant et après la réunion. L'échange enregistré a été transcrit en tentant au mieux de prendre en compte à la fois des dire et des faire (gestes, manipulation d'objets, inscriptions) s'accomplissant au cours de la séance de travail. Notre méthode d'analyse repose sur une approche multimodale de l'interaction (Mondada, 2008; Brassac *et al.*, 2008; Detienne & Traverso, 2008; De Stefani, 2007); c'est-à-dire que nous prenons en compte dans

l'analyse à la fois les productions linguistiques et d'autres systèmes sémiotiques (la gestualité, les mouvements corporels, les manipulations d'objets).

1.2. La progression de la séance de travail

La séance de travail s'organise en deux temps (figure 2). Dans un premier temps, les deux consultants passent en revue le document nommé « *Evaluation Protocol* » (Doc 1) afin de préciser des points, transformer des passages, discuter de certaines ambiguïtés. Dans un deuxième temps, Jane saisit un second document (Doc 2), soit une version préliminaire du rapport d'audit que Dan lui a communiqué, qu'elle a annoté et commenté. Elle soulève des questions, demande des compléments d'information et suggère des changements dans l'organisation de l'information. De plus, au cours de la rencontre Dan prend des notes régulièrement sur ses propres documents. Ces inscriptions prennent différentes formes (signes, textes, ratures) et traduisent des actions à entreprendre sur le document (par exemple, déplacer ou supprimer un passage), mais aussi représentent ce qui vient d'être discuté, ou définissent des actes à poser après la réunion (par exemple voir un courriel, consulter une annexe).

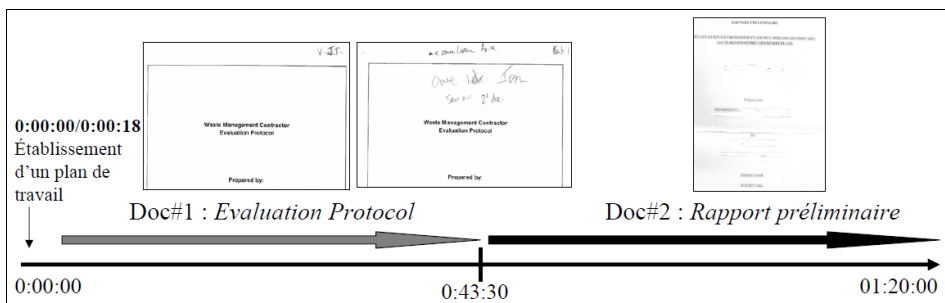


Figure 2 : le déroulement de la séance de travail et les documents discutés

Comme nous l'avons précisé précédemment, ce qui caractérise cette séance de travail c'est que de nombreux documents sont manipulés, discutés, transformés, créés. Nous allons voir comment ces documents participent à l'action, lui donnent forme, action qui les constituent et les produits en retours.

II. Paroles et manipulations d'objets au cœur de l'activité

II.1. Documents et inscriptions : produits et sources de l'activité

La séquence étudiée (0:16:00/0:18:09) se situe dans la première partie de la séance de travail et porte sur un moment particulier de la rencontre au cours duquel les interlocuteurs abordent la question des impacts environnementaux possibles sur le site. Dans cet épisode, Dan (D) soulève des imprécisions qu'il lui faut corriger dans le document qu'il a sous les yeux (Doc 1). Ceci donne l'occasion à Jane (J) de partager ses connaissances et de suggérer une méthode de travail. La discussion débouche sur un accord concernant les actions à entreprendre pour compléter l'information manquante, réduire les ambiguïtés, ceci se matérialisant

non seulement dans un accord verbal (extrait 1), mais aussi dans des traces scripturales (figure 4). Nous avons choisi de nous intéresser à cette séquence, car elle est caractéristique de ce qui se passe à plusieurs reprises au cours de l'interaction : Dan ou Jane soulèvent des imprécisions et des ambiguïtés dans les documents, problèmes qu'ils discutent ensemble et tentent de résoudre.

Extrait #1 : Doc1-E2.1/0:16:00⁴

- D01 : Là c'est un commentaire (*Dan tourne son document vers Jane et pointe avec son crayon le texte*), j'ai juste mis un point d'interrogation. J'sais pas si tu l'as enlevé là (*Dan regarde en direction du document de Jane*)
- J02 : C'est dans E2 ? (*Jane pointe son document du doigt*)
- D03 : E-E-2 (*Dan pointe avec le doigt son document*)
- J04 : Ouais
- D05 : E 2 1(3 s) (*Jane a le regard dirigé vers son document*)
- J06 : Ok, après moi j'vas [xxx] (*Jane tourne son regard sur le document de Dan*)
- D07 : Ok, tu vois (*Dan parcourt un passage du texte avec son crayon*) More than twenty-five years of monitoring results indicate no significant adverse (2 s), Mais ::
- J08 : Ah, tu sais pas là (*Jane a le regard tourné en direction du document de Dan*)
- D09 : J'veux :: dire
- J10 : Oh :: t'as pas de référence (*Jane parcourt du regard son propre document*)
- D11 : Ça dit ça pis dans le :: 2004 (*Dan se redresse et regarde Jane*) On disait qu'y avait des cellules pis là ben t'sais t'as plein (.) t'as du potentiel d'avoir une contamination d'eau souterraine tandis que là ils disent (.) t'sais pis là (*Dan regarde son document et ressaisit son crayon*) je l'sais pas trop d'où ça vient là
- J12 : Quin (*Jane regarde en direction du document de Dan*)
- D13 : ça fait un peu :: euh
- J14 : hmm ok (*léger hochement de la tête de Jane*)
- D15 : C'est comme un peu la-le commentaire sur la fondation naturelle là (.)
- J16 : Ouais. T'as pas de de référence. Y auraient pu dire le-le rapport de :: le rapport annuel 2007/
- D17 : /Ben, faut dire que l'aspect euh rapport annuel je l'ai pas vraiment encore. Tu sais ce que j'ai imprimé l'autre fois là
- J18 : Ok
- D19 : Je l'ai pas regardé là. J'ai j'ai pas eu le temps de le regarder
- J20 : Bon (*Jane se penche sur le document de Dan*)
- D21 : Je le sais que je vas le regarder pour la partie dans le rapport là (2 s) (*Jane pointe un passage du document de Dan avec son crayon*)
- J22 : C'est sûr que faut faut identifier (3 s) (*Jane pointe avec son stylo le document de Dan*) les activités principales qui sont susceptibles de générer un impact (*Jane se redresse et fait des mouvements circulaires avec ses mains*) Fait que
- D23 : Hum-hum
- J24 : faut que t'ais un petit peu de viande à livrer par rapport à ce que ::: Tu sais dans ces cas-là, ils font un suivi pour euh les émissions atmosphériques donc c'est ::: ça peut être un :: c'est un aspect environnemental significatif (*les propos de Jane sont accompagnés de gestes d'énumération avec les doigts*)
- D25 : Hum-hum
- J26 : En même temps ben y ont des::: pour les eaux souterraines il y a beaucoup de puits de-de surveillance pis ils enfouissent des des déchets. Puis au niveau de l'eau de surface je crois qu'il y a des :: il y a des rejets.

D27 : Hum-hum (*Dan prend des notes en haut à droite de son document - eau sout, eau surface*)

J28 : Fait que (*Jane se penche vers le document de Dan*) pour arriver à dire quelque chose (*Jane trace un petit trait sur le doc de Dan*) je pense que c'est important de regarder le-le sommaire du rapport annuel

D29 : Mmm (*Dan prend des notes en haut à droite de son document - Rap annuel*)

J30 : Fait que pis si tu cibles ton information tu sais tu vas pouvoir dire ben BASÉ (*Jane fait un mouvement de pointage avec son crayon en direction du document de Dan*) sur TEL document de TELLE année ça dit ça.

D31 : Hum Hum (*Dan prend des notes en haut à droite de son document - basé sur rap*)

J32 : Fait que j'image qu'euh :: (*Jane se redresse et regarde Dan*) tu sais soit que tu regardes les conclusions, tu regardes le sommaire, la conclusion pis le sommaire/

D33 : /J'vais regarder ça c'est trente pages, va falloir que je regarde toute de toute façon. (2 s) Mmm (*Dan continue à prendre les notes*)

La structure générale de cet échange s'organise en trois temps :

- Temps 1 (D01-J16a) : définition conjointe d'un problème de référencement dans le document (J16a : « *t'as pas de référence* »).
- Temps 2 (J16b-D21) : accord sur la nécessité de consulter le rapport annuel (J16b, D21)
- Temps 3 (J22-D33) : Élaboration dans l'action d'un savoir relatif à la stratégie à mettre en œuvre pour résoudre le problème.

Cette segmentation en trois temps que nous proposons ici a été effectuée en suivant les accords négociés entre Dan et Jane : un premier accord sur la définition du problème (un manque de référence), un second accord sur le type de document à consulter (le rapport annuel) et enfin un troisième accord sur la méthode de travail à mettre en œuvre (méthode décrivant le type d'information à cibler et pourquoi).

II.2. Co-définition d'un problème : « *t'as pas de référence* » (D01-J16a)

En énonçant « *Là c'est un commentaire. J'ai juste mis un point d'interrogation* » (D01), Dan prend appui sur son document annoté (il y a un point d'interrogation dans la marge et une phrase de surlignée en vert) afin de vérifier avec Jane comment elle a traité ce passage du document (« *J'sais pas si tu l'as enlevé là* »). Le déictique « *là* » (utilisé à deux reprises par Dan), renvoie à un passage précis dans le document. Et la possibilité d'accéder à la gestualité des acteurs via la vidéo, particulièrement les gestes de pointage dans notre cas, nous permet d'identifier ces référents. Après avoir permis à Jane de visualiser le passage en question (« *Ok, tu vois* » et ensuite lecture à haute voix du passage), Dan explicite ce qui lui pose problème. Plus précisément, il pointe (D07, D11) une contradiction dans les informations qu'il a en sa possession et termine l'énoncé de son problème en disant : « *pis là je l'sais pas trop d'où ça vient là* », traduisant alors son impossibilité à pouvoir identifier la source de cette information. Précisons que dans le document, il est demandé au consultant d'identifier s'il y a des activités spécifiques menées par le centre de traitement des déchets qui sont susceptibles de générer des impacts significatifs pour l'environnement. Et si oui, quelles sont les mesures mises en place par l'organisation pour corriger

les problèmes éventuels. Ce qui pose problème à Dan c'est que la réponse proposée à cette question E2.1 du document est contradictoire avec ce qu'il a lu dans un précédent rapport d'audit datant de 2004 (D11, « *Ça dit ça pis dans le :: 2004 on disait qu'y avait des cellules pis là ben t'sais t'as plein (.) t'as du potentiel d'avoir une contamination d'eau souterraine tandis que là ils disent (.) t'sais pis là je l'sais pas trop d'où ça vient là* »).

C'est après s'être penché en direction du document de Dan que Jane tente de donner sens au problème soulevé par celui-ci. Dans un premier temps, elle réagit à D07 en énonçant « *ah, tu sais pas là* » (J08), énonciation à laquelle réagit Dan en poursuivant et en tentant d'expliquer son problème. Implicitement, Dan ne valide pas la première interprétation de Jane mettant en cause son savoir, ses connaissances (« *tu sais pas* »). Très rapidement, Jane offre une seconde interprétation (J10, « *Oh :: t'as pas de référence* »), renvoyant le problème non pas vers un manque de connaissances de Dan, mais vers un manque de références dans le document. Déduction reprise plus tard (J16a) et qui permet ensuite à Jane d'ajouter que les collègues responsables de la première version du document auraient pu se référer au rapport annuel (J16b).

Dans cette première partie de l'interaction, il est particulièrement intéressant de voir comment les direx sont intimement liés aux fairex, soit les mouvements du corps, les gestes de pointage en direction des documents de Dan ou Jane (J02, D03, D07). En convoquant de manière gestuelle (gestes de pointage) le document (Doc 1) dans l'échange, les deux consultants en font d'emblée le déclencheur de la discussion qui va suivre. Mais, ils en font aussi le point de focalisation de l'échange et les mouvements du regard de Jane le montrent bien (J06, J10). Lorsque Jane regarde alternativement en direction du document de Dan et ensuite du sien (figure 3), elle s'engage corporellement dans l'activité et ces mouvements du regard peuvent être interprétés comme une attention à ce qui vient d'être dit, une velléité de mieux comprendre. D'ailleurs, Dan traite ces mouvements ainsi (D07, D11), puisqu'il poursuit son intervention en explicitant ce qui le rend confus.



Les deux consultants pointent du doigt leur document (D01-D03)



Les deux consultants ont le regard dirigé vers le document de Dan (D07).

Figure 3 : *Mouvements du regard et gestes de pointage en direction des documents*

Les documents (élément de l'environnement de travail) sont animés et ils s'intègrent pleinement à l'activité en cours. Les mouvements du regard et les gestes de pointage des consultants sont aussi des traces de leur engagement

incorporé dans l'activité de négociation de sens. Les recherches, regroupées sous le terme de cognition située (Lave, 1988), ont proposé une distinction entre l'environnement « au repos » qui fournit un cadre pour l'action (l'« arena ») et l'environnement animé par l'activité (le « setting ») et qui « sert de contexte ajusté » (Datchary et Licoppe, 2007 : 14). En regardant, en touchant, en lisant le document, nos deux consultants reconfigurent le contexte de leur activité. Et comme l'écrivent Datchary et Licoppe :

« L'environnement est animé de sorte que le contexte de [leur] activité est renouvelé en permanence par cette activité-même. [...] les épreuves de tangibilité constituent une des ressources ordinaires pour nous «orienter dans des environnements complexes et construire leur pertinence contextuelle, à travers le geste, le toucher et la conversation, le jeu entre l'action et l'environnement donnent le sens et la signification occasionnés d'un objet » (Luff *et al.*, 2003) » (2007 : 14).

Ajoutons qu'il ne s'agit pas ici d'un document dont on parle, mais d'un document à l'aide duquel on parle (Fixmer et Brassac, 2004). En effet, le document manipulé, convoqué, désigné par les acteurs transmet certes des informations, mais il joue aussi le rôle de médiateur dans ce qui se négocie (Vinck, 1999), à savoir l'identification d'un problème. Nous voulons aussi souligner la dimension performative des objets, ici les documents. En effet, la co-définition du problème (le passage est ambigu, car il manque des références) émerge à la fois de l'enchaînement conversationnel, mais aussi des actions menées sur et avec les documents présents dans l'espace interactionnel. Regardons maintenant comment les deux interlocuteurs vont traiter ce problème.

II.3. Accord sur la proposition de consulter le rapport annuel (J16-D21)

Dans la suite de son énonciation (J16b), Jane suggère à Dan de consulter le rapport annuel. Dan réagit à la proposition de sa collègue (J16b) en affirmant qu'il n'a pas encore eu le temps de consulter le rapport, mais s'engage à le faire à l'avenir (D19, « *Je le sais que je vas le regarder* »). Un nouveau document (le rapport annuel) est ici introduit par Jane dans la discussion. Ce rapport est, à ce moment précis de l'interaction, absent (c'est-à-dire non manipulé, non consulté), mais présent dans l'histoire du projet d'audit. Autrement dit, Jane convoque ici dans « *l'ici et maintenant* » de la discussion, un nouvel actant⁵. Elle « réveille » un autre objet (Datchary et Licoppe, 2007) qui fait rapidement réagir Dan (D17, « *Ben, faut dire que l'aspect euh rapport annuel je l'ai pas vraiment encore* ») et vient faire une différence dans la suite de l'échange. En effet, ce nouvel actant force, d'une certaine manière, Dan à se justifier (D19 « *j'ai pas eu le temps de le regarder* ») et à s'engager à poser des actions à l'avenir (D21, « *je vas le regarder* »).

Le rapport annuel ici instancié (par Jane) acquiert un statut d'actant de par sa capacité à agir et à faire agir en modifiant les inter-relations (faisant agir Dan, qui s'engage à réaliser l'action de le consulter). On peut donc en conclure qu'à la fin de cet échange, les deux consultants sont d'accord sur deux éléments : (a) il manque des références et (b) il faut consulter le rapport annuel.

II.4. Élaboration dans l'action d'un savoir sur la stratégie à appliquer dans ce cas (J22-D33)

Au moment où Dan s'engage à consulter le rapport annuel, Jane amorce un mouvement du corps en direction du document de Dan. Et tout en consultant la page du document concernant la question E2 (qu'elle pointe avec son crayon), Jane reste silencieuse pendant quelques secondes avant d'entamer une explication sur la stratégie à suivre pour résoudre le problème de manque de références. Les mouvements du corps et les poses/prises successives du crayon par Jane, nous permettent de voir lorsque la discussion prend appui sur le document ou bien sur les expériences, les savoirs convoqués par Jane. Tous ces éléments exercent des effets structurants sur les savoirs produits lors de cette rencontre. Il est donc important de souligner comment les mots, le corps, la matérialité s'intègrent pleinement à l'organisation de l'interaction au cours de laquelle est « énéacté » un savoir relatif à la stratégie à mettre en œuvre pour résoudre le problème.

Cette intervention de Jane est précieuse pour Dan, qui prend beaucoup de notes sur son document (D27, D29, D31, D33).

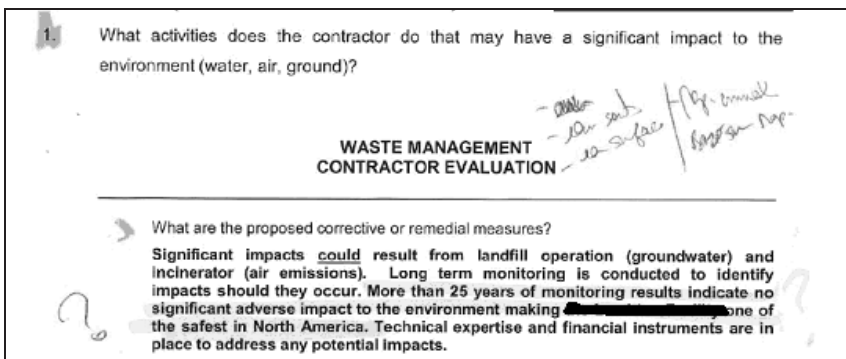


Figure 4 : les inscriptions produites par Dan au cours de l'échange

Ces inscriptions (figure 4) sont des « intermédiaires » (Vinck, 1999), « des simplifications représentatives » (Callon, 1988 : 88) issues d'une opération de traduction. Mais elles sont aussi des traces de l'activité qui permettent de mettre en évidence le type d'informations à collecter et où les obtenir. Précisons que le terme inscription est ici un « terme général qui se rapporte à tous les types de transformations par lesquelles une entité se matérialise en signe, en archive, en document, en morceau de papier, en trace » (Latour, 2001 : 328). Ce qui est intéressant, c'est que nous avons pu les suivre en temps réel.

Tout d'abord, Jane énonce de manière prescriptive (« C'est sûr qui faut faut identifier », « faut que t'ais ») d'une part le fait qu'il est nécessaire d'identifier précisément les activités potentiellement dangereuses en terme environnemental et d'autre part, qu'il est impératif que le rapport soit exhaustif et bien documenté. Ces deux prescriptions sont liées l'une à l'autre et rappellent l'exigence de qualité qui s'impose aux consultants lors de la

réalisation d'un audit. Cette exhaustivité attendue acquiert ici un rôle d'actant en venant configurer la dynamique interactionnelle de la séance et agissant par conséquent sur la situation. Regardons ceci de plus près. En évoquant le besoin d'une information exhaustive, documentée, précise et plus tard ciblée, Jane s'allie ici des principes qui l'autorisent à proposer une stratégie à Dan; stratégie qui lui permettra de répondre à cette exigence de qualité. Jane se met donc à parler au nom de principes qui font ici autorité. Elle se fait le porte-parole de ces principes, porte-parole autorisé aussi, d'une certaine manière, par son statut de consultante experte.

On voit surgir dans l'interaction un objet (le rapport annuel et par la suite son sommaire, sa conclusion), mais aussi des principes (exhaustivité, ciblage de l'information) qui jusqu'à présent étaient silencieux, mais dont l'action se fait sentir maintenant. Jane introduit par la suite des recommandations d'action (J22, « *faut identifier les activités principales qui sont susceptibles de générer un impact* ») qu'elle va justifier en prenant appui sur ses connaissances du dossier (J24, « *tu sais dans ces cas là, ils font un suivi pour euh les émissions atmosphériques* », J26, « *il y a beaucoup de puits de de surveillance pis ils enfouissent des des déchets [...]* »). La consultante produit des savoirs qui sont distribués en plusieurs « lieux ». Ce que Jane sait se trouve certes dans « sa tête » (« *Je crois qu'il y a des :: il y a des rejets* », « *je pense que c'est important* »), mais aussi dans ce qu'elle a vu ou lu (« *Tu sais dans ces cas là, ils font un suivi* », « *y ont des :: pour les eaux souterraines, il y a beaucoup de puits de de surveillance* »), et dans les documents (« *Evaluation Protocol* » et « *Rapport annuel* ») qu'elle a (ou a eu) à sa disposition. L'expertise de Jane est ici distribuée sur diverses entités, mais aussi disloquée dans le temps et l'espace (Grosjean et Robichaud, 2010).

Au même moment, Dan prend des notes (figure 4) que l'on peut interpréter comme une sorte de mémoire pour les actions à venir. Ces mouvements successifs d'inscriptions renforcent les enchaînements interactionnels (ponctués de régulateurs verbaux « *hum hum* ») et sont les manifestations d'un alignement entre les deux consultants. Les « *hum hum* » manifestent l'attitude d'écoute de Dan et le positionne aussi dans un rôle d'apprenant. La prise de note de Dan n'est pas anodine. On a ici un exemple de stabilisation de sens s'actualisant dans une gestualité et dans la mobilisation d'un objet (doc 1). La prise de notes sur le document par Dan est la trace de la satisfaction en acte de la demande de Jane (la demande de consulter le sommaire du rapport annuel notamment). Cette prise de note permet de retracer ce qui a été discuté, de rendre compte du travail d'intercompréhension mené par les acteurs lors de la réunion. De plus, ces notes, ces inscriptions sont mobiles dans le temps et dans l'espace, car elles vont rester après la réunion et seront reprises par Dan dans une phase ultérieure de travail. Ainsi, ces inscriptions tissent un lien, un passage entre ce qui a été dit dans *l'ici et maintenant* de la situation et ce qui doit être fait à *l'avenir et ailleurs*. En effet, ces inscriptions projettent Dan dans l'avenir, et l'engagent à poser un certain nombre d'actions afin de répondre à l'exigence d'exhaustivité précédemment énoncée.

Conclusion : une scène interactionnelle peuplée de multiples objets

L'analyse que nous venons de mener permet de regarder la séance de travail comme un espace d'élaboration conjointe de savoirs dont plusieurs acteurs sont à l'origine : les consultants (Dan et Jane) mais aussi les objets présents ou absents. Ces divers objets (le document « *Evaluation Protocol* », le rapport annuel pour ne citer qu'eux) offrent aux consultants des opportunités d'actions et des informations pour leurs interactions. De plus, à de nombreuses reprises le document « *Evaluation Protocol* » (Doc 1) est manipulé, pointé, raturé, annoté, etc. Ainsi, cet objet est introduit dans l'interaction de multiples façons : pour permettre un point de focalisation commun (geste de pointage), pour inscrire un accord sur des actions à entreprendre (annotations), pour discuter d'une ambiguïté. Cet objet conforme l'espace de négociation de sens que constitue la séance de travail.

Certes l'action qui s'accomplit au cours de cette réunion de travail est partagée, distribuée à la fois sur les objets et les individus qui habitent l'environnement de travail. Mais, c'est une multitude d'objets qui peuplent la scène interactionnelle. Des objets matériels et présents dans l'espace de travail (les documents, crayons), mais aussi des objets absents qui sont rendu-présents, présentifiés (le rapport annuel), des objets qui s'animent (le doc 1), des objets qui sont traduits c'est-à-dire repris, transformés et déplacés. Tous ces objets sont médiateurs, c'est-à-dire qu'ils ne se réduisent pas à des artefacts porteurs d'informations (objet commissionnaire), mais introduisent quelque chose de nouveau, font agir et rendent possible l'établissement de compromis, d'intercompréhensions, d'ajustements, entre les acteurs qui s'en emparent (Vinck, 1999).

En résumé, tout au long de la séance de travail, les deux consultants tentent de donner sens à certains passages des documents qu'ils ont sous les yeux en partageant successivement leurs interprétations et questionnements. Progressivement, ils complètent leur lecture, se répondent, construisent de nouvelles pistes d'interprétations, posent des actions correctives, définissent une stratégie pour compléter l'information. Ces échanges sont matérialisés par des inscriptions diverses. Certaines d'entre elles vont relier le document à d'autres documents, vont projeter les acteurs dans l'avenir, vont les relier à d'autres acteurs non présents au moment de l'interaction.

Bibliographie

- Brassac, C. 2004. « Action située et distribuée et analyse du discours : quelques interrogations ». *Cahiers de Linguistique Française*, 26, pp. 251-268.
- Brassac, C., Grégori, N. 2007. « Inscription et cognition : Quelques éléments théoriques et méthodologiques » in *Actes du 11^e Colloque de l'ARCo - ARCo'07*. Nancy, France, 28-30 novembre.
- Brassac, C., Fixmer, P., Mondada, L. & Vinck, D. 2008. « Interweaving objects, gestures, and talk in context ». *Mind, Culture and Activity: An International Journal*, Vol. 15, n°3, pp. 208-233
- Callon, M. 1988. *La science et ses réseaux. Genèse et circulation des faits scientifiques*. Paris : La Découverte.

- Cooren, F. & Fairhurst, G.T. 2009. « Dislocation and Stabilization: How to Scale Up from Interactions to Organization » in Putnam L. L. et Nicotera A. M. (éds.). *The Communicative Constitution Of Organization: Centering Organizational Communication*. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates, pp. 117-152.
- Datchary, C. & Licoppe, C. 2007. « La multi-activité et ses appuis : l'exemple de la « présence obstinée » des messages dans l'environnement de travail ». *@ctivités*, Vol. 4, n°1, pp. 4-29.
- De Stefani, E. (éds) 2007. « Regards sur la langue. Les données vidéo dans la recherche linguistique ». *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, n°85, Université de Neuchâtel.
- Detienne, F. & Traverso, V. (éds) 2008. *Méthodologies d'analyse de situations coopératives de conception : Corpus MOSAIC*. Nancy : PUN.
- Fixmer, P. & Brassac, C. 2004. « La décision collective comme processus de construction de sens » in C. Bonardi, N. Grégori, J.-Y. Menard, N. Roussiau (éds). *Psychologie sociale appliquée. Emploi, travail, ressources humaines*. Paris: InPress, pp. 111-118.
- Goodwin, C. & Goodwin, M. 1997. « La coopération au travail dans un aéroport ». *Réseaux*, 85, pp. 129-162.
- Grosjean, S. & Robichaud, D. 2010. « Décider en temps réel : une activité située et distribuée, mais aussi 'disloquée' ». *Langage & Société*, pp. 31-54.
- Hutchins, E. 1995. *Cognition in the Wild*. Cambridge : MIT Press.
- Iedema, R. 2007. « On the Multi-modality, Materiality and Contingency of Organizational Discourse ». *Organization Studies*, 28(06), pp. 931-946.
- Latour, B. 2006. *Changer de société - Refaire de la sociologie*. Paris : La Découverte.
- Latour, B. 2001. *L'espoir de Pandore. Pour une version réaliste de l'activité scientifique*. Paris : La Découverte.
- Lave, J. 1988. *Cognition in practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Licoppe, C. 2008. « Dans le carré de l'activité : perspectives internationales sur le travail et l'activité ». *Sociologie du Travail*, 50(3), pp. 287-302.
- Luff, P., Hindmarsh, J., Heath, C. 2000. *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*. Cambridge University Press : Cambridge.
- Luff, P., Heath, C., Kuzuoka, H., Hindmarsh, J., Yamazaki, K., Oyama, S. 2003. « Fractured ecologies: creating environments for collaboration ». *Human-Computer Interaction*, 18, pp. 51-84.
- Mondada, L. 2008. « Production du savoir et interactions multimodales. Une étude de la modélisation spatiale comme activité pratique située et incarnée ». *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol.2, n° 2, pp. 219-266.
- Suchman, L. 1987. *Plans and situated actions: the problem of human/machine communication*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Vinck, D. 1999. « Les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique. Contribution à la prise en compte des objets dans les dynamiques sociales ». *Revue Française de Sociologie*, XL (2), pp. 385-414.

Notes

¹ Nous tenons à souligner ici le caractère multimodal de l'interaction. Ainsi, tel que le propose ledema (2007 : 932), nous adoptons « a perspective that regards materiality (here, material reality) and discourse not as separate and separable, but as co-emergent ».

² Cette recherche financée par le Conseil de la Recherche en Sciences Humaines du Canada a été menée avec la collaboration de Christian Brassac (Université de Nancy 2) et Nicolas Gregori (Université de Nancy 2). Les noms de l'organisation et des personnes ont été modifiés afin de garantir leur anonymat. Je remercie Christian Brassac et Nicolas Gregori pour les échanges fructueux que nous avons eus autour de cette séance de travail.

³ Ce formulaire type se présente sous la forme de questions précises visant à vérifier que toutes les mesures administratives, légales, environnementales, techniques, etc. sont prises afin de respecter les critères d'accréditation formulés par le commanditaire. Voici quelques exemples de questions qui sont posées : « *What is the maximum and actual operating capacity ?; What is your maintenance program to ensure sustainability of facilities ?; Describe the quality control procedure during process/treatment?; etc.* ».

⁴ Nous avons adopté les conventions de transcription suivantes :

- // : coupure de parole, symbole repris au début du discours de la personne ayant coupée la parole
- ::: : allongement vocalique de la syllabe
- (.) : pause brève (environ 1 seconde)
- (3s) : pause plus longue, le chiffre indiquant le temps
- xxx : inaudible
- corpus : chevauchement de parole
- CORPUS : accentuation de l'intonation
- [geste] : description de gestes ou manipulation d'objet
- [...] : coupure dans la transcription

⁵ Le terme « actant », emprunté à la sémiotique, renvoie à des entités humaines et non humaines (Latour, 2006) et désigne les êtres, les choses, les événements qui, à un titre quelconque et de quelque façon que ce soit, agissent *dans* et *sur* le déroulement d'une interaction.